



Review Article

The Inadequacies of Law on Protection of Consumer's Rights 2010 and The Solutions for Improvement

Nguyen Trong Diep*, Nguyen Thanh Ly

¹*VNU School of Law, Vietnam National University, Hanoi,
144 Xuan Thuy, Cau Giay, Hanoi, Vietnam*

²*Graduate Academy of Social Sciences, 477 Nguyen Trai, Thanh Xuan, Hanoi, Vietnam*

Received 20 May 2020

Revised 22 June 2020; Accepted 27 June 2020

Abstract: On 17 November 2010, the eighth session of the XII National Assembly passed the Law on Protection of Consumer's rights, which took effect on July 1, 2011, set an important legal milestones that affirmed the interest of the Party and the State in protecting consumer's rights. However, after 10 years of enforcement, some regulations of the Law on Protection of consumer's rights 2010 are no longer in accordance with reality. Consumer relations in the context of the market economy are varied and complex have posed great challenges to the legal system to protect consumers. Through this article, the authors pointed out some inadequacies of the Law on Protection of Consumer's rights 2010 and at the same time proposed solutions to improve the Law on Protection of Consumer's rights 2010.

Keywords: consumers, human rights, consumer relations.

* Corresponding author.

Email address: dieptrongnguyen@yahoo.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1167/vnuls.4300>

Một số bất cập của luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và giải pháp hoàn thiện

Nguyễn Trọng Điệp^{1,*}, Nguyễn Thanh Lý²

¹*Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam*

²*Khoa Luật, Học viện Khoa học Xã hội, 477 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 20 tháng 5 năm 2020

Chỉnh sửa ngày 22 tháng 6 năm 2020; Chấp nhận đăng ngày 27 tháng 6 năm 2020

Tóm tắt: Ngày 17 tháng 11 năm 2010 Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 8, thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011 là một dấu mốc pháp lý quan trọng khẳng định sự quan tâm của Đảng và Nhà nước trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuy nhiên, sau 10 năm thực hiện, một số quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 không còn phù hợp với thực tiễn. Quan hệ tiêu dùng trong bối cảnh nền kinh tế thị trường luôn biến động đa dạng và phức tạp đã đặt ra các thách thức lớn đối với hệ thống pháp luật bảo vệ người tiêu dùng. Bởi vậy, thông qua bài viết này, tác giả chỉ ra một số bất cập hiện nay của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, đồng thời đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

Từ khóa: người tiêu dùng, quyền con người, quan hệ tiêu dùng.

1. Mở đầu

Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng mà đằng sau nó là chế định quyền con người luôn là mối quan tâm hàng đầu của hầu hết các quốc gia, trong đó có Việt Nam. So với các nước trong khu vực Đông Nam Á, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng (NTD) ở Việt Nam ra đời không hề muộn, đánh dấu bằng Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi NTD 1999, sau này là Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010. Cùng với sự phát triển của kinh tế và tích cực tham gia vào quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, Việt Nam đã không ngừng nỗ lực, tiếp thu những kinh nghiệm pháp luật điều chỉnh quan hệ tiêu dùng trên thế giới. Về mặt thể chế, pháp luật Bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam đã có những bước tiến quan trọng trong những năm qua. Vấn đề tiêu dùng và việc bảo vệ quyền của NTD luôn mang tính thời sự, ngày càng

nhận được sự quan tâm của đông đảo các chủ thể từ bản thân NTD; nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đến các cơ quan nhà nước và tổ chức xã hội.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD cũng bộc lộ những hạn chế, bất cập sau:

2. Khái niệm người tiêu dùng

Ở Việt Nam, khái niệm người tiêu dùng chỉ thực sự được biết đến và quan tâm khi nền kinh tế thị trường hình thành. Khái niệm người tiêu dùng được định nghĩa trong Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 27/4/1999: "*NTD là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình và tổ chức*" (Điều 1). Luật Bảo vệ quyền

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: dieptrongnguyen@yahoo.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1167/vnuls>.

