

TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM

*NGUYỄN DUY PHƯƠNG**

*NGUYỄN DUY THANH***

Ngày nhận bài: 26/03/2021

Ngày phản biện: 04/04/2021

Ngày đăng bài: 30/06/2021

Tóm tắt

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (NTD) năm 2010 đã tạo cơ sở pháp lý để bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của NTD. Một trong những nội dung của Luật là quy định về bồi thường thiệt hại (BTTH) cho NTD. Tuy nhiên, sau một thời gian thi hành, bên cạnh những thành tựu đã đạt được, các quy định về BTTH cho NTD đã bộc lộ những hạn chế, vướng mắc nhất định. Bài viết phân tích những ưu điểm, hạn chế của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 về BTTH cho NTD, qua đó đề xuất kiến nghị hoàn thiện pháp luật nhằm nâng cao hiệu quả BTTH cho NTD.

Từ khóa:

Bảo vệ quyền lợi, bồi thường thiệt hại, người tiêu dùng.

Abstract:

Law on the protection of consumers' interests in 2010 has been in place for nearly 10 years, creating a legal framework to protect the legitimate rights and interests of consumers. One of the contents is the compensation of damages (compensation) for consumers. However, over a period of time of application, besides achievements, the provisions of the law on compensation for consumers have gradually revealed certain limitations and problems. Through this article, the author will analyze the advantages and disadvantages of the current law on compensation of damages for consumers, thereby offering solutions to improve the law and improve the effective enforcement of the law on compensation for consumers.

Keywords:

Protection of interests, damages, consumers.

1. Đặt vấn đề

Trong nền kinh tế thị trường hàng hóa, dịch vụ được cung cấp đầy đủ, đa dạng hơn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân. Tuy nhiên, bên cạnh những thuận lợi đó, NTD

* PGS.TS., Trường Đại học Luật, Đại học Huế; Email: phuongnd@hul.edu.vn.

** ThS., Trường Đại học Luật, Đại học Huế; Email: thanhnd@hul.edu.vn.

cũng gặp phải rất nhiều khó khăn việc lựa chọn hàng hóa, dịch vụ phục vụ cho mục đích tiêu dùng của mình. Một số tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã chạy theo lợi nhuận mà không tuân thủ các quy định của pháp luật trong quá trình sản xuất và đưa ra thị trường những hàng hóa không đảm bảo chất lượng gây thiệt hại cho người tiêu dùng. Vì vậy, nhu cầu đặt ra là cần có một hệ thống pháp luật hoàn thiện để bảo vệ quyền lợi NTD nói chung và quyền được BTTH của NTD nói riêng là một nhu cầu cấp bách.

Trong những năm qua, công tác bảo vệ quyền lợi NTD đã được Đảng, Nhà nước quan tâm và đạt được một số kết quả bước đầu, song vẫn còn nhiều hạn chế, yếu kém. Quyền lợi cơ bản của NTD vẫn bị xâm phạm nghiêm trọng, đe dọa đến sức khỏe, an toàn và tính mạng của NTD. Nếu tình trạng này, không sớm được khắc phục, không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống của nhân dân, mà còn suy giảm năng lực cạnh tranh quốc gia, chất lượng, hiệu quả của nền kinh tế và để lại hậu quả nặng nề cho xã hội, đến niềm tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.

Nguyên nhân của những hạn chế, yếu kém trên có yếu tố khách quan, nhưng chủ yếu là nguyên nhân chủ quan, đó là hệ thống pháp luật chưa hoàn thiện, năng lực thực thi pháp luật, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước còn nhiều hạn chế, bất cập, chưa có giải pháp căn cơ, hữu hiệu để ngăn chặn vi phạm và hỗ trợ NTD nâng cao khả năng tự bảo vệ.

