

CÁC PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VỚI THƯƠNG NHÂN THEO PHÁP LUẬT LÀO HIỆN NAY

LORBRIAYAO KHAMKENG*

Các phương thức giải quyết tranh chấp đóng vai trò là phương tiện đảm bảo cho việc tiếp cận công lý của người tiêu dùng (NTD) khi xảy ra tranh chấp về lợi ích giữa NTD với thương nhân trong quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi của NTD. Bài viết phân tích các quy định hiện hành của pháp luật Lào về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân, qua đó đề xuất những giải pháp nhằm hoàn thiện và đưa pháp luật tới gần hơn với đời sống của NTD Lào.

Từ khóa: Người tiêu dùng, thương nhân, phương thức giải quyết tranh chấp, pháp luật Lào.

Ngày nhận bài: 24/11/2021; Biên tập xong: 06/12/2021; Duyệt đăng: 10/12/2021

Dispute resolution methods play a role to ensure consumers' right when there is a dispute about the interests between consumers and traders in the legal relationship to protect the interests of consumers. The article analyzes the current regulations of law of Laos on methods of dispute resolution between consumers and traders, thereby proposes solutions to improve and bring the law closer to the life of consumers in Laos.

Keywords: Consumer, trader, dispute resolution methods, law of Laos.

1. Quan niệm tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân trong pháp luật Lào

Ở góc độ chung nhất, có thể hiểu tranh chấp giữa NTD với thương nhân là sự bất đồng, mâu thuẫn hoặc xung đột giữa các chủ thể trong quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, trong đó, NTD với tư cách một bên trong quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD là bên bị thiệt hại hoặc cho rằng bị thiệt hại đòi hỏi quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Dựa trên quan niệm tranh chấp giữa NTD với thương nhân, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD Lào được áp dụng để giải quyết các loại tranh chấp như sau:

Thứ nhất, các tranh chấp giữa NTD với thương nhân liên quan tới nội dung tranh chấp: Tranh chấp liên quan tới chất lượng hàng hóa, dịch vụ; Tranh chấp liên quan tới hợp đồng được giao kết giữa

NTD với thương nhân; Tranh chấp liên quan tới các nghĩa vụ sau bán hàng của thương nhân.

Thứ hai, các tranh chấp giữa NTD với thương nhân liên quan tới chủ thể tranh chấp như: Tranh chấp giữa NTD với nhà sản xuất; Tranh chấp giữa NTD với nhà phân phối bán buôn, nhà nhập khẩu; Tranh chấp giữa NTD với nhà phân phối bán lẻ...

2. Các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân theo pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào

Pháp luật Lào ghi nhận bốn phương thức chính để giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân bao gồm: Thương lượng; Hòa giải; Trọng tài và Tòa án. Bên cạnh đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD

** Nghiên cứu sinh, Trường Đại học Luật Hà Nội*

Lào còn ghi nhận thêm một phương thức giải quyết tranh chấp khác, đó là giải quyết tranh chấp bằng biện pháp hành chính (khiếu nại tiêu dùng). Nội dung cụ thể của các phương thức này trong quy định của pháp luật Lào hiện hành như sau:

2.1. Thương lượng

Thương lượng trong giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân là quá trình các bên trực tiếp đàm phán những mâu thuẫn về lợi ích trong quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD để tìm và thống nhất phương án giải quyết mà cả hai bên cùng có lợi. Về bản chất, giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân bằng thương lượng là cơ chế giải quyết nội bộ, xuất phát từ sự tự nguyện của các bên có tranh chấp mà không có sự can thiệp của bất kỳ bên thứ ba nào (người thứ ba, tổ chức, cơ quan nhà nước). Bằng hình thức thương lượng, các bên tranh chấp có quyền tự do thỏa thuận và đưa ra phương án giải quyết tranh chấp.

Luật Bảo vệ NTD năm 2010 của Lào chỉ quy định mang tính nguyên tắc chung mà không có sự can thiệp quá sâu vào quyền và nghĩa vụ của các bên trong phương thức này. Đối với quy định về trình tự, thủ tục tiến hành giải quyết tranh chấp bằng thương lượng, Luật Bảo vệ NTD năm 2010 của Lào lại ghi nhận khá chi tiết. Các bên khi lựa chọn phương thức thương lượng để giải quyết tranh chấp phụ thuộc phần lớn vào sự thiện chí của các bên. Pháp luật Lào chỉ ghi nhận những nội dung mang tính nguyên tắc và định hướng để quá trình thương lượng diễn ra đạt được kết quả (Điều 38 Luật Bảo vệ NTD năm 2010 của Lào). Tôn trọng và phù hợp với bản chất của phương thức thương lượng, pháp luật Lào hiện hành không quy định về cơ chế đảm bảo thi hành kết quả giải quyết tranh chấp thông qua phương thức thương lượng.