lợi NTD 2010 ra đời thay thế Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi NTD 1999 có nhiều quy định mới so với Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi NTD, tuy nhiên, nội hàm khái niệm NTD vẫn không thay đổi “*Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức*” [1, khoản 1, Điều 3]. Như vậy, cơ sở để xác lập tư cách NTD theo pháp luật Việt Nam bao gồm: (i) Về tư cách chủ thể thì người tiêu dùng có thể là cá nhân, gia đình hoặc tổ chức (cá nhân, pháp nhân). (ii) Sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt cá nhân, gia đình, tổ chức. (iii) Quan hệ tiêu dùng được xác lập thông qua hợp đồng mua bán, cung ứng dịch vụ hoặc phát sinh trên cơ sở sử dụng hàng hóa, dịch vụ [2].

Khái niệm người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa hợp lý và mâu thuẫn bởi các lý do sau:

Thứ nhất, mục đích ra đời của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD là nhằm xác lập nguyên tắc công bằng trong giao dịch giữa người tiêu dùng (được cho là bên yếu thế) và các doanh nghiệp. Nhưng rõ ràng, tổ chức là một tập hợp người có bộ máy, cơ cấu chặt chẽ, có sự hiểu biết trong nhiều lĩnh vực nhất định, khả năng tiếp cận, xử lý thông tin kể cả tiềm lực kinh tế tốt hơn nhiều so với cá nhân đơn lẻ. Chính vì vậy, sẽ không hợp lý khi tổ chức lại có thể trở thành NTD yếu thế cần được bảo vệ một cách “đặc biệt” bởi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trong mối quan hệ với tổ chức sản xuất, kinh doanh khác.

Thứ hai, chỉ có cá nhân với tư cách là một con người cụ thể mới sử dụng hàng hóa, dịch vụ để thỏa mãn các nhu cầu của đời sống sinh hoạt hàng ngày. Còn tổ chức là thực thể pháp lý không phải là con người tự nhiên nên không có nhu cầu ăn, mặc, ở, khám bệnh... như con người. Trong một số trường hợp, tổ chức là bên giao kết hợp đồng và thanh toán hàng hóa, dịch vụ, nhưng người thụ hưởng, tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ đó là cá nhân cụ thể. Trong trường hợp này các giao dịch mà tổ chức tham gia, mặc dù có đối tượng giao dịch là hàng hóa, dịch vụ dùng cho tiêu dùng hàng ngày nhưng sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật dân sự. Vì thế, không thể có khái niệm

sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của tổ chức. Mà chỉ có thể là *sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân*.

Tương tự như vậy, *gia đình* là tập hợp những người gắn bó với nhau do hôn nhân, quan hệ huyết thống hoặc do quan hệ nuôi dưỡng [3, Khoản 2, Điều 3]. Gia đình không phải là một chủ thể của giao dịch dân sự [4, Khoản 1, Điều 3], và lại càng không phải là một cá nhân đơn lẻ. Chính vì vậy, gia đình cũng không thể sử dụng hàng hóa, dịch vụ đáp ứng cho nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của mình, mà chỉ có thể là từng cá nhân, thành viên trong gia đình đó tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ mà thôi.

Tóm lại, khái niệm NTD - đối tượng được bảo vệ của pháp luật Bảo vệ quyền lợi NTD, theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD bao gồm cả tổ chức và gia đình là chưa xác đáng, không hợp lý và thiếu thuyết phục. Với quy định này, đối tượng được bảo hộ bởi pháp luật Bảo vệ quyền lợi NTD là rất rộng, điều này làm mất ý nghĩa cũng như lãng phí nguồn lực cho chính sách bảo vệ NTD, can thiệp quá sâu và không cần thiết vào các quan hệ dân sự. Hơn thế nữa, đây có thể là một kẽ hở để cho các tổ chức hưởng lợi một cách không chính đáng trong giao dịch dân sự với bên kia dưới danh nghĩa NTD.