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 có hiệu lực từ ngày 01/7/2011, cũng với các văn bản pháp luật khác có liên quan như: Bộ luật Dân sự (BLDS) năm 2015, Luật An toàn thực phẩm 2012, Luật Quảng cáo 2012,... đã tạo nên một khung pháp lý để bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của NTD. Một trong những nội dung đó là những quy định về bồi BTTH cho NTD. Tuy nhiên, qua một thời gian áp dụng, bên cạnh những thành tựu đã đạt được, các quy định của pháp luật về BTTH cho NTD đã dần bộc lộ những hạn chế, vướng mắc nhất định, cũng như chưa dự liệu hết các tình huống phát sinh. Cơ chế giải quyết yêu cầu BTTH cho NTD còn nhiều điểm thiếu nhất quán, khiến cho việc áp dụng pháp luật về BTTH cho NTD trong thực tiễn gặp rất nhiều khó khăn. Chính vì vậy, qua bài viết này tác giả muốn làm sáng tỏ các quy định của pháp luật về BTTH cho NTD, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và tổ chức thực thi pháp luật về BTTH cho NTD ở Việt Nam hiện nay.

2. Thực trạng pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

2.1. Chủ thể bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

Theo quy định của Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007, “*tổ chức, cá nhân kinh doanh là tổ chức, cá nhân tổ chức và thực hiện việc sản xuất (người sản xuất), nhập khẩu (người nhập khẩu), xuất khẩu (người xuất khẩu), bán hàng, cung cấp dịch vụ (người bán hàng)*”⁸. Các chủ thể này phải BTTH trong các trường hợp khi hàng hóa gây thiệt hại do lỗi

⁸ Điều 3 Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007.

của người sản xuất, người nhập khẩu không bảo đảm chất lượng hàng hóa. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo thỏa thuận giữa các bên có liên quan hoặc theo quyết định của tòa án hoặc trọng tài⁹.

Theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010, “*tổ chức, cá nhân kinh doanh là tổ chức, cá nhân thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm: Thương nhân; cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh*”¹⁰. Quy định này được cụ thể hơn tại khoản 2 Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 về trách nhiệm BTTH do hàng hóa có khuyết tật gây ra thì “*tổ chức, cá nhân kinh doanh bao gồm: Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa; tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa; tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng không xác định được tại các điểm a, b, c khoản 2 Điều 23*”.

Tại khoản 1, 3 Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 cũng nêu rõ những trường hợp phải bồi thường “*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 quy định tại Điều 24 của Luật này... Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự*”.

Từ những quy định này, có thể xác định được tổ chức, cá nhân kinh doanh bao gồm: Người sản xuất, người nhập khẩu và người bán hàng. Họ chính là chủ thể chịu trách nhiệm BTTH cho NTD khi có thiệt hại xảy ra.

2.2. Điều kiện bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

Thứ nhất, bồi thường thiệt hại cho NTD theo hợp đồng

BTTH cho NTD theo hợp đồng là loại trách nhiệm dân sự mà theo đó, người có hành vi vi phạm nghĩa vụ theo hợp đồng gây ra thiệt hại cho người khác thì phải chịu trách nhiệm bồi thường những tổn thất mà mình gây ra.

Căn cứ phát sinh trách nhiệm BTTH cho NTD theo hợp đồng bao gồm:

- BTTH cho NTD theo hợp đồng dựa trên cơ sở một hợp đồng có trước tức là giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh trước đó phải có một quan hệ hợp đồng.

- Trách nhiệm BTTH cho NTD theo hợp đồng chỉ phát sinh khi có hành vi vi phạm nghĩa vụ theo hợp đồng, tức là không thực hiện hoặc thực hiện không đúng hợp đồng gây ra.

⁹ Điều 61 Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007.

¹⁰ Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

Nếu giữa các bên tồn tại quan hệ hợp đồng nhưng hành vi gây thiệt hại không phải là do vi phạm hợp đồng thì trách nhiệm phát sinh cũng không phải là trách nhiệm theo hợp đồng.

Thứ hai, bồi thường thiệt hại cho NTD phát sinh ngoài hợp đồng

BTTH cho NTD phát sinh ngoài quan hệ hợp đồng được hiểu là một loại trách nhiệm dân sự mà khi người nào có hành vi vi phạm nghĩa vụ do pháp luật quy định ngoài hợp đồng xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của người khác thì phải BTTH do mình gây ra.

Căn cứ phát sinh trách nhiệm BTTH cho NTD phát sinh ngoài hợp đồng bao gồm các điều kiện sau:

- Lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Lỗi bao gồm lỗi vô ý và lỗi cố ý. Tuy nhiên, khi xác định lỗi cũng gặp một số khó khăn nhất định, như lỗi cố ý, xuất phát từ ý thức chủ quan, còn lỗi vô ý xuất phát từ khách quan bên ngoài, do đó chủ thể khi thực hiện hành vi phải biết hoặc nắm rõ hành vi của mình ảnh hưởng đến NTD¹¹.

- Hành vi gây thiệt hại trong BTTH cho NTD. Đây là những hành vi trái pháp luật theo quy định của pháp luật về tiêu dùng. Trường hợp BTTH do vi phạm quyền lợi của NTD thì hành vi trái pháp luật là cơ sở phát sinh trách nhiệm BTTH là hành vi các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh không tuân thủ các quy định của pháp luật trong quá trình sản xuất, tiêu thụ hàng hóa và cung cấp dịch vụ cho NTD mà dẫn đến xâm hại đến lợi ích của NTD thì phải BTTH.

- Thiệt hại đối với NTD trong BTTH cho NTD bao gồm thiệt hại về vật chất và thiệt hại do tổn thất về tinh thần theo quy định của pháp luật dân sự. Thiệt hại về vật chất là những tổn thất vật chất thực tế, xác định được bằng một khoản tiền cụ thể nó đã được quy định trong hầu hết một số điều luật liên quan đến trách nhiệm BTTH. Thiệt hại về tinh thần là thiệt hại mà NTD do sử dụng hàng hóa, dịch vụ với mục đích sinh hoạt của tổ chức, cá nhân kinh doanh gây ra những tổn thất về sức khỏe, danh dự nhân phẩm, uy tín hoặc do tính mạng bị xâm phạm mà những người NTD phải chịu về tình cảm, bị giam giữ... Thiệt hại về tinh thần ở đây là rất lớn nhưng lại khó xác định bằng một giá trị cụ thể, vì thế các thiệt hại này khi được bồi thường cũng chỉ được xác định dựa trên một tỷ lệ nhất định theo quy định của pháp luật về xác định thiệt hại tại BLDS năm 2015.

- Mối quan hệ nhân quả giữa hành vi và thiệt hại xảy ra trong BTTH cho NTD. Thiệt hại xảy ra phải là kết quả tất yếu của hành vi trái pháp luật và ngược lại hành vi trái pháp luật là nguyên nhân gây ra thiệt hại. Xác định yếu tố quan hệ nhân quả là rất quan trọng, phải xác định được rằng thiệt hại xảy ra phải là kết quả tất yếu của hành vi trái pháp luật và ngược lại hành vi trái pháp luật là nguyên nhân gây ra thiệt hại.

¹¹ Vụ Phổ biến giáo dục, pháp luật (2006), *Hỏi đáp pháp luật về bồi thường thiệt hại*, Sách chuyên khảo, Nxb Tư pháp, tr.45.

Thứ ba, bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng do hàng hóa có khuyết tật gây ra

Theo quy định tại Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 về trách nhiệm BTTH do hàng hóa có khuyết tật gây ra, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải có trách nhiệm BTTH trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của NTD, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật.

Như vậy, có ba căn cứ làm phát sinh trách nhiệm BTTH cho NTD do hàng hóa khuyết tật gây ra sau đây:

- Hàng hóa có khuyết tật. Hàng hóa có khuyết tật là hàng hóa không bảo đảm an toàn cho NTD, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của NTD, kể cả trường hợp hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho NTD, bao gồm: hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật; hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ; hàng hóa tiềm ẩn nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình sử dụng nhưng không có hướng dẫn, cảnh báo đầy đủ cho NTD¹². Có ba loại khuyết tật hàng hóa sau: khuyết tật do thiết kế, khuyết tật do sản xuất và khuyết tật do không cảnh báo hoặc cảnh báo không đầy đủ những nguy hiểm xảy ra trong quá trình sử dụng sản phẩm¹³. Nhìn chung, khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển và lưu trữ là loại khuyết tật dễ xảy ra. Loại khuyết tật này có thể diễn ra đối với mọi loại hàng hóa, từ hàng tiêu dùng cho đến những hàng hóa xa xỉ phẩm như ô tô, điện thoại, xe máy... Nhiều khuyết tật ảnh hưởng trực tiếp tới việc sử dụng hàng hóa của NTD như các lỗi kỹ thuật liên quan đến phanh, dầu động cơ của xe máy, ô tô... Một số khuyết tật có thể không trực tiếp ảnh hưởng tới tính mạng, sức khỏe, tài sản của NTD nhưng có thể gây ra những tâm lý lo ngại cho NTD.

- Có thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra. Các thiệt hại này dựa trên căn cứ Luật Chất lượng, sản phẩm hàng hóa về các thiệt hại phải bồi thường do hàng hóa không đảm bảo chất lượng, các thiệt hại này là các thiệt hại vật chất bao gồm: thiệt hại về giá trị hàng hóa, tài sản bị hư hỏng hoặc bị hủy hoại; thiệt hại về tính mạng, sức khỏe con người; thiệt hại về lợi ích gắn liền với việc sử dụng, khai thác hàng hóa; chi phí hợp lý để ngăn chặn, hạn chế và khắc phục thiệt hại.

- Có mối quan hệ giữa thiệt hại xảy ra và khuyết tật của hàng hóa. Trong mối quan hệ nhân quả này khuyết tật của hàng hóa là nguyên nhân gây ra thiệt hại cho NTD. Vì vậy, trong mối quan hệ giữa cái sinh ra và cái được sinh ra này thì khuyết tật của hàng hóa là cái có

¹² Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

¹³ Trần Tuyết Minh (2014), *Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, tr.24.

trước khi kết quả là thiệt hại của NTD xảy ra. Mặc dù vậy, không phải lúc nào hàng hóa có khuyết tật và có thiệt hại xảy ra, tổ chức, cá nhân kinh doanh cũng đều phải chịu trách nhiệm bồi thường cho NTD. Cụ thể, tại Điều 24 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 về trường hợp miễn trách nhiệm BTTH do hàng hóa khuyết tật gây ra khi 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 cung cấp cho NTD. Hay quy định về các trường hợp không phải BTTH tại Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007¹⁴.

Như vậy, qua nghiên cứu các quy định của pháp luật hiện hành về bồi thường thiệt hại cho NTD cho thấy, mặc dù pháp luật quy định khá đầy đủ quyền được bồi thường của NTD cũng như trách nhiệm bồi thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm hạn chế:

Thứ nhất, các quy định của pháp luật còn chung chung, chưa cụ thể, thống nhất. Điều này thể hiện trong BLDS¹⁵ chỉ quy định một điều về BTTH do vi phạm quyền lợi NTD, đó là: “*Cá nhân, pháp nhân, chủ thể khác sản xuất, kinh doanh không đảm bảo chất lượng hàng hóa mà gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì phải bồi thường*” nhưng lại không có bất cứ văn bản hướng dẫn nào để xác định phạm vi và trách nhiệm bồi thường của người vi phạm. Chủ thể chịu trách nhiệm cũng chỉ nói chung là cá nhân, pháp nhân mà vẫn chưa quy định rõ ai sẽ là người phải bồi thường trong chuỗi phân phối hàng hóa, dịch vụ từ nhà sản xuất đến NTD. Chính vì thế, khi xảy ra vi phạm quyền lợi của mình, NTD muốn khởi kiện thì vẫn lúng túng không biết nên tiến hành kiện ai: nhà sản xuất, nhà phân phối hay nhà bán lẻ? Do đó, khi áp dụng quy định này vào trong thực tế gặp nhiều khó khăn, tính khả thi chưa cao.