2.2. Hòa giải

Hòa giải trong giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân được hiểu là phương thức giải quyết tranh chấp mà trong đó, trên cơ sở thuận tình của các bên, một bên thứ ba (một hoặc một số hòa giải viên) sẽ được lựa chọn làm trung gian hòa giải, để hỗ trợ các bên tìm kiếm một hoặc một số giải pháp nhằm loại trừ những mâu thuẫn, bất đồng phát sinh trong quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD giữa các bên theo quy định pháp luật.

Chủ thể trung gian hòa giải theo pháp luật Lào bao gồm: Cá nhân, tổ chức hòa giải thuộc Hội Bảo vệ NTD Lào (theo Luật Bảo vệ NTD năm 2010) và Cơ quan giải quyết tranh chấp kinh tế của Lào bao gồm: Trung tâm giải quyết tranh chấp kinh tế (CEDR) và Văn phòng giải quyết tranh chấp kinh tế (OEDR) (Điều 40 Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018). Pháp luật Lào quy định việc các bên tranh chấp có quyền bình đẳng trong việc đề xuất, thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba thực hiện các biện pháp, thủ tục hòa giải giúp các bên giải quyết tranh chấp một cách nhanh chóng, hiệu quả nhất.

So với nội dung phương thức giải quyết tranh chấp thương lượng, phương thức giải quyết tranh chấp bằng hòa giải được quy định cụ thể hơn thông qua nguyên tắc thực hiện hòa giải; trình tự, thủ tục hòa giải. Ngoài ra, pháp luật Lào còn quy định cụ thể nội dung của văn bản ghi chú hòa giải trong các phiên hòa giải giữa các bên và yêu cầu thực hiện các ghi chú hòa giải cũng như thủ tục thực hiện các ghi chú này. Kết quả hòa giải được đảm bảo thực hiện bằng việc bên được thực hiện sẽ có quyền yêu cầu cơ quan thi hành án can thiệp và hỗ trợ thi hành.

2.3. Khiếu nại tiêu dùng

Khiếu nại tiêu dùng là phương thức hành chính bên cạnh các phương thức

giải quyết tranh chấp khác được ghi nhận trong Luật Bảo vệ NTD năm 2010 của Lào. Khi xảy ra tranh chấp giữa NTD với thương nhân, NTD hoặc tổ chức xã hội bảo vệ NTD có quyền yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp thông qua thủ tục hành chính được thực hiện bởi cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong lĩnh vực được giao quản lý.

Luật Bảo vệ NTD năm 2010 của Lào quy định Hội bảo vệ NTD hoặc các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền xem xét yêu cầu và giải quyết tranh chấp thông qua biện pháp xử lý hành chính (Điều 48). Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại tiêu dùng mang đặc điểm của thủ tục hành chính. Luật Bảo vệ NTD năm 2010 đã quy định khá chi tiết về trình tự, thủ tục và nội dung của quyết định giải quyết khiếu nại. Trường hợp chứng minh được NTD hoặc thương nhân là đối tượng bị khiếu nại không có lỗi thì Hội Bảo vệ NTD hoặc cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi NTD sẽ ra quyết định chấm dứt khiếu nại và giải thích trong quyết định.

Quyết định giải quyết khiếu nại của cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi NTD mang tính bắt buộc phải thi hành. Trên thực tế, việc một bên không tự nguyện thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại của Hội Bảo vệ NTD thì người khiếu nại sẽ phải sử dụng các phương thức giải quyết tranh chấp khác.

2.4. Trọng tài

Giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân bằng Trọng tài là hình thức giải quyết tranh chấp thông qua hoạt động của Trọng tài viên, với tư cách là bên thứ ba độc lập nhằm chấm dứt xung đột bằng việc đưa ra một phán quyết buộc các bên tranh chấp phải thực hiện nếu trước hoặc sau khi xảy ra tranh chấp các bên có thỏa thuận Trọng tài.

Luật bảo vệ NTD Lào năm 2010 của Lào chỉ dành một điều duy nhất để quy định về phương thức giải quyết bằng Trọng tài (Điều 53) dẫn chiếu tới thủ tục giải quyết tranh chấp bằng trọng tài tại Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018. Chủ thể có thẩm quyền giải quyết tranh chấp là Trung tâm giải quyết tranh chấp kinh tế tại Trung ương và các Văn phòng giải quyết tranh chấp kinh tế tại tỉnh, thành phố, hoạt động dưới sự quản lý của Bộ Tư pháp. Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018 quy định trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài được bắt đầu bằng một thỏa thuận Trọng tài. Pháp luật Lào đề cao sự thỏa thuận của các bên trong việc lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp này, hay nói cách khác, các cam kết giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài chỉ được thực hiện khi các bên tự nguyện đồng ý trong hợp đồng hoặc phụ lục hợp đồng. Theo pháp luật Lào, phán quyết Trọng tài cuối cùng là chung thẩm và có hiệu lực kể từ ngày công bố và là nghĩa vụ mà các bên phải thực hiện. Điều 50 Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018 quy định các bên có nghĩa vụ thi hành phán quyết Trọng tài trong vòng 30 ngày kể từ ngày phán quyết được ban hành hoặc ngày nhận được phán quyết Trọng tài. Trường hợp không thực hiện nghĩa vụ theo phán quyết Trọng tài, bên được thực hiện nghĩa vụ có quyền yêu cầu cơ quan thi hành án áp dụng các biện pháp yêu cầu thi hành phán quyết Trọng tài.

2.5. Tòa án

Giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân bằng Tòa án là phương thức giải quyết tranh chấp trên cơ sở khởi kiện của một bên tranh chấp, yêu cầu Tòa án có thẩm quyền xét xử nhân danh quyền lực nhà nước, được tiến hành theo một trình tự thủ tục nghiêm ngặt, chặt chẽ, bản án

hay quyết định về vụ tranh chấp được đưa ra trên cơ sở quy định của pháp luật, đảm bảo thi hành bản án hoặc quyết định bằng sức mạnh cưỡng chế của Nhà nước. Luật Bảo vệ NTD năm 2010 của Lào chỉ dành một điều luật duy nhất để quy định về phương thức giải quyết tranh chấp này, cụ thể: *“Khi xảy ra tranh chấp giữa NTD và nhà cung cấp, bên tranh chấp có quyền đưa vụ kiện ra Tòa án nhân dân để xem xét, giải quyết theo pháp luật”* (Điều 54). Các tranh chấp trong quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD có thể được giải quyết sơ thẩm tại Tòa án nhân dân cấp khu vực và khi có kháng cáo sẽ được Tòa án nhân dân cấp tỉnh hoặc thủ đô xét xử phúc thẩm¹. NTD và thương nhân có quyền khởi kiện ra Tòa án để giải quyết tranh chấp trong quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD. Các quyền và nghĩa vụ khác của các bên tương ứng với trình tự tố tụng theo Luật Tố tụng dân sự (sửa đổi) năm 2012 của Lào.

Khi có tranh chấp trong quan hệ pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD giữa thương nhân và NTD phát sinh trên thực tế, các bên tranh chấp đều có quyền khởi kiện đối phương ra Tòa án theo quy định của pháp luật hiện hành về giải quyết vụ án dân sự. Theo đó, pháp luật Lào về giải quyết vụ án dân sự thông qua Tòa án được áp dụng theo Luật Tố tụng dân sự (sửa đổi) năm 2012 của Lào. Có thể khái quát trình tự giải quyết tranh chấp giữa thương nhân với NTD tại Tòa án bao gồm các bước sau: i) Người khởi kiện gửi đơn khởi kiện đến Tòa án; ii) Tòa án xem xét, xử lý đơn khởi kiện và thụ lý vụ án; iii) Tiến hành hòa giải; iv) Tòa án tiến hành xét xử sơ thẩm vụ án; v) Tòa án tiến hành xét xử phúc thẩm vụ án nếu có kháng cáo hoặc kháng nghị. Cơ chế đảm bảo thi hành kết quả giải quyết tranh chấp là một trong những ưu điểm lớn của

phương thức Tòa án. Luật Tố tụng dân sự (sửa đổi) năm 2012 của Lào ghi nhận phán quyết của Tòa án có hiệu lực bắt buộc phải thực hiện. Trường hợp một bên không thực hiện phán quyết của Tòa sẽ phải đối mặt với việc chịu áp dụng các biện pháp cưỡng chế thi hành của cơ quan thi hành án.

3. Một số đánh giá quy định của pháp luật Lào về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân

3.1. Thành tựu

Hệ thống quy định của pháp luật Lào về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân không ngừng được hoàn thiện theo hướng khắc phục những quy định cũ, không còn phù hợp, học hỏi kinh nghiệm quốc tế, đồng thời hoàn thiện theo hướng phù hợp với tình hình thực tiễn giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân tại Lào. Kết quả của quá trình đó bao gồm một số thành tựu như sau:

Thứ nhất, Luật Bảo vệ NTD Lào năm 2010 quy định đa dạng phương thức giải quyết tranh chấp, cung cấp cho các bên, đặc biệt là NTD có thể lựa chọn phương thức phù hợp để bảo vệ quyền lợi cho mình. Theo Báo cáo của Trung tâm giải quyết tranh chấp kinh tế, Văn phòng giải quyết tranh chấp kinh tế và các Hội bảo vệ NTD các cấp, tần suất sử dụng phương thức khiếu nại tiêu dùng để giải quyết tranh chấp chiếm 15,2%, chỉ đứng sau phương thức thương lượng (62,34%)². Việc ghi nhận quy định này trong Luật Bảo vệ NTD năm 2010 đã góp phần đa dạng thêm các phương thức giải quyết tranh chấp, phù hợp với tâm lý của NTD tại Lào³.

² Cục Bảo vệ người tiêu dùng Lào (2021), *Báo cáo thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Hội thảo trực tuyến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nền kinh tế số, Viêng Chăn, tr. 12

³ Artar Sengdavong (2017), *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nước Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào từ kinh nghiệm của pháp luật của nước*

¹ Điều 21, Điều 22 Luật Tố tụng dân sự năm 2012 của Lào

Thứ hai, phương thức thương lượng được ưu tiên sử dụng để giải quyết khi có tranh chấp xảy ra, do đó mà quy định của pháp luật Lào về phương thức này khá cụ thể và khắt khe, bảo vệ tối ưu được quyền lợi của NTD. Điều này thể hiện qua hai khía cạnh: i) Thời hạn tiếp nhận nghĩa vụ giải quyết tranh chấp của nhà cung cấp dịch vụ, hàng hóa không chậm hơn 03 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu (khoản 2 Điều 38 Luật Bảo vệ NTD Lào năm 2010); ii) Quy định về thời hạn mà nhà cung cấp dịch vụ, hàng hóa phải thực hiện trách nhiệm bắt buộc về giải quyết tranh chấp kết quả thỏa hiệp trong 07 ngày kể từ ngày trả lời về kết quả thỏa hiệp (khoản 3 Điều 38).

Thứ ba, trừ phương thức thương lượng, pháp luật Lào ghi nhận cơ chế đảm bảo thực hiện kết quả giải quyết tranh chấp tương ứng với mỗi phương thức, là sự đảm bảo chắc chắn về tính hiệu lực, hiệu quả của kết quả giải quyết tranh chấp, tăng sự tin tưởng của NTD vào pháp luật và sử dụng pháp luật để bảo vệ quyền lợi của mình.

3.2. Hạn chế

Thứ nhất, đối với phương thức thương lượng: Pháp luật hiện hành về bảo vệ NTD cụ thể là Luật Bảo vệ NTD năm 2010 của Lào chưa quy định về cơ chế bảo đảm thực thi kết quả thương lượng. Xét về bản chất thì phương thức thương lượng giải quyết tranh chấp phụ thuộc chính vào yếu tố tự nguyện, hợp tác của các bên tham gia, điều này cũng không ngoại lệ với việc thi hành kết quả thương lượng thành sau đó. Tuy nhiên, nếu thương nhân không hợp tác thực hiện thì dĩ nhiên quyền lợi của NTD sẽ bị thiệt hại mà thậm chí có thể nặng nề hơn, gây bức xúc và tổn thương về tâm lý cho NTD.

Thứ hai, đối với phương thức hòa giải: Hệ thống pháp luật Lào hiện nay chưa có quy định hướng dẫn cụ thể rằng khi phát sinh tranh chấp giữa NTD và thương nhân thì sẽ áp dụng quy định của Luật Bảo vệ NTD Lào hay Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế, sửa đổi, bổ sung năm 2018. Thực tiễn cho thấy tại một số địa phương (tỉnh Savannakhet, thủ đô Viêng Chăn... nơi có số lượng tranh chấp giữa NTD và thương nhân chiếm số lượng lớn) đã lựa chọn áp dụng quy định của Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018 với một trong hai phương án lựa chọn là phương thức Hòa giải hoặc phương thức Trọng tài⁴.

Thứ ba, đối với phương thức khiếu nại tiêu dùng: i) Việc xác định thẩm quyền của cơ quan giải quyết tranh chấp khiếu nại tiêu dùng hiện nay dựa trên trị giá của hàng hóa, dịch vụ khiếu nại là một hạn chế vì trên thực tế, đã có những trường hợp khiếu nại với tổng trị giá hàng hóa, dịch vụ trên một trăm triệu kip Lào nhưng không có tình tiết phức tạp, tổ chức thực hiện bảo vệ quyền lợi NTD hoàn toàn có thể giải quyết được trên thực tế mà không cần đệ trình tới cấp cao hơn; ii) Chủ thể có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiêu dùng là Hội Bảo vệ NTD và cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi NTD được quy định trong cùng một điều luật là không phù hợp vì không cùng địa vị pháp lý.

Thứ tư, đối với phương thức Trọng tài thương mại: i) Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018 chưa quy định cụ thể các thủ tục của việc giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài. Ví dụ trong thủ tục khởi kiện, Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018

Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, tr. 52

⁴ Setthavong Khamxaly (2017), *Cơ chế giải quyết tranh chấp bằng hòa giải và hiệu quả của nó trên một số lĩnh vực*, Tạp chí Nghiên cứu và Lý luận số 2, tr. 43

chưa quy định về quyền tự bảo vệ và thủ tục gửi đơn tự bảo vệ của bị đơn sau khi nhận được thông báo của Trung tâm hoặc Văn phòng giải quyết tranh chấp kinh tế; chưa quy định về quyền khởi kiện lại đương sự và thủ tục khởi kiện lại nguyên đơn của bị đơn; chưa quy định về quyền rút đơn khởi kiện, bổ sung đơn khởi kiện, đơn khởi kiện lại, bản tự bảo vệ và thủ tục để thực hiện các quyền này hay quyền thương lượng và thủ tục thực hiện việc thương lượng của các bên tranh chấp. ii) Giải quyết tranh chấp kinh doanh thương mại nói chung, giải quyết tranh chấp giữa NTD và thương nhân nói riêng bằng thủ tục trọng tài còn mang nặng tính hành chính, bởi các quyết định, phán quyết được ban hành bởi Trung tâm hoặc Văn phòng giải quyết tranh chấp kinh tế là cơ quan hành chính sự nghiệp của Nhà nước, ảnh hưởng không nhỏ tới tính độc lập của hoạt động trọng tài. Bên cạnh đó, sự hỗ trợ giới hạn sự của Tòa án cũng làm cho quá trình giải quyết tranh chấp giữa NTD và thương nhân bằng phương thức Trọng tài gặp khó khăn, làm giảm hiệu quả khi áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp vốn có nhiều ưu điểm này.

Thứ năm, đối với phương thức Tòa án: Pháp luật Lào chưa ghi nhận việc áp dụng thủ tục đơn giản (thủ tục rút gọn) và vấn đề khởi kiện tập thể khi giải quyết vụ án tranh chấp giữa NTD với thương nhân bằng phương thức Tòa án. Việc chưa ghi nhận cơ chế khởi kiện tập thể là thực trạng chung của pháp luật Lào hiện nay. Trong lĩnh vực lao động, pháp luật lao động Lào cũng không ghi nhận tổ chức đại diện cho người lao động – công đoàn, mặc dù về chức năng và nhiệm vụ đại diện cho người lao động và bảo vệ quyền lợi của người lao động nhưng lại không được thực hiện quyền này để khởi kiện ra tòa khi quyền và lợi ích hợp pháp

của người lao động bị xâm phạm. Thực tế này tương tự trong lĩnh vực tiêu dùng, Hội bảo vệ NTD là tổ chức được thành lập với sứ mệnh đại diện và nói lên tiếng nói của NTD, bảo vệ NTD trước những thiệt hại tới quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

3.3. Yêu cầu đặt ra đối với việc hoàn thiện quy định của pháp luật Lào về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân

Những hạn chế về mặt pháp luật đã tác động trực tiếp tới việc áp dụng pháp luật và hiệu quả áp dụng trên thực tiễn. Trước hết, việc áp dụng các quy định này trên thực tiễn vẫn chưa đem lại hiệu quả như mong đợi. Theo Báo cáo của Trung tâm giải quyết tranh chấp kinh tế, Văn phòng giải quyết tranh chấp kinh tế và các Hội bảo vệ NTD các cấp đã chỉ ra những hạn chế trong công tác giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi NTD, tần suất sử dụng các phương thức như Trọng tài và Tòa án để bảo vệ quyền lợi NTD còn rất hạn chế. Bên cạnh đó, phương thức thương lượng, khiếu nại hành chính mặc dù được sử dụng phổ biến hơn các phương thức còn lại nhưng vẫn chưa phát huy được hiệu quả ưu việt của nó⁵. Hệ quả áp dụng pháp luật tới quyền lợi của NTD Lào chưa được đảm bảo. Tương quan so sánh với pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD của Việt Nam, NTD Việt Nam khi lựa chọn phương thức Tòa án để giải quyết tranh chấp, họ có thể được áp dụng thủ tục rút gọn khi đáp ứng các điều kiện theo quy định. Quy định này tạo thuận lợi cho NTD Việt Nam khi sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp là Tòa án nhưng lại không tốn quá nhiều thời gian. Trong khi đó, để theo đuổi một vụ kiện để giải quyết tranh chấp nói chung, tranh chấp giữa thương nhân và

⁵ Cục Bảo vệ người tiêu dùng Lào (2021), tldđ, tr. 13

người tiêu dùng nói riêng theo thủ tục tố tụng dân sự thông thường phải mất từ 04 - 05 tháng⁶.

Những hạn chế trong quy định và việc áp dụng pháp luật Lào để giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân trên thực tiễn xuất phát từ những nguyên nhân khách quan và chủ quan. Nguyên nhân chủ quan là trình độ và năng lực lập pháp của các cơ quan lập pháp hiện nay của Lào còn nhiều hạn chế. Nguyên nhân này tác động trực tiếp tới chất lượng của các văn bản luật bảo vệ NTD. Bên cạnh đó, cách tiếp cận của các nhà làm luật Lào về bản chất mối quan hệ giữa NTD với thương nhân, cụ thể là “tính yếu thế của NTD” so với thương nhân, chưa thực sự triệt để, chưa bộc lộ rõ nét quy định bảo vệ quyền lợi NTD và tạo điều kiện cho NTD có thể tiếp cận và sử dụng pháp luật để bảo vệ quyền lợi của mình. Về phía nguyên nhân khách quan, hoạt động hỗ trợ và bảo vệ quyền lợi của NTD Lào hiện nay chưa hiệu quả. Trước năm 2020, chưa có một tổ chức xã hội nào được phép thành lập để hỗ trợ và bảo vệ quyền lợi của NTD. Bên cạnh đó, vấn đề nhận thức của người dân đối với việc áp dụng các phương thức giải quyết tranh chấp, bảo vệ quyền lợi của NTD vẫn là một vấn đề lớn. Lào là quốc gia đa dân tộc, ngoài người Lào là tộc người đa số thì các nhóm người còn lại chiếm số lượng thiểu số. Trình độ học vấn và nhận thức của NTD tại khu vực thành thị - nông thôn có sự khác biệt đáng kể. Theo kết quả thống kê Tổng điều tra dân số và nhà ở Lào của Tổng cục Thống kê Lào năm 2015 cho thấy số lượng trẻ dưới 17 tuổi không được đến trường chiếm 16,4%, đông nhất là số lượng từ 17 - 19 tuổi và đa số ở khu vực nông thôn với 11,6%⁷. Số lượng người không được đi

học tỷ lệ thuận với số lượng người không biết đọc, viết. Đây là thách thức lớn đối với công tác tuyên truyền pháp luật nói chung, pháp luật về bảo vệ NTD nói riêng tại Lào.

Trong bối cảnh các tranh chấp giữa NTD với thương nhân trong thời gian gần đây có xu hướng gia tăng (năm 2019, số lượng các tranh chấp giữa NTD với thương nhân được tiếp nhận bởi Trung tâm giải quyết tranh chấp kinh tế và Văn phòng giải quyết tranh chấp kinh tế tăng gấp 1,5 lần so với năm 2018)⁸, đòi hỏi việc hoàn thiện pháp luật Lào về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD trở nên cấp thiết và có ý nghĩa quan trọng. Một số yêu cầu đặt ra đối với việc hoàn thiện quy định của pháp luật Lào về giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân như sau: Phải xuất phát từ nguyên tắc ưu tiên lợi thế cho NTD xuất phát từ vị trí “yếu hơn” của NTD trong mối tương quan với tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, do đó việc hoàn thiện pháp luật về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và thương nhân phải luôn có xuất phát điểm từ vị trí của NTD; Bảo đảm các điều kiện hiện thực hóa việc thực thi các kết quả giải quyết tranh chấp, nhằm tăng cường hiệu lực, hiệu quả của các phương thức giải quyết tranh chấp; Hoàn thiện pháp luật về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân có tham khảo kinh nghiệm của quốc tế và tăng cường cơ chế hợp tác khu vực và quốc tế trong việc bảo vệ quyền lợi NTD.

Trên cơ sở đó, một số giải pháp hoàn thiện được đề xuất theo hai nhóm sau đây:

Thứ nhất, nhóm các giải pháp hoàn thiện quy định về các phương thức giải quyết tranh chấp:

⁶ Cục Bảo vệ người tiêu dùng Lào (2021), tđđd, tr. 15

⁷ Tổng cục thống kê (2015), *Tổng Điều tra dân số và nhà ở toàn quốc năm 2015*, Viêng chăn, tr. 46

⁸ Khamkong Chanthaly (2018), “*Tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đang có xu hướng gia tăng trong thời gian gần đây*”, Thời báo Viêng Chăn số 12, tr. 5

- *Đối với phương thức thương lượng.* Việc chưa có một cơ chế đảm bảo thực thi kết quả giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân bằng thương lượng sẽ không đảm bảo triệt để việc khắc phục được nhược điểm của phương thức này, qua đó, quyền lợi của NTD cũng chưa được đảm bảo. Các nhà làm luật nên thay đổi nhận thức về việc phương thức thương lượng đang được sử dụng rất phổ biến hiện nay và cần tháo gỡ vướng mắc cho việc áp dụng phương thức này trên thực tiễn, thông qua việc cho phép đương sự gửi kết quả thương lượng thành tới cơ quan thi hành án để yêu cầu thi hành án.

- *Đối với phương thức hòa giải.* Như đã chỉ ra, hiện nay phương thức hòa giải vừa được ghi nhận trong Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018, vừa được ghi nhận trong Luật Bảo vệ NTD năm 2010 của Lào. Trong khi đó, nhiều địa phương trên thực tế đã chỉ lựa chọn việc thực hiện theo quy định của Luật Bảo vệ NTD năm 2010. Để có một cách áp dụng pháp luật thống nhất, cần có những quy định cụ thể nên áp dụng quy định trong văn bản nào để giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng phương thức hòa giải⁹.

- *Đối với phương thức khiếu nại hành chính:*

+ Sửa đổi quy định về thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiêu dùng giữa NTD với thương nhân theo địa giới hành chính thay vì quy định theo mức độ, tính chất phức tạp của vụ việc.

+ Sửa đổi quy định về chủ thể có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiêu dùng giữa NTD với thương nhân theo hướng tách bạch rõ thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Hội Bảo vệ NTD với cơ quan quản lý

nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi NTD, đồng thời có tính đến các biện pháp cụ thể để đảm bảo chủ thể có nghĩa vụ sẽ thực hiện kết quả khiếu nại được giải quyết bởi chủ thể này khi không nhân danh và được đảm bảo thực hiện bằng quyền lực nhà nước.

- *Đối với phương thức Trọng tài:* Rà soát và bổ sung chi tiết các thủ tục giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài, cụ thể: i) Hoàn thiện các quy định về thủ tục khởi kiện (bổ sung các quy định về thủ tục thông báo đơn khởi kiện, dựa trên nguyên tắc cho phép các bên tranh chấp được thỏa thuận về thủ tục này hoặc áp dụng theo quy tắc tố tụng của Trung tâm trọng tài; quy định về quyền tự bảo vệ của bị đơn, quyền khởi kiện lại nguyên đơn của bị đơn và thủ tục thực hiện các quyền này); ii) Hoàn thiện các quy định về thủ tục thành lập Hội đồng trọng tài (bổ sung quy định về thủ tục thành lập Hội đồng trọng tài tại Trung tâm trọng tài và thành lập Hội đồng trọng tài vụ việc; quy định về thay đổi trọng tài viên); iii) Hoàn thiện các quy định về thủ tục chuẩn bị trước khi mở phiên họp giải quyết tranh chấp (bổ sung quy định về việc Hội đồng trọng tài xem xét thỏa thuận trọng tài, thẩm quyền của Hội đồng trọng tài; quy định Hội đồng trọng tài được thực hiện các hoạt động xác minh sự việc, thu thập chứng cứ, triệu tập người làm chứng dựa trên yêu cầu của một hoặc các bên đương sự hoặc trường hợp Hội đồng trọng tài cảm thấy cần thiết; quy định về thẩm quyền, thủ tục áp dụng biện pháp khẩn cấp tạm thời cũng như thủ tục thay đổi, bổ sung, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp tạm thời của Hội đồng trọng tài bên cạnh thẩm quyền, thủ tục áp dụng, thay đổi, bổ sung, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp tạm thời của Tòa án); iv) Hoàn thiện các quy định về thủ tục mở phiên họp giải quyết tranh chấp và phán quyết Trọng tài (bổ sung quy

⁹ NaLan Thammathava (2015), *Pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở một số nước và vấn đề hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Lào hiện nay*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Quốc gia Lào, Viêng Chăn

định để giải quyết trong trường hợp các bên đương sự vắng mặt trong phiên họp giải quyết tranh chấp, bao gồm các trường hợp đương sự vắng mặt và cách thức giải quyết; quy định về đăng ký phán quyết Trọng tài vụ việc; quy định về hủy phán quyết của Trọng tài).

- *Đối với phương thức Tòa án:* i) Xem xét bổ sung quy định áp dụng thủ tục đơn giản khi giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD và quy định quy trình tố tụng cụ thể cho vấn đề này; ii) Xem xét bổ sung vấn đề khởi kiện tập thể.

Thứ hai, nhóm giải pháp nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân tại Lào:

- Xã hội hóa cơ chế bảo vệ quyền lợi của NTD tại Lào thông qua thực hiện các giải pháp để thúc đẩy thực hiện Khuyến nghị liên quan đến việc thành lập và vận hành các Hiệp hội bảo vệ NTD số 0707/MOIC của Bộ Công thương Lào năm 2020.

- Đẩy mạnh giải pháp tuyên truyền về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao khả năng tự bảo vệ của NTD. Đây là giải pháp mang tính trọng tâm chiến lược thông qua việc đổi mới nội dung và hình thức tuyên truyền, xây dựng đa ngôn ngữ tuyên truyền để đồng bào dân tộc thiểu số có thể dễ dàng tiếp cận với quy định của pháp luật, nâng cao nhận thức và có thể tự mình áp dụng các phương thức để giải quyết tranh chấp, bảo vệ quyền lợi cho bản thân.

Các giải pháp được đề xuất trên cơ sở thực tiễn áp dụng pháp luật bảo vệ NTD trên thực tiễn tại Lào, đồng thời có sự đối sánh với quy định của một số quốc gia trong khu vực, điển hình như Việt Nam. Những sửa đổi, bổ sung này cần thiết phải được xem xét và cân nhắc để hoàn thiện pháp luật, tạo được sự tin tưởng và tăng cường khả năng áp dụng pháp luật về giải

quyết tranh chấp để bảo vệ tốt hơn quyền lợi của NTD Lào trong thời gian tới./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Artar Sengdevong (2017), *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nước Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào từ kinh nghiệm của pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học luật Hà Nội, Hà Nội.

Tiếng nước ngoài

1. Chính phủ Lào (2012), Nghị định số 102/2012/GOV về hướng dẫn chi tiết một số hoạt động thương mại;

2. Cục Bảo vệ người tiêu dùng Lào (2021), *Báo cáo thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Hội thảo trực tuyến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nền kinh tế số, Viêng Chăn;

3. Khamkong Chanthaly (2018), *“Tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đang có xu hướng gia tăng trong thời gian gần đây”*, Thời báo Viêng Chăn số 12, tr. 5 – 7;

4. NaLan Thammathava (2015), *Pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở một số nước và vấn đề hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Lào hiện nay*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Quốc gia Lào, Viêng Chăn;

5. Quốc hội Lào (2010), Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2010;

6. Quốc hội Lào (2012), Luật Tố tụng dân sự năm 2012;

7. Quốc hội Lào (2018), Luật Giải quyết tranh chấp kinh tế (sửa đổi) năm 2018;

8. Setthavong Khamxaly (2017), *Cơ chế giải quyết tranh chấp bằng hòa giải và hiệu quả của nó trên một số lĩnh vực*, Tạp chí Nghiên cứu và Lý luận số 2, tr. 43 – 47;

9. Tổng cục thống kê (2015), *Tổng Điều tra dân số và nhà ở toàn quốc năm 2015*, Viêng Chăn;

10. Viện Khoa học xã hội Quốc gia Lào (2015), *Từ điển Luật học*, Nxb. Khoa học Xã hội, Viêng Chăn.