3. Phạm vi các giao dịch của người tiêu dùng được bảo hộ bởi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 quy định: người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt hàng ngày sẽ trở thành NTD và được bảo vệ với tư cách là bên yếu thế trong quan hệ với nhà sản xuất, kinh doanh [1, Khoản 1, Điều 3]. Như vậy, có thể hiểu không phải tất cả các giao dịch dân sự vì mục đích tiêu dùng, sinh hoạt hàng ngày giữa cá nhân và nhà sản xuất, kinh doanh đều thuộc phạm vi điều chỉnh của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, mà phải là quan hệ mua, sử dụng “hàng hóa” hoặc “dịch vụ” của nhà sản xuất kinh doanh. Vậy vấn đề cần làm sáng tỏ ở đây là nội hàm của thuật

ngữ “hàng hóa”, “dịch vụ”, chúng là loại tài sản, của cải, vật chất hay công việc nào mà khi cá nhân mua, sử dụng chúng cho mục đích sinh hoạt hàng ngày được bảo hộ bởi pháp luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Đây cũng chính là giới hạn hay nói cách khác chính là phạm vi điều chỉnh của pháp luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Thế nhưng, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 không hề đưa ra bất kỳ khái niệm nào về hàng hóa, dịch vụ hoặc quy định dẫn chiếu, mặc dù đây là khái niệm cơ bản và rất quan trọng để xác định phạm vi điều chỉnh của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.

Trong một số văn bản pháp luật khác có định nghĩa về “hàng hóa” nhưng lại không thống nhất ở các văn bản pháp luật khác nhau. Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa định nghĩa “*Hàng hóa là sản phẩm được đưa vào thị trường, tiêu dùng thông qua trao đổi, mua bán, tiếp thị*” mà “*Sản phẩm là kết quả của quá trình sản xuất hoặc cung ứng dịch vụ nhằm mục đích kinh doanh hoặc tiêu dùng*” [5, Điều 3]. Còn theo Luật Thương Mại 2005 thì hàng hóa bao gồm: (i) Tất cả các loại động sản, kể cả động sản hình thành trong tương lai; (ii) Những vật gắn liền với đất đai [6, Khoản 2, Điều 3].

Tương tự như “hàng hóa”, khái niệm “dịch vụ” cũng không được định nghĩa trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Vậy có thể sử dụng khái niệm dịch vụ trong Luật Thương mại 2005 để làm tiêu chí xác định quan hệ tiêu dùng được bảo vệ bởi pháp luật bảo vệ NTD không? Tuy nhiên, Luật Thương Mại 2005 định nghĩa về dịch vụ rất trừu tượng, dùng thuật ngữ “dịch vụ” để giải thích cho khái niệm “dịch vụ”: “*Cung ứng dịch vụ là hoạt động thương mại, theo đó một bên (sau đây gọi là bên cung ứng dịch vụ) có nghĩa vụ thực hiện dịch vụ cho một bên khác và nhận thanh toán; bên sử dụng dịch vụ (sau đây gọi là khách hàng) có nghĩa vụ thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ và sử dụng dịch vụ theo thỏa thuận*” [6, Khoản 9, Điều 5]. Vậy, theo Luật Thương mại thì dịch vụ chính là dịch vụ, thế nên, không thể xác định công việc nào là dịch vụ chịu sự điều chỉnh của pháp luật Bảo vệ quyền lợi NTD nếu lấy khái niệm

“dịch vụ” của Luật Thương mại làm giới hạn phạm vi điều chỉnh.

Rõ ràng, cho đến nay khái niệm “hàng hóa”, “dịch vụ” vẫn chưa được quy định và hiểu một cách thống nhất trong các văn bản pháp luật, mà đặc biệt là không được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Thế thì cơ sở pháp lý nào để xác định loại “hàng hóa”, “dịch vụ” trong các quan hệ dân sự mà cá nhân mua, sử dụng được điều chỉnh bởi các quy phạm của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD. Điều này dẫn đến nguy hiểm khá trầm trọng, không xác định được phạm vi bảo hộ, phạm vi điều chỉnh của pháp luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Có thể nói, đây chính là “lỗ hổng” không nhỏ của Luật bảo vệ quyền lợi NTD.

4. Quyền của người tiêu dùng theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Điều 8, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010 quy định NTD Việt Nam có các quyền sau: (i) Quyền được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản; (ii) Quyền được cung cấp thông tin; (iii) Quyền được lựa chọn hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia vào giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; (iv) Quyền được góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; (v) Quyền tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về bảo vệ QLNTD; (vi) Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại; (vii) Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện; (viii) Quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng. Với quy định như trên, NTD Việt Nam có khá đầy đủ quyền của một NTD, đây là những quyền mà hầu hết pháp luật các quốc gia trên thế giới đều ghi nhận cho công dân của mình. Tuy nhiên, còn một số vấn đề cần bàn sau:

Một là, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010 dường như đã bỏ qua một quyền hết sức quan trọng và cơ bản của NTD với tư cách là con người, đó chính là “quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản” mà Tổ chức quốc tế người tiêu dùng (Consumers International), Liên Hiệp

Quốc và nhiều nước trên thế giới đã công nhận cho NTD, công dân của họ. Đây là quyền được tiếp cận, được đáp ứng, được thỏa mãn những hàng hoá, dịch vụ thiết yếu, đáp ứng nhu cầu cơ bản và tối thiểu nhất của con người trong từng giai đoạn lịch sử khác nhau như ăn, mặc, ở, điện, nước sạch, vệ sinh, chăm sóc sức khoẻ, tinh thần và giáo dục.

Vì nhiều lý do khác nhau, hiện nay ở Việt Nam, doanh nghiệp nhà nước, các tập đoàn kinh tế nhà nước vẫn nắm giữ độc quyền trong một số lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ như điện, nước, xăng dầu... mà đây là một trong những loại hàng hóa, dịch vụ thiết yếu, phục vụ nhu cầu hàng ngày của NTD [7, tr.128-130]. NTD khi mua những hàng hóa này sẽ ký vào những hợp đồng (hợp đồng gia nhập) có sẵn về mức giá cả, chất lượng, cách thức cung cấp... do bên doanh nghiệp cung cấp soạn sẵn. NTD sẽ mua và sử dụng những hàng hóa này với tâm thế “có sao dùng vậy” bởi họ không có quyền so đo, đòi hỏi hơn về mặt chất lượng nên dễ dàng chấp nhận “có còn hơn không”. Ở một khía cạnh khác, với điều kiện kinh tế - xã hội ngày càng phát triển, các doanh nghiệp cung cấp một số mặt hàng này hoàn toàn có thể sản xuất và cung cấp hàng hóa, dịch vụ chất lượng cao hơn, hoặc bán ra với mức giá thấp hơn, hoặc cung cấp được đến những vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện đặc biệt khó khăn... nhưng vì thói quen dựa dẫm vào sự bảo trợ của Nhà nước các doanh nghiệp này “không có động lực để làm tốt hơn”. Như vậy, cái quyền cơ bản và tối thiểu nhất của NTD, quyền được tiếp cận, được đáp ứng những nhu cầu thiết yếu cho sinh hoạt hàng ngày rất dễ bị “chà đạp”, hoặc bị chối bỏ bởi gốc rễ của sự độc quyền và phần lớn là do nguyên nhân chưa được ghi nhận bởi pháp luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Vật là Luật Bảo vệ quyền lợi NTD đã “bỏ sót” một quyền cơ bản đầu tiên, quan trọng nhất của NTD với tư cách là con người, mà quyền này lại được thừa nhận rộng rãi trong pháp luật quốc tế và pháp luật của nhiều quốc gia hiện đại. Điều này dẫn đến hệ lụy khôn lường cho sự phát triển của nền kinh tế, cộng đồng xã hội và đặc biệt là sự phát triển của con người.

Hơn bao giờ hết, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD cần nhanh chóng quy định quyền được tiếp cận, được đáp ứng, được thỏa mãn những hàng hoá, dịch vụ thiết yếu, đáp ứng nhu cầu cơ bản, tối thiểu của NTD. Trong trường hợp vì nhiều lý do chưa thể xóa bỏ độc quyền thì cũng không vì thế mà “lấy mất” quyền được đáp ứng, được thỏa mãn nhu cầu cơ bản của NTD, pháp luật cần quy định và kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo quyền này của NTD. Bởi lẽ, nếu như không có được cái quyền cơ bản đầu tiên, quyền được tiếp cận, được đáp ứng những nhu cầu thiết yếu cho sinh hoạt hàng ngày, thì cái quyền được lựa chọn, quyền được thông tin, quyền được an toàn khi sử dụng hàng hóa, dịch vụ, quyền được khiếu nại và bồi thường... [1, Điều 8] cũng chẳng để làm gì vì quá “xa xỉ” và có lẽ không cần dùng đến.

Hai là, mặc dù quyền được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng của NTD được “trân trọng” ghi nhận tại Khoản 8 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD [8]. Có thể nói, đây là cái quyền rất nhân văn và cần thiết vì tất cả NTD Việt Nam vừa bước ra từ nền kinh tế tập trung bao cấp và hầu hết được đánh giá là lạc hậu, thiếu hiểu biết về pháp luật, kiến thức về hàng hóa, dịch vụ [9]. Thế nhưng, quyền này khó mà thực hiện vì dường như Luật bảo vệ quyền lợi NTD chỉ ghi nhận và đề đó, mà chưa có cơ chế để thực thi quyền này một cách cụ thể như: quyền được hỗ trợ, giáo dục kiến thức tiêu dùng của NTD được thể hiện như thế nào trên thực tế? Chủ thể nào có nghĩa vụ đáp ứng quyền này cho NTD, biểu hiện của việc vi phạm quyền này của NTD ra sao? Chế tài thế nào được áp dụng để xử lý vi phạm?... Tất cả các vấn đề này không được Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 và các văn bản hướng dẫn đề cập đến. Vậy trên thực tế, NTD dựa vào đâu để đòi hỏi các chủ thể có nghĩa vụ thực hiện việc “giáo dục” cho mình.

Với sự thiếu sót nói trên, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD cần nhanh chóng khắc phục, cần quy định một cách rõ ràng, đầy đủ về công việc, quy trình, kinh phí cũng như chế tài... đối với chủ thể thực hiện nghĩa vụ tư vấn, hỗ trợ, giáo dục kiến thức tiêu dùng cho NTD. Có như vậy thì NTD Việt Nam mới có thể nhanh chóng trở

thành “NTD thông thái” như khẩu hiệu kêu gọi từ các cơ quan quản lý Nhà nước.

5. Nghĩa vụ của người tiêu dùng và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ

Thứ nhất, về nghĩa vụ của người tiêu dùng.

NTD không chỉ có quyền được bảo vệ, mà còn có nghĩa vụ tự bảo vệ mình và những NTD khác, phải đảm bảo, tạo điều kiện cho công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được thực hiện một cách hiệu quả. Theo đó, người tiêu dùng có nghĩa vụ “*kiểm tra hàng hoá trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ*” [1, Khoản 1, Điều 9]. Tuy nhiên, những quy định về nghĩa vụ của NTD nói trên còn rất chung chung, chưa cụ thể và khó mà thực hiện được. Đặc biệt việc áp dụng chế tài khi vi phạm nghĩa vụ. Chỉ có thể áp dụng chế tài đối với hành vi sử dụng hàng hóa, dịch vụ “dởm” khi mà NTD được giáo dục và trình độ nhận thức đạt đến khả năng có thể nhận biết được đâu là hàng thật và đâu là hàng giả. Ngoài ra, về phía cơ quan quản lý Nhà nước cũng phải thực hiện một cách nghiêm túc, đầy đủ, hiệu quả nghĩa vụ quản lý Nhà nước của mình.

Thứ hai, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

i) Nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, dịch vụ của nhà sản xuất kinh doanh.

Nếu xem bảo hành là việc khắc phục những sai sót về mặt kỹ thuật, bảo đảm cho hàng hóa đúng chất lượng, đủ những đặc tính như đã công bố, cam kết, đảm bảo giá trị sử dụng trong một khoảng thời gian nhất định hay còn gọi là “tuổi thọ”, thì trách nhiệm bảo hành phải là nghĩa vụ tuyệt đối mà không cần có sự thỏa thuận hay quy định của pháp luật liên quan. Chính vì vậy, để đảm bảo quyền lợi cho NTD trong việc sử dụng

hàng hóa, bảo hành phải là nghĩa vụ bắt buộc đối với nhà sản xuất, kinh doanh, nhưng cũng phụ thuộc vào từng loại hàng hóa khác nhau, có đặc tính kỹ thuật khác nhau mà thời gian, phạm vi, trách nhiệm bảo hành là khác nhau.

Tuy nhiên, hiện nay, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD quy định nghĩa vụ bảo hành của nhà sản xuất, kinh doanh chỉ xuất hiện trong trường hợp có thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật [1, Điều 21]. Điều này dẫn đến hệ quả, trừ một số ít doanh nghiệp lớn, có thương hiệu mạnh, vì muốn giữ uy tín cho thương hiệu cũng như để cạnh tranh nên đã tự nguyện đưa ra trách nhiệm bảo hành cho sản phẩm của mình. Số nhiều còn lại thì hầu như không tự buộc mình vào trách nhiệm này và NTD là kẻ gánh chịu thiệt thòi vì không có khả năng thương lượng, yêu cầu, không có “đủ sức” để thỏa thuận với nhà sản xuất, kinh doanh phải bảo hành cho hàng hóa của họ khi bán cho NTD. Bên cạnh đó, trường hợp nghĩa vụ bảo hành của nhà sản xuất, kinh doanh bắt buộc theo quy định của pháp luật, trên thực tế, ngoại trừ nghĩa vụ bảo hành công trình xây dựng của nhà thầu thi công xây dựng do pháp luật quy định [10, Khoản 21, Điều 3] thì hầu như chưa có một quy định nào khác ràng buộc bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ phải bảo hành cho sản phẩm của họ.

Do đó, để đảm bảo hơn quyền lợi NTD, tránh thiệt hại cho xã hội cũng như nâng cao trách nhiệm của nhà sản xuất, kinh doanh đối với cộng đồng, NTD và sản phẩm của mình trong quá trình sản xuất, lưu thông, pháp luật cần quy định nhiều hơn nghĩa vụ bắt buộc bảo hành hàng hóa, dịch vụ của các chủ thể này trong các văn bản pháp luật chuyên ngành. Ngoài ra, một vấn đề không kém phần quan trọng, để đảm bảo quy định bảo hành được thực thi trong thực tế thì không thể không xác định chủ thể chịu trách nhiệm bảo hành trong một chuỗi từ sản xuất đến phân phối sản phẩm. Nhà sản xuất, nhà nhập khẩu hay nhà phân phối là người chịu trách nhiệm bảo hành trước NTD, tránh sự đùn đẩy, né tránh giữa các chủ thể này gây thiệt hại cho NTD.

ii) Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra.

Theo quy định tại Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp chứng minh được khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho NTD.

Đây được xem là trách nhiệm sản phẩm nghiêm ngặt, trường hợp này, cả NTD và nhà sản xuất, kinh doanh không hề có lỗi, nhưng có thiệt hại phát sinh, vậy ai là người gánh chịu thiệt hại. Dựa trên nguyên tắc công bằng khi phân chia rủi ro, kẻ có tiềm lực tài chính mạnh hơn sẽ là người gánh chịu thiệt hại. Vì lẽ đó mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa vẫn phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho NTD, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật của hàng hóa.

Dẫu biết rằng theo lẽ công bằng kẻ mạnh hơn phải gánh chịu, tuy nhiên, cũng cần tính tới quyền lợi chính đáng, hài hoà của nhà sản xuất. Sẽ rất bất công nếu trong mọi trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chịu trách nhiệm tất cả những thiệt hại mà họ không có lỗi chưa kể trong trường hợp một phần lỗi gây ra thiệt hại thuộc về NTD. Thế nên, cần có những quy định nhằm miễn, giảm trách nhiệm của nhà kinh doanh để đảm bảo lợi ích cho nhóm đối tượng này [7].

Theo Chỉ thị số 85/374/EEC ngày 25/7/1985 của Cộng đồng các quốc gia Châu Âu về trách nhiệm sản phẩm [11] thì nhà sản xuất đương nhiên được miễn trách nhiệm trong trường hợp mình chứng minh được rằng: (1) Họ đã không đưa sản phẩm vào lưu thông; (2) Căn cứ vào hoàn cảnh, có thể xác định được khuyết tật gây ra thiệt hại không tồn tại vào thời điểm đưa sản phẩm vào lưu thông hoặc khuyết tật này phát sinh sau đó; (3) Sản phẩm không dùng để bán hoặc để phân phối dưới các hình thức khác; (4) Trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm đưa sản

phẩm vào lưu thông không cho phép phát hiện ra khuyết tật sản phẩm; (5) Khuyết tật là do phải tuân thủ các quy định bắt buộc của pháp luật.

Điều 24, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD của Việt Nam cũng có quy định miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại do khuyết tật hàng hóa gây ra cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, tuy nhiên, trong phạm vi khá hẹp, chỉ khi tổ chức, cá nhân kinh doanh chứng minh được khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho NTD. Chỉ với quy định này, quyền lợi của tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa thật sự được bảo đảm, bởi lẽ, trong những trường hợp như khuyết tật là do phải tuân thủ các quy định bắt buộc của pháp luật hoặc sản phẩm không dùng để bán hoặc để phân phối dưới các hình thức khác, nhưng bằng một cách trái pháp luật NTD có được, sử dụng và gây thiệt hại, vậy trách nhiệm không thể thuộc về nhà kinh doanh. Ngoài ra, trong trường hợp hàng hóa bán tại các cuộc đấu giá, đồ cũ, hàng tồn kho... thì NTD phải chấp nhận rủi ro do khuyết tật hàng hóa có thể đem lại mà không thể đòi hỏi sự đảm bảo chất lượng từ phía nhà kinh doanh. Để dung hòa lợi ích giữa các bên, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh, pháp luật cần có thêm trường hợp miễn, giảm trách nhiệm cho nhà sản xuất nếu thiệt hại xảy ra do khuyết tật của sản phẩm và đồng thời do lỗi của người bị thiệt hại hoặc của người mà người bị thiệt hại phải chịu trách nhiệm.

Tài liệu tham khảo

- [1] Law on Protection of Consumer rights, 2010.
- [2] Law on Marriage and Family, 2014.
- [3] Law on Product and Goods quality, 2007.
- [4] Law Commercial, 2005.
- [5] The Civil Code law, 2015.
- [6] Law Construction 2014.
- [7] Resolution No. 39/248 of April 9, 1985 of the United Nations General Assembly.
- [8] Nguyen Van Cuong (2013), Consumer concepts in the laws of countries and the issue of building consumer concepts in the Draft Law on Law on

Protection of Consumer Rights, Institute of Legal Science, Ministry of Justice, Hanoi.

- [9] Nguyen Trong Diep (Lead researcher, 2015), Subject: Current mechanism to protect consumer rights in Vietnam, Science and Technology Research Project, Human Rights Center Project, National University
- [10] Nguyen Nhu Phat, "Current laws on consumer protection in Vietnam - status and legislative directions", presentation at the Workshop on

Consumer Protection - International experiences, Situation and Prospects in Vietnam, Institute of State & Law, Ho Chi Minh City, November 16, 2009.

- [11] Council Directive of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products (85/374/EEC) (OJ L 210, 7.8.1985, p. 29).