

## **BÁO CÁO NGHIÊN CỨU CHUYÊN ĐỀ<sup>1</sup>**

**SO SÁNH LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI –  
BÀI HỌC KINH NGHIỆM VÀ ĐỀ XUẤT MỘT SỐ NỘI DUNG CƠ BẢN QUY ĐỊNH  
TRONG DỰ THẢO LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG CỦA VIỆT NAM**

*Tài liệu phục vụ công tác xây dựng Luật Bảo vệ NTD Việt Nam do  
Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công Thương thực hiện*

---

<sup>1</sup> Báo cáo được hoàn thành với sự hỗ trợ của Tổ chức CUTS tại Hà Nội

## MỤC LỤC

<b>MỤC LỤC</b> .....	<b>2</b>
<b>PHẦN 1: MỞ ĐẦU</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Bối cảnh và sự cần thiết của nghiên cứu</b> .....	<b>7</b>
1.1. Mục tiêu nghiên cứu .....	8
1.2. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu.....	8
1.3. Phương pháp nghiên cứu .....	8
<b>2. Tóm tắt nội dung nghiên cứu</b> .....	<b>8</b>
<b>PHẦN 2: SO SÁNH LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI</b> <b>10</b>	
<b>I. Tổng quan về pháp luật bảo vệ NTD</b> .....	<b>10</b>
1. Các cách tiếp cận chủ đạo về pháp luật bảo vệ NTD trên thế giới.....	10
2. Đánh giá và phân tích các cách tiếp cận về pháp luật bảo vệ NTD .....	12
<b>II. Những quy định chung trong pháp luật bảo vệ NTD của một số nước trên thế giới</b> .....	<b>13</b>
1. Các khái niệm cơ bản.....	13
1.1. Tổng quan quy định của một số nước.....	14
1.1.1. Châu Âu .....	14
1.1.2. Ấn Độ .....	15
1.1.3. Canada.....	16
1.1.4. Anh .....	16
1.1.5. Đài Loan.....	17
1.1.5. Malaysia .....	17
1.1.6. Hàn Quốc.....	18
1.1.7. Thái Lan .....	19

1.2. Phân tích và đánh giá về quy định của các nước .....	20
1.2.1. Khái niệm NTD .....	20
1.2.2. Khái niệm hàng hóa dịch vụ .....	22
2. Các quyền cơ bản của NTD .....	23
2.1. Tổng quan quy định của một số nước.....	26
2.1.1. Liên bang Nga.....	26
2.1.2. Thái Lan .....	27
2.1.3. Trung Quốc.....	27
2.1.4. Đài Loan.....	28
2.1.5. Châu Âu .....	28
2.2. Phân tích và đánh giá về các quy định của các nước .....	28
3. Hành vi thương mại không công bằng .....	29
3.1. Tổng quan quy định của một số nước.....	30
3.1.1. Châu Âu .....	30
3.1.2. Anh .....	32
3.1.3. Pháp.....	33
3.1.4. Úc .....	34
3.1.5. Singapore.....	35
3.1.6. Malaysia .....	36
3.1.7. Thái Lan .....	38
3.1.8. Canada.....	38
3.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước.....	40
4. Hợp đồng tiêu dùng .....	40
4.1. Tổng quan quy định của một số nước.....	40
4.1.1. Châu Âu .....	40
4.1.2. Đài Loan.....	42

---

4.1.3. Malaysia .....	43
4.1.4. Canada (Quebec).....	44
4.1.5. Pháp.....	47
4.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước.....	49
5. Các biện pháp bảo vệ NTD.....	52
5.1. Tổng quan quy định pháp luật của một số nước .....	52
5.1.1. Nhật Bản .....	52
5.1.2. Đài Loan.....	52
5.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước.....	53
6. Vấn đề bảo hành.....	54
6.1. Tổng quan các quy định của một số nước.....	55
6.1.1. Châu Âu .....	55
6.1.2. Canada.....	56
6.1.3. Malaysia .....	57
6.2. Phân tích, đánh giá quy định của các nước .....	59
7. Cơ chế giải quyết khiếu nại của NTD .....	61
7.1. Tổng quan các quy định của một số nước.....	61
7.1.1. Đài Loan.....	61
7.1.2. Trung Quốc.....	63
7.1.3. Hàn Quốc:.....	65
7.1.4. Pháp.....	67
7.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước.....	68
7.2.1. Tên gọi của chương:.....	68
7.2.2. Khái niệm:.....	68
7.2.3 về phương thức giải quyết tranh chấp:.....	69

8. Chế tài đối với hành vi vi phạm quyền lợi NTD .....	71
8.1. Tổng quan các quy định của một số nước.....	72
8.1.1. Quy định Luật mẫu của CI về bảo vệ NTD.....	72
8.1.2. Đài Loan.....	72
8.1.3. Trung Quốc.....	73
8.1.4. Malaysia .....	74
8.1.5. Canada.....	75
8.1.6. Hàn Quốc.....	76
8.1.7. Singapore.....	76
8.1.8. Pháp.....	76
8.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước.....	78
8.2.1. Tên chương.....	78
8.2.2. Về hành vi.....	78
8.2.3. Về loại chế tài .....	79
8.2.4. Về hình thức xử phạt hành chính.....	79
<b>III. Những quy định đặc thù trong Luật bảo vệ tiêu dùng của một số nước trên thế giới.....</b>	<b>80</b>
1. Giải quyết xung đột pháp luật.....	80
1.1. Tổng quan các quy định của một số nước.....	80
1.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước.....	81
2. An toàn cho NTD .....	82
2.1. Quy định của Hàn Quốc về an toàn tiêu dùng .....	82
2.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước.....	83
3. Trách nhiệm đối với sản phẩm.....	84
3.1. Tổng quan các quy định của một số nước.....	85
3.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước.....	87

---

<b>PHẦN 3: ĐỀ XUẤT NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CÓ THỂ ĐƯA VÀO LUẬT BẢO VỆ NTD CỦA VIỆT NAM.....</b>	<b>89</b>
<b>1. Nhóm các quy định chung.....</b>	<b>89</b>
1.1. Giải thích từ ngữ.....	89
1.2. Các quyền cơ bản của NTD .....	90
1.3. Nghĩa vụ của các tổ chức sản xuất, kinh doanh về bảo vệ NTD .....	92
1.4. Nguyên tắc áp dụng luật.....	92
<b>2. Các quy định liên quan đến hợp đồng tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ .....</b>	<b>92</b>
<b>3. Các quy định liên quan đến trách nhiệm sản phẩm và bảo hành sản phẩm .....</b>	<b>93</b>
3.1. Trách nhiệm sản phẩm .....	93
3.2. Bảo hành sản phẩm .....	94
<b>4. Các quy định liên quan đến các hành vi thương mại không công bằng.....</b>	<b>96</b>
<b>5. Các quy định liên quan đến giải quyết tranh chấp của tiêu dùng .....</b>	<b>98</b>
5.1. Các phương thức giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng.....	98
5.2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải quyết khiếu nại .....	99
5.3. Hình thức khiếu nại.....	99
5.4. Thời hiệu khiếu nại.....	99
5.5. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại .....	99
5.6. Giải tranh chấp trong tiêu dùng bằng thủ tục hoà giải tại cơ quan quản lý nhà nước.....	100
5.7. Quyền rút khiếu nại hoặc rút đề nghị hòa giải của NTD.....	101
5.8. Giải quyết tố cáo của NTD .....	101
5.9. Quyền khởi kiện của NTD.....	101
<b>6. Các quy định về xử lý hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD .....</b>	<b>102</b>
Phụ lục 1: Tóm tắt quy định cơ bản về Luật BV NTD của một số nước trên thế giới.....	105
Phụ lục 2: Tóm tắt nội dung các vấn đề nghiên cứu.....	110

---

## PHẦN 1: MỞ ĐẦU

### 1. Bối cảnh và sự cần thiết của nghiên cứu

Bảo vệ quyền lợi NTD là một trong những hoạt động nhằm thực hiện một xã hội công bằng, dân chủ, văn minh, qua đó góp phần duy trì và thúc đẩy một nền kinh tế phát triển nhanh và bền vững. Kinh nghiệm của các nước cho thấy, khi nền kinh tế thị trường được mở rộng và phát triển thì sẽ càng nảy sinh nhiều vấn đề gây ảnh hưởng xấu đến quyền lợi của NTD.

Trước yêu cầu đó, năm 1999, Ủy ban thường vụ Quốc hội đã ban hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Pháp lệnh đã quy định rõ các quyền và trách nhiệm của NTD; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vấn đề giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm... Ngày 02/10/2001, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 69/2001/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi NTD. Nghị định này được thay thế bởi Nghị định số 55/2008/NĐ-CP ban hành ngày 24/04/2008.

Trong thời kỳ xã hội phát triển hiện nay và trong bối cảnh Việt Nam ra nhập WTO thì vấn đề bảo vệ NTD ngày càng trở nên cần thiết và là mối quan tâm của toàn xã hội nhằm nâng cao mức sống và bảo vệ quyền lợi cho NTD.

Tuy nhiên, các quy định pháp luật Việt Nam hiện nay về vấn đề bảo vệ NTD vẫn còn khá đơn giản so với những gì thực tế đòi hỏi và thực chất quyền lợi của NTD vẫn được bảo đảm. Nhìn vào một số vụ việc mới đây như vụ nước tương đen, xăng pha axeton... có thể thấy rằng quyền lợi NTD đã bị vi phạm nhưng NTD rất khó tự bảo vệ mình vì pháp luật bảo vệ NTD Việt Nam vẫn còn quá chung chung và đơn giản, và việc thực thi luật bảo vệ NTD vẫn còn chưa hiệu quả.

Do vậy, Luật bảo vệ NTD đã được đưa vào chương trình chính thức trong Chương trình xây dựng Luật, Pháp lệnh của Quốc hội Việt Nam khoá XII. Dự kiến luật này sẽ được Quốc hội thông qua vào tháng 10 năm 2010. Cục Quản lý Cạnh tranh - Bộ Công thương được giao nhiệm vụ chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan trong việc xây dựng Luật này.

Nghiên cứu này, cùng với các công trình khác nghiên cứu về hệ thống văn bản quy phạm pháp luật bảo vệ NTD tại Việt Nam, hệ thống thiết chế, cơ quan bảo vệ NTD tại Việt Nam và trên thế giới, cũng như các đặc điểm thương mại và tiêu dùng trên thị trường, v.v, sẽ là tài liệu tham khảo giúp các nhà hoạch định chính sách và làm luật có các định hướng đúng trong công tác xây dựng pháp luật.

### **1.1. Mục tiêu nghiên cứu**

- Làm rõ cơ sở khoa học về vấn đề bảo vệ NTD và pháp luật bảo vệ NTD
- Phân tích các quy định trong pháp luật các quốc gia phát triển và đang phát triển trên thế giới về các vấn đề cơ bản trong bảo vệ NTD, các ưu điểm và bất cập của các quy định này về mặt nội dung cũng như khi đưa vào thực tiễn.
- Trên cơ sở đó, đề xuất các khuyến nghị về phương hướng cụ thể cho công tác xây dựng Luật bảo vệ NTD tại Việt Nam, đặc biệt về cấu trúc cơ bản, nội dung các chế định chính, v.v. đảm bảo phù hợp với hệ thống pháp luật hiện hành tại Việt Nam, cũng như thực trạng và định hướng phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

### **1.2. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu là các quy định pháp lý về bảo vệ NTD trong pháp luật các quốc gia trong khu vực và trên thế giới cũng như các luật mẫu và điều ước quốc tế nếu có.
- Phạm vi không gian: Việt Nam và các quốc gia đang phát triển khác như Thái Lan, Trung Quốc, Ấn Độ, các quốc gia phát triển và điển hình, các nền kinh tế mới như Mỹ, Úc, Cộng đồng các quốc gia Châu Âu, Canada (Bang Quebec), Hàn Quốc, Malaysia, Singapore, Đài Loan, Nhật Bản, v.v...

- Phạm vi thời gian: Các quy định pháp lý gần đây nhất của các quốc gia nói trên.

### **1.3. Phương pháp nghiên cứu**

- Sử dụng các phương pháp nghiên cứu truyền thống như phân tích, thống kê, luận giải, v.v và phương pháp so sánh luật học được sử dụng để nêu bật những nét đặc trưng riêng biệt trong hệ thống pháp luật từng nước về bảo vệ NTD.
- Phương pháp so sánh-đối chiếu được dùng để đánh giá kinh nghiệm nước ngoài, từ đó rút ra đề xuất cho Việt Nam.

## **2. Tóm tắt nội dung nghiên cứu**

Sau khi nghiên cứu Luật BVNTD của một số nước trên thế giới<sup>2</sup>, bên cạnh các nội dung mang tính đặc thù như: an toàn NTD, xung đột pháp luật, trách nhiệm đối với sản phẩm... do sự khác nhau về điều kiện phát triển kinh tế, xã hội cũng như hệ thống

---

<sup>2</sup> Xem Phụ lục 1



pháp luật của mỗi nước, Nhóm nghiên cứu nhận thấy pháp luật bảo vệ NTD của các nước đều có quy định đến một số nội dung cơ bản như:

- Khái niệm về NTD, hàng hoá, dịch vụ
- Các quyền cơ bản của NTD;
- Các hành vi thương mại không công bằng;
- Hợp đồng tiêu dùng;
- Các biện pháp bảo vệ NTD
- Các quy định về bảo hành hàng hoá, dịch vụ
- Cơ chế giải quyết khiếu nại của NTD
- Chế tài áp dụng đối với các hành vi vi phạm.
- Tổ chức bảo vệ NTD.
- Cơ quan bảo vệ NTD.

Tuy nhiên, riêng hai nội dung về tổ chức và cơ quan bảo vệ NTD không được đề cập trong khuôn khổ báo cáo này do những nội dung này sẽ được nghiên cứu sâu trong bản báo cáo nghiên cứu về thiết chế bảo vệ NTD của các nước hiện đang được đồng thời triển khai nghiên cứu.