Thứ hai, chưa quy định rõ khái niệm về hàng hóa, dịch vụ trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Tại khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 giải thích “*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*”, nhưng lại không giải thích thế nào là hàng hóa, dịch vụ. Về khái niệm hàng hóa, dịch vụ: theo quy định của Điều 3 Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007 thì “*Sản phẩm là kết quả của quá trình sản xuất hoặc cung ứng dịch vụ nhằm mục đích kinh doanh hoặc tiêu dùng. Hàng hóa là sản phẩm được đưa vào thị trường tiêu dùng thông qua trao đổi, mua bán, tiếp thị*”.

Như vậy, theo quy định trên, thì sản phẩm có thể bao gồm sản phẩm hữu hình và dịch vụ, sản phẩm hữu hình bao gồm cả động sản và bất động sản. Trong dịch vụ bao gồm cả dịch vụ bất động sản. Do đó, khái niệm hàng hóa như trên thì các hoạt động đưa sản phẩm vào thị trường vẫn còn thiếu các hoạt động quan trọng đó là cho thuê, cho thuê lại, thuê mua, chuyển nhượng như quy định tại khoản 1 Điều 2 Luật Kinh doanh bất động sản năm 2014. Điều đó

¹⁴ Điều 62 Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007 (được hợp nhất theo văn bản hợp nhất năm 2018).

¹⁵ Điều 608 BLDS năm 2015.

cho thấy khái niệm hàng hóa, dịch vụ theo Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 chưa rõ ràng và cũng không viện dẫn đến Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007, khái niệm này cũng chưa bao hàm hết các loại hàng hóa, dịch vụ theo Luật Kinh doanh bất động sản năm 2014. Do đó, cần phải có một quy định đầy đủ hơn về khái niệm hàng hóa, dịch vụ trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD.

3. Một số vướng mắc trong thực hiện pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

3.1. Vướng mắc trong về cơ cấu tổ chức và cơ chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước

Thứ nhất, về cơ cấu tổ chức “Mô hình hoạt động chưa hoàn thiện và thống nhất, ở cấp Trung ương, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD có 02 Phòng chuyên môn thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi NTD với tổng số nhân viên là 12 người. Mô hình này là quá khiêm tốn so với yêu cầu từ thực tế Việt Nam cũng như tình hình thực thi bảo vệ quyền lợi NTD tại một số quốc gia. Ở cấp địa phương, hiện tại, chưa có sự thống nhất về việc giao nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi NTD cho các Phòng tại các Sở Công thương”¹⁶.

Thứ hai, các quy định về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong công tác bảo vệ NTD chưa rõ ràng và cụ thể. Tại Chương V Luật Bảo vệ quyền lợi NTD và Chương VII của Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ ngày 27/10/2011 mặc dù có quy định trách nhiệm quản lý Nhà nước về công tác bảo vệ NTD. Tuy nhiên, việc phối hợp giữa các Bộ ngành, cũng như với Ủy ban nhân dân các cấp trong việc quản lý thị trường, phát hiện, xử lý vi phạm của doanh nghiệp đối với NTD vẫn chưa có một cơ chế riêng biệt. Cho nên, doanh nghiệp dễ xâm phạm quyền lợi của NTD. Các cơ quan Nhà nước trong công tác bảo vệ NTD chưa thực sự nhanh nhạy đối với những vấn đề phát sinh trên thực tế. Thực tiễn cho thấy các cơ quan nhà nước chưa có một kế hoạch hành động hay chiến lược cụ thể để thực hiện công tác bảo vệ NTD. Việc kiểm tra, giám sát tình trạng vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, vi phạm quyền lợi NTD trên thực tế vẫn chưa được tiến hành một cách thường xuyên và chủ động. Nhiều vụ việc gây bức xúc trong thời gian vừa qua là do phản ánh của các phương tiện thông tin đại chúng; Bên cạnh đó, sự phối hợp giữa các cơ quan nhà nước có thẩm quyền chưa đạt kết quả.

3.2. Vướng mắc trong hoạt động của các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hoạt động bảo vệ quyền lợi của NTD của các Hội Bảo vệ quyền lợi của NTD trên cả nước tuy bước đầu đã có nhiều chuyển biến tích cực nhưng vẫn chưa theo kịp với những diễn biến phức tạp của các vi phạm pháp luật liên quan đến NTD, pháp luật cũng chưa có cơ chế hữu hiệu để các tổ chức bảo vệ NTD hoạt động một cách hiệu quả. Các tổ chức bảo vệ NTD thiếu một định hướng hoạt động cụ thể và thiếu bài bản. Thực tiễn trong thời gian qua cho thấy, rất ít NTD biết được sự hiện diện của các tổ chức này trên thực tế và do đó ít khi họ tìm

¹⁶ <https://enternews.vn/can-sua-doi-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-152921.html>

đến các tổ chức đó để yêu cầu bảo vệ quyền lợi của mình. Vai trò của các Hội Bảo vệ quyền lợi NTD trong hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD hiện nay khá mờ nhạt. Một điều không thể không nói đến là hoạt động mang tính hành chính và không hiệu quả. Hội Bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam, dù có mạng lưới khắp các tỉnh, thành phố. Đáng lẽ phải là một tổ chức hoạt động mạnh để bảo vệ quyền lợi NTD, chủ động tìm đến hỗ trợ thông tin và đại diện cho NTD trong các vụ việc bị xâm phạm quyền lợi thì tổ chức này lại chờ cho NTD đến gõ cửa; cơ cấu tổ chức của các tổ chức bảo vệ NTD rất lỏng lẻo và hoạt động kém hiệu quả. Cho đến bây giờ, Hội Bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam (Vinastas) vẫn được mọi người xem là “Hội Trung ương” còn các Hội khác là “Hội địa phương trực thuộc Vinastas”. Tuy nhiên, trên thực tế thì không có bất kỳ mối ràng buộc nào cả về mặt tổ chức lẫn hỗ trợ giữa các tổ chức này. Các Hội hoạt động theo kiểu rời rạc và hầu như không có bất kỳ sự liên kết, hay hỗ trợ nào đáng kể. Luật Bảo vệ quyền lợi của NTD đã quy định Hội Bảo vệ quyền lợi NTD có quyền thay mặt NTD thực hiện việc khởi kiện trước tòa, tuy nhiên, Hội Bảo vệ quyền lợi NTD cũng ít thực hiện hoạt động này. Pháp luật còn quy định Hội có quyền khởi kiện vụ án bảo vệ quyền lợi NTD vì lợi ích công cộng nhưng lại phải chịu chi phí phát sinh trong quá trình khởi kiện. Đây cũng là một nguyên nhân làm hạn chế kết quả hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD bởi lẽ, Hội Bảo vệ quyền lợi NTD là tổ chức hoạt động phi lợi nhuận, chi phí phục vụ cho việc khởi kiện không nhỏ và các Hội không đủ chi phí cho hoạt động này.

3.3. Về vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chính là người thiết kế, sản xuất và đưa sản phẩm hàng hóa, dịch vụ ra thị trường. Nếu tổ chức cá nhân này thực hiện tốt các quy định của pháp luật về kinh doanh như: Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật Chất lượng sản phẩm, Luật Đo lường, Luật An toàn thực phẩm, Luật Quảng cáo,... thì sẽ không có hàng hóa, dịch vụ kém chất lượng, không có quảng cáo, thông tin sai lệch, lừa dối NTD trên thị trường. Khi có phát sinh về quyền lợi của NTD (hàng bị lỗi, kém chất lượng...) thì tổ chức, cá nhân này phải là người giải quyết thỏa đáng nhất những yêu cầu của NTD, giúp cho NTD có những thông tin, kiến thức đúng đắn về sản phẩm hàng hóa, dịch vụ của mình, đảm bảo quyền được khiếu nại, bảo hành hàng hóa của NTD. Thực tế hiện nay các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vì lợi nhuận nên đã có những hành vi cố ý vi phạm pháp luật, xâm hại đến quyền lợi NTD. Điều đáng lo ngại là các hành vi vi phạm đang rất phổ biến, đa dạng và ngày càng tinh vi, phức tạp. Nhiều hành vi vi phạm mà bản thân NTD rất khó nhận biết được. Những hành vi này không những vi phạm nghiêm trọng đến quyền lợi NTD mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chân chính, làm mất lòng tin của NTD đối với các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. NTD là đối tượng dễ bị tổn

thương và bị xâm hại quyền lợi, do đó, đề hướng tới một xã hội công bằng những thiệt thòi của NTD đòi hỏi phải được giải quyết thỏa đáng.

Một thực tế đáng lo ngại là các loại hàng hóa, trong đó có cả mặt hàng nhu yếu phẩm đang bị thật giả lẫn lộn. Hàng giả có ở khắp mọi nơi, chủ yếu là các loại rượu, bia, thực phẩm,... từ hàng cao cấp đến hàng bình dân đều có những sản phẩm làm nhái, làm giả. Điều đó chứng tỏ các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chân chính vẫn chưa mạnh dạn đấu tranh, tố giác hàng giả. Chính vì vậy, uy tín của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã suy giảm và NTD mất lòng tin với chính tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ làm ăn chân chính đó.

4. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

4.1. Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, tổ chức bộ máy chuyên trách, nâng cao năng lực thực thi pháp luật, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD ngoài việc được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, còn được quy định trong nhiều văn bản pháp luật khác như: Bộ luật Dân sự, Bộ luật Tố tụng Dân sự, Bộ luật Hình sự, Luật Thương mại, Luật Cạnh tranh, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa, Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật, Luật Dược, Luật Điện lực, Luật Giao dịch điện tử, Luật Công nghệ thông tin, Luật An toàn thực phẩm, Luật Quảng cáo,... Chính vì vậy cần phải rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật, tạo hành lang pháp lý thuận lợi và khả năng thực thi hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi NTD theo hướng thống nhất, đồng bộ và phù hợp với tập quán tiêu dùng của người dân trong bối cảnh hội nhập quốc tế, sự phát triển của khoa học, công nghệ và xu hướng phát triển các giao dịch thương mại điện tử. Công khai, minh bạch các thông tin liên quan đến tiêu chuẩn và nguồn gốc xuất xứ sản phẩm, hàng hóa.

Hoàn thiện cơ chế, chính sách huy động các nguồn lực, nâng cao năng lực thực thi của các cơ quan quản lý nhà nước và các Hội bảo vệ quyền lợi NTD. “Tổng kết thực hiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, trên cơ sở đó sửa đổi, bổ sung Luật cho phù hợp với yêu cầu quản lý của đất nước và hội nhập quốc tế trong tình hình mới”¹⁷.

4.2. Đối với các cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng

Các cơ quan nhà nước cần phải “Xây dựng cơ chế quản lý nhà nước thống nhất từ Trung ương đến địa phương, trong nội bộ các ngành, giữa các ngành, các lĩnh vực; xác định rõ vai trò đầu mối, điều tiết và giám sát các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên

¹⁷ Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của NTD.

phạm vi cả nước. KIỆN TOÀN HỆ THỐNG CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TỪ TRUNG ƯƠNG ĐẾN ĐỊA PHƯƠNG¹⁸ quy định rõ trách nhiệm của nhà nước khi các cơ quan này không thực đúng trách nhiệm của mình gây thiệt hại cho người tiêu dùng. Đặc biệt là các cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương tình trạng cán bộ làm việc theo chế độ kiêm nhiệm, thậm chí một số nơi không có cán bộ chuyên trách, cán bộ thiếu kinh nghiệm, đặc biệt là thiếu kinh nghiệm trong tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng. Có như vậy mới có thể xây dựng được lòng tin của nhân dân vào các cơ quan nhà nước cũng chính là lòng tin của nhân dân đối với Nhà nước.

Khắc phục ngay "khoảng trống" trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở tất cả các cấp, các ngành, các địa phương. Chính quyền các cấp, các ngành chủ động, có các giải pháp bảo vệ hiệu quả quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ.

Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin và các thành tựu khoa học kỹ thuật mới trong lĩnh vực này¹⁹.

4.3. Đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Một là, xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và cạnh tranh quốc gia. Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với NTD, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp.

Hai là, tạo điều kiện để các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi NTD hình thành, phát triển và hoạt động có hiệu quả. Các tổ chức có nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi NTD thường xuyên quan tâm phân tích, đánh giá, phân loại để kịp thời có cơ chế, chính sách để xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm.

Ba là, khuyến khích, động viên các doanh nghiệp có sản phẩm, dịch vụ chất lượng tốt, giá thành hợp lý, có uy tín, thương hiệu trên thị trường để cung cấp thông tin đến NTD. Có chính sách khen thưởng kịp thời đối với các tổ chức, cá nhân có nhiều đóng góp cho công tác bảo vệ quyền lợi NTD.

5. Kết luận

Bảo vệ quyền lợi NTD nói chung và BTTH cho NTD nói riêng là vấn đề được Đảng và Nhà nước hết sức quan tâm. Trong những năm qua sau khi Quốc hội ban hành Luật Bảo vệ

¹⁸ Chỉ thị số 30-CT/TW (tlđd).

¹⁹ Chỉ thị số 30-CT/TW (tlđd).

quyền lợi NTD năm 2010 thì Chính phủ và các Bộ, ngành đã xây dựng nhiều Nghị định, Quyết định, Thông tư, Chương trình, Đề án,... để điều chỉnh các vấn đề có liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi NTD.

Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật được thực hiện ngày càng đa dạng và phong phú, góp phần nâng cao đáng kể nhận thức của các chủ thể trong xã hội về bảo vệ quyền lợi NTD.

Đã hình thành được hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD từ Trung ương tới địa phương. Trong đó, tại Trung ương, Bộ Công Thương là đơn vị được giao nhiệm vụ chính và tại địa phương, vai trò chủ đạo thuộc về Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, thu hồi sản phẩm khuyết tật từng bước được triển khai giúp hạn chế những thiệt hại, tranh chấp cho người tiêu dùng, ngăn chặn tác động xã hội có tính tiêu cực do việc tiêu dùng, sử dụng những sản phẩm khuyết tật gây ra.

Các tổ chức xã hội tham gia công tác bảo vệ quyền lợi NTD đã có nhiều nỗ lực, cố gắng triển khai hoạt động, dần khẳng định vai trò là cầu nối giữa NTD với cơ quan quản lý nhà nước và cộng đồng doanh nghiệp.

Quyền và lợi ích hợp pháp của NTD về cơ bản là được đảm bảo, những thiệt hại của NTD đã được xem xét giải quyết, tuy nhiên vẫn còn hạn chế. Vì vậy, cần phải nhanh chóng sửa đổi Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 theo hướng khắc phục những hạn chế như đã nêu trên.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.
2. Lê Hồng Hạnh (2013), *Chế định trách nhiệm sản phẩm trong pháp luật Việt Nam*, Sách chuyên khảo, Nxb Chính trị Quốc gia.
3. Quốc hội, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007.
4. Quốc hội, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.
5. Trần Tuyết Minh (2014), *Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, trường Đại học Luật Hà Nội.
6. Vụ Phổ biến giáo dục, pháp luật (2006), *Hỏi đáp pháp luật về bồi thường thiệt hại*, Sách chuyên khảo, Nxb Tư pháp.