Tại mỗi vấn đề còn lại nêu trên, Nhóm nghiên cứu đã tập trung phân tích đánh giá về những ưu, nhược điểm của các quy định của các nước đối với các vấn đề cần nghiên cứu để từ đó rút ra các bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

Phần 3 của Báo cáo nghiên cứu đã đề xuất các quy định cụ thể về các nội dung dự kiến có thể được quy định trong Dự thảo Luật bảo vệ NTD Việt Nam sắp tới bao gồm:

- Các quy định chung: giải thích từ ngữ, các quyền cơ bản của NTD, nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân kinh doanh, nguyên tắc áp dụng luật)
- Các quy định liên quan đến hợp đồng tiêu dùng hàng hoá và dịch vụ
- Các quy định về trách nhiệm sản phẩm và bảo hành sản phẩm
- Các quy định về hành vi thương mại không công bằng
- Các quy định về cơ chế giải quyết tranh chấp của NTD
- Các quy định về xử lý hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD.

## PHÂN 2: SO SÁNH LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI

### I. Tổng quan về pháp luật bảo vệ NTD

#### 1. Các cách tiếp cận chủ đạo về pháp luật bảo vệ NTD trên thế giới

Do sự yếu thế của NTD trong mối quan hệ với các nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ, NTD đôi khi không thể đưa ra các quyết định mua sắm, chọn lựa đúng đắn và phù hợp nhất với lợi ích của họ. Chính vì lý do đó, Nhà nước phải can thiệp để bảo vệ lợi ích của NTD. Có hai cách tiếp cận chủ đạo trên thế giới thông qua đó Nhà nước có thể bảo vệ lợi ích của NTD:

(i) xây dựng một hệ thống pháp lý trong đó quy định trách nhiệm pháp lý (*liability*) đối với các bên *sau khi* (*ex post*) đã xảy ra vi phạm; hoặc

(ii) xây dựng một hệ thống pháp lý (*regulation*) điều chỉnh, ngăn chặn *trước* các hành vi vi phạm (*ex ante*) để giảm thiểu vi phạm.

Cách tiếp cận thứ nhất là cách tiếp cận mà theo đó các bên liên quan phải bồi thường thiệt hại sau khi xảy ra thiệt hại thực sự. Theo cách tiếp cận này, các cơ quan phân xử, trong đại đa số các trường hợp là các toà án, bao gồm cả các toà chuyên biệt, sẽ quyết định mức độ bồi thường thiệt hại, căn cứ trên bản chất và thực tế vụ việc. Các bên liên quan sẽ phải chịu bồi thường thiệt hại do hành vi sai sót của họ gây ra, nhưng chỉ sau khi bên bị thiệt hại đã kiện ra toà hoặc khiếu nại đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền khác. Tuy nhiên, một điều cần lưu ý là việc bên bị thiệt hại kiện ra toà không có nghĩa là bên gây ra thiệt hại sẽ chịu bồi thường cho nạn nhân, ví dụ như trong trường hợp bên bị thiệt hại không thể chứng minh được rằng bên gây hại đã có hành vi sai sót. Ví dụ, anh Nguyễn Văn A uống một lon soda B do doanh nghiệp C sản xuất. Sau khi, anh A đã uống một phần của lon soda, bạn của anh A đổ phần còn lại của lon soda đó ra cốc, phát hiện thấy có một xác sên đã biến dạng. Anh A bị viêm nhiễm dạ dày do uống phải lon soda không sạch đó. Tuy nhiên, nếu anh A không kiện doanh nghiệp C ra toà, thì doanh nghiệp C sẽ không bị quy trách nhiệm pháp lý. Trong trường hợp anh A khiếu nại ra toà án, và toà án quyết định rằng thiệt hại về an toàn và sức khoẻ của anh A là do lon soda của doanh nghiệp C sản xuất gây ra, doanh nghiệp C sẽ phải bồi thường thiệt hại cho anh A theo mức mà toà án quyết định.

Cách tiếp cận thứ hai mang tính ngăn chặn, phòng ngừa, *trước (ex ante)* khi xảy ra vi phạm, theo đó các bên liên quan phải chịu phạt kể cả trước khi có thiệt hại thực sự, do đã vi phạm các quy định về tiêu chuẩn. Ví dụ, doanh nghiệp A sản xuất và buôn bán mũ bảo hiểm xe máy trên thị trường Việt Nam, phải tuân theo Quy chuẩn mũ bảo hiểm quốc gia (gọi tắt là QCVN2) do Bộ Khoa học và công nghệ ban hành. Nếu như những chiếc mũ bảo hiểm không đúng quy chuẩn của doanh nghiệp A được bán ra trên thị trường, thì dù NTD có mua mũ đem về đội hay không, hay dù có xảy ra mất an toàn tai nạn giao thông do những chiếc mũ này hay không, doanh nghiệp A vẫn sẽ bị phạt do vi phạm quy định về chất lượng nói trên. Mức phạt vi phạm có thể sẽ căn cứ theo quy định xử phạt vi phạm hành chính nói chung hay quy định riêng của Bộ Khoa học và công nghệ trong lĩnh vực này.

Theo cách tiếp cận này, một hệ thống quy chuẩn phải được thiết lập, không liên quan đến việc có xảy ra thiệt hại thực sự cho NTD hay không. Các vụ việc đơn lẻ, hay cả một nhóm các vấn đề, đều có thể được điều chỉnh bởi các quy định chung này, giảm thiểu khả năng xảy ra việc phải phân định đúng sai, hay giúp tránh các phán quyết không nhất quán và thiếu công bằng trên cơ sở vụ việc. Các bên liên quan sẽ phải chịu phạt chỉ khi các cơ quan chức năng phát hiện được rằng họ không tuân thủ các quy định về tiêu chuẩn. Và trong đại đa số các trường hợp, các cơ quan chức năng sẽ sử dụng các thủ tục hành chính để xem xét các thông tin kỹ thuật có liên quan, nhằm đi đến kết luận cuối cùng.

Hệ thống quy định liên quan đến bảo vệ NTD thường bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến tiêu chuẩn (standards), đo lường (measurement), chất lượng (quality), môi trường, hay sức khỏe. Ở nhiều quốc gia trên thế giới, hệ thống quy định này do các cơ quan chức năng giám sát thực thi. Ví dụ như tại Ấn Độ, các vấn đề tiêu chuẩn do Cục Tiêu chuẩn Ấn Độ (cơ quan tồn tại song song với Vụ Các Vấn đề Tiêu dùng thuộc Bộ Các Vấn đề Tiêu dùng, Lương thực thực phẩm và Phân phối các Hàng hoá công cộng) chịu trách nhiệm, tại Việt Nam cho đến nay là Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường và Chất lượng (thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ).

Trong khi đó, hệ thống quy định trách nhiệm pháp lý liên quan đến bảo vệ NTD thường bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến các quyền cơ bản của NTD, trách nhiệm sản phẩm (product liability), các hành vi thương mại không công bằng (unfair trade practices), giải quyết tranh chấp tiêu dùng (consumer redressal) và các chế tài áp dụng (remedies and corrective measures). Đây là các quy định thường gặp nhất trong bất kỳ một đạo luật hay bộ luật về bảo vệ NTD nào trên thế giới. Trong một số trường hợp, hệ thống quy phạm pháp lý này cũng bao gồm các vấn đề liên quan đến hợp đồng hàng loạt (standard forms of contracts) (ví dụ, khi một người bán hàng không đưa ra điều kiện bảo hành nào cho hàng hoá được bán, khi đó bản hợp đồng hợp

đồng hàng loạt mà người đó luôn sử dụng sẽ không có giá trị pháp lý và người mua hàng có quyền lấy lại tiền của mình), hay bảo hành (warranty) (ví dụ, người bán phải chịu trách nhiệm đền bù cho người mua nếu hàng hoá được bán bị lỗi - lỗi đó có thể do sản xuất, thiết kế lô hàng, hay do không cảnh báo đầy đủ về các điều kiện bảo quản và sử dụng, hay do không theo dõi giám sát sau khi hàng đã được bán). Các vụ việc liên quan đến trách nhiệm pháp lý thường do các toà án chung, các toà chuyên biệt về NTD (consumer courts), hay các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ NTD có chức năng xét xử áp dụng và thực thi.

## **2. Đánh giá và phân tích các cách tiếp cận về pháp luật bảo vệ NTD**

Sau khi đã cân nhắc xem xét cả hai hệ thống bảo vệ NTD ở trên, có thể nói rằng không có hệ thống nào có thể loại bỏ hoàn toàn rủi ro cho NTD. Hệ thống quy định tiêu chuẩn không thể làm được điều này, do các cơ quan chức năng không có đủ thông tin về các hành vi vi phạm quy định của các doanh nghiệp, cũng như chi phí thực thi cao, v.v. Trái lại, hệ thống quy trách nhiệm pháp lý lại thất bại do các bên liên quan có thể không đủ khả năng bồi thường thiệt hại, hoặc cơ quan phân xử không thể buộc tội họ do bằng chứng không thuyết phục hoặc các thủ tục pháp lý phức tạp.

Bên cạnh đó, những điểm chung của hai hệ thống này cũng đặt ra yêu cầu xem xét khả năng kết hợp cả hai lại thành một hệ thống pháp lý bảo vệ NTD tối ưu nhất, để giảm thiểu các nguy cơ thiệt hại cho NTD. Đây là một thực tế thường thấy tại hầu hết các quốc gia trên thế giới như Pháp, Canada, Hàn Quốc, Malaysia.... Luật bảo vệ NTD, chủ yếu bao gồm các điều khoản quy trách nhiệm pháp lý, thường được bổ sung bởi quy định của các văn bản quy phạm pháp luật khác, ví dụ như về tiêu chuẩn, an toàn, bảo hiểm, sức khoẻ, v.v. Cách tiếp cận này giúp đảm bảo tính chuyên biệt của từng lãnh vực pháp lý khác nhau, giúp các cơ quan thực thi tập trung vào chuyên môn của mình, tuy có mặt trái là tính rời rạc, đôi khi có thể dẫn đến không nhất quán, hay xung đột pháp lý. Ngược lại, tham vọng đưa quá nhiều các vấn đề khác nhau vào cùng một đạo luật về bảo vệ NTD có thể làm giảm hiệu quả pháp lý của các điều khoản, hay tăng chi phí thực thi của cơ quan thực thi hay hệ thống tư pháp.

Trong trường hợp cả hai hệ thống này được sử dụng để bổ sung cho nhau, có hai câu hỏi cần được làm rõ, để có thể đạt được giải pháp tối ưu trong giảm thiểu rủi ro thiệt hại, bảo vệ NTD. Đó là:

1) Nếu một bên đã thoả mãn tất cả các tiêu chuẩn quy định đặt ra, bên đó có thể bị quy trách nhiệm pháp lý trong trường hợp có thiệt hại hay không? Và

2) Một bên có thể bị quy trách nhiệm pháp lý do không thoả mãn các tiêu chuẩn quy định đặt ra hay không?

Câu trả lời là, việc tuân thủ các tiêu chuẩn quy định không có nghĩa là bên liên quan có thể thoát được các trách nhiệm pháp lý liên quan đến sản phẩm của mình. Mặt khác, việc không thoả mãn các tiêu chuẩn an toàn trong thực tế không tự động làm phát sinh trách nhiệm pháp lý.

Các quy định về tiêu chuẩn thường được ưu tiên áp dụng trong các lĩnh vực như thiết hại do các thành phần độc hại gây ra, sản phẩm có lỗi hay các sơ suất trong khi chữa bệnh, kê đơn. Trong các lĩnh vực này, hệ thống tư pháp thường không có khả năng thành công cao, do thiếu hiểu biết chuyên sâu về các vấn đề kỹ thuật liên quan đến sức khoẻ và an toàn, không đủ nhân lực hay các thủ tục không chuyên biệt.

Trên cơ sở các khái quát chung về cách tiếp cận vấn đề bảo vệ NTD nói trên đây, Nhóm nghiên cứu cho rằng xét thực trạng, bất cập về việc thực thi các quy định pháp luật liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng tại Việt Nam hiện nay, Luật bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam nên tiếp cận theo hướng kết hợp tối đa hai hệ thống này, theo đó sẽ:

- Đối với các quy định về tiêu chuẩn, an toàn của người tiêu dùng hiện đang được điều chỉnh tại các văn bản pháp luật khác thì sẽ quy định theo hướng dẫn chiếu.

- Đối với các vấn đề liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng chưa được quy định tại các văn bản nào như: thương mại điện tử, hợp đồng tiêu dùng, trách nhiệm đối với sản phẩm... hoặc quy định không rõ ràng thì sẽ được làm rõ tại Dự thảo Luật BVNTD lần này.

Với cách tiếp cận nói trên, các phần tiếp theo của nội dung nghiên cứu sẽ tập trung phân tích các vấn đề chung, hay nói các khác là các nhóm quy phạm phổ biến, được đưa vào pháp luật về bảo vệ NTD của một số quốc gia trên thế giới cũng như các vấn đề đặc thù của mỗi nước và cân nhắc tính khả thi hay cần thiết của việc đưa các vấn đề/quy phạm tương tự vào luật bảo vệ NTD tại Việt Nam.

## **II. Những quy định chung trong pháp luật bảo vệ NTD của một số nước trên thế giới**

### **1. Các khái niệm cơ bản**

Khái niệm NTD và khái niệm hàng hóa dịch vụ là các khái niệm cơ bản và rất quan trọng, được sử dụng xuyên suốt trong các quy định của Luật bảo vệ NTD. Vì trọng tâm của pháp luật bảo vệ NTD chính là NTD, do vậy nên nội hàm của các khái niệm này sẽ là kim chỉ nam cho các nội dung khác được quy định trong luật bảo vệ NTD, đặc biệt là phạm vi điều chỉnh của Luật.

Có thể thấy các quan hệ giữa NTD và nhà cung cấp hàng hóa dịch vụ là các quan hệ tư và bản thân NTD cũng là một bên trong quan hệ hợp đồng đó. Tuy nhiên, do có đặc điểm về sự khác biệt giữa vị thế của người cung cấp và NTD trong quan hệ này, cụ thể là NTD luôn ở thế yếu hơn, thiếu thông tin hơn, ít chuyên nghiệp hơn, nên cần thiết phải có sự can thiệp nhất định của nhà nước vào quan hệ này để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của bên yếu thế. Do vậy cần xác định phạm vi các loại quan hệ tư này sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật bảo vệ NTD, cụ thể là pháp luật bảo vệ NTD sẽ can thiệp vào những quan hệ tư nào, còn những quan hệ nào sẽ được điều chỉnh bởi các quy phạm pháp luật tư khác. Xuất phát từ yêu cầu nói trên, việc xác định các đối tượng nào sẽ được gọi là NTD là một vấn đề hết sức quan trọng. Nếu việc xác định này làm cho phạm vi hẹp đi thì sẽ có nhiều đối tượng không được bảo vệ theo đúng mục đích của luật này. Mặt khác, nếu phạm vi được xác định quá rộng thì sẽ khiến cho hiệu quả bảo vệ của Luật không cao và có khả năng dẫn tới sự can thiệp quá sâu và không cần thiết của nhà nước vào các quan hệ tư.

Tương tự như vậy, khái niệm hàng hóa dịch vụ cũng là các khái niệm tương đối quan trọng trong Luật bảo vệ NTD. Xuất phát từ một thực tiễn là rất nhiều các hàng hóa dịch vụ đều đã được quy định tại các luật chuyên ngành và pháp luật về chất lượng sản phẩm hàng hóa nên khái niệm này của pháp luật bảo vệ NTD cần thiết phải có cách quy định để bổ sung những đối tượng chưa có pháp luật riêng điều chỉnh nhưng tránh sự chồng chéo trùng lặp với các luật chuyên ngành. Mặt khác, nếu phân loại hàng hóa theo tiêu chí phân loại tài sản thì có cả động sản và bất động. Như vậy ngoài các hàng hóa là động sản thông thường còn có những loại hàng hóa là bất động sản và dịch vụ liên quan đến bất động sản. Vì vậy nên nội hàm của khái niệm về hàng hóa dịch vụ cũng sẽ ảnh hưởng tới phạm vi các quan hệ xã hội được điều chỉnh bởi các quy phạm của Luật bảo vệ NTD.

## **1.1. Tổng quan quy định của một số nước**

### **1.1.1. Châu Âu**

#### *a. Khái niệm NTD:*

Khái niệm NTD theo Chỉ thị của Châu Âu bao gồm các đặc điểm sau:

- + Là bất kỳ cá nhân nào
- + Mua hàng theo hợp đồng
- + Mục tiêu của hợp đồng không liên quan đến thương mại, kinh doanh hay nghề nghiệp.

Như vậy theo khái niệm này thì khái niệm NTD không bao gồm pháp nhân và không bao gồm người sử dụng, thụ hưởng hàng hóa dịch vụ mà không trực tiếp giao kết hợp đồng với nhà sản xuất, kinh doanh

*b. Khái niệm hàng hóa tiêu dùng:*

- + Bất kỳ động sản hữu hình nào
- + Không thuộc các dạng hàng hóa sau:
  - Hàng hoá được mua bán theo quy định của luật riêng;
  - Nước và khí ga trong trường hợp không được bán với khối lượng giới hạn hoặc khối lượng định sẵn;
  - Điện.
  - Hàng cũ tại các cuộc bán đấu giá công cộng nơi mà NTD có cơ hội đích thân tham dự cuộc mua bán

Từ khái niệm này có thể thấy hàng hóa theo Chỉ thị của EU thì chỉ bao gồm động sản và loại trừ một số loại hàng hóa đặc biệt được liệt kê như trên.

### **1.1.2. Ấn Độ**

*a. Khái niệm NTD:*

Nội hàm của khái niệm NTD của Ấn Độ bao gồm:

- + Là bất kỳ người nào
- + Mua bất kỳ loại hàng hóa nào hoặc thuê hay sử dụng bất kỳ dịch vụ nào
- + Bao gồm cả những người sử dụng hàng hóa hoặc được hưởng lợi từ dịch vụ khác với người mua hàng hóa hoặc thuê sử dụng dịch vụ đó
- + Không bao gồm người mà có được hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ như vậy để bán lại hoặc để cho bất kỳ mục đích thương mại nào

Ngoài ra, khái niệm NTD của Ấn Độ còn quy định rõ trong trường hợp mua hàng hay thuê sử dụng dịch vụ nói trên đã thanh toán, hứa trả, hoặc trả một phần và hứa trả một phần, hoặc dưới bất kỳ phương thức thanh toán trả chậm nào thì người đó đã được coi là NTD. Từ quy định này có thể thấy luật chỉ rõ việc một người được coi là NTD ngay cả khi họ chưa thanh toán hoặc thanh toán một phần hàng hóa dịch vụ và

điều này không giải phóng các trách nhiệm của nhà cung cấp hàng hóa dịch vụ đối với NTD theo các quy định tại Luật bảo vệ NTD.

*b. Khái niệm hàng hóa:*

Luật bảo vệ NTD Ấn Độ không đưa ra khái niệm riêng về hàng hóa mà viện dẫn khái niệm trong Luật bán hàng hóa năm 1930.

**1.1.3. Canada**

*a. Khái niệm NTD:*

Nội hàm của khái niệm NTD theo Luật của Quebec bao gồm:

- + Tự nhiên nhân
- + Sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ
- + Không phải thương nhân sử dụng hàng hóa dịch vụ vì mục đích kinh doanh.

Khái niệm NTD của Quebec không có gì đặc biệt so với quy định của các nước khác. Tuy vậy yếu tố “sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ” không phân biệt rõ là phát sinh trực tiếp từ hợp đồng mua hàng hóa dịch vụ hay là thụ hưởng các hàng hóa dịch vụ đó từ người khác nên đây là điểm chưa được giải quyết rõ ràng trong khái niệm NTD của Quebec-Canada.

*b. Khái niệm hàng hóa:*

Khái niệm hàng hóa theo quy định của Luật Quebec tương đối rộng, bao hàm cả động sản và bất động sản. Tuy nhiên đối với bất động sản thì luật có loại trừ một số loại hình giao dịch đã được điều chỉnh bởi một số luật khác.

**1.1.4. Anh**

*a. Khái niệm NTD:*

Luật bảo vệ NTD của Anh không có khái niệm NTD cũng như không có viện dẫn khái niệm này tới bất kỳ văn bản nào khác. Như vậy khái niệm này có thể được hiểu và suy luận từ các quy định khác của luật bảo vệ NTD.

*b. Khái niệm hàng hóa:*

Khái niệm này theo Luật của Anh được gọi là sản phẩm (product) bao gồm các loại hàng hóa (goods) và điện. Tuy nhiên luật không viện dẫn tới khái niệm hàng hóa được quy định tại điều nào trong luật này hay tại văn bản pháp luật nào. Như vậy có



khả năng khái niệm hàng hóa được quy định tại văn bản pháp luật khác và cũng có khả năng được hiểu là tất cả các loại hàng hóa được lưu thông trên thị trường và có thể bao gồm cả động sản và bất động sản.

Ngoài ra trong khái niệm sản phẩm của luật bảo vệ NTD của Anh, các loại hàng hóa được sử dụng làm nguyên liệu, thành phần cấu tạo của hàng hóa chính hay bất kỳ hình thức nào khác không được coi là một hàng hóa độc lập. Điều này có ý nghĩa không giải phóng trách nhiệm của nhà sản xuất chính khi xảy ra lỗi của thành phần, bộ phận cấu tạo của sản phẩm chính đối với NTD.

### ***1.1.5. Đài Loan***

#### ***a. Khái niệm NTD:***

Khái niệm NTD của Luật bảo vệ NTD Đài Loan được quy định là những ai tham gia vào các giao dịch, sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ và mục đích là để tiêu dùng.

Như vậy chủ thể tham gia vào các giao dịch ở đây có thể được hiểu là bao hàm cả thể nhân và pháp nhân, miễn là mục đích của họ là để tiêu dùng.

Về cách thức đạt được hàng hóa, dịch vụ của NTD, từ phân tích quy định này có thể hiểu rằng NTD bao gồm cả người tham gia vào các giao dịch và những người sử dụng hàng hóa, dịch vụ từ người khác như thụ hưởng, nhận tặng cho,...

#### ***b. Khái niệm hàng hóa:***

Tuy có nhắc tới hai từ “hàng hóa” và “dịch vụ” nhưng Luật bảo vệ NTD Đài Loan không có quy định nào về cả khái niệm này cũng như không viện dẫn tới bất kỳ quy định của pháp luật nào về các khái niệm nói trên. Như vậy có thể hiểu các khái niệm như trường hợp đã nói tại quy định của Luật bảo vệ NTD của Anh.

### ***1.1.5. Malaysia***

#### ***a. Khái niệm NTD:***

Khái niệm NTD theo Luật bảo vệ NTD của Malaysia tương đối chi tiết về mục đích sử dụng nhưng chỉ nói tới khái niệm người (person) mà không dùng từ cụ thể là thể nhân hay cá nhân như các nước nói trên. Việc quy định thiếu rõ ràng như vậy có khả năng dẫn tới hai cách hiểu khác nhau, một là chỉ bao gồm cá nhân và hai là bao gồm cả thể nhân và pháp nhân.

Về cách thức đạt được hàng hóa, dịch vụ (mối quan hệ giữa NTD với nhà cung cấp), theo quy định nói trên của luật thì NTD không chỉ là người trực tiếp mua sản

phẩm hay thuê dịch vụ mà bao gồm cả những người sử dụng hàng hóa dịch vụ không phụ thuộc vào hợp đồng giữa họ với nhà cung cấp.

Về mục đích của việc sử dụng hàng hóa của NTD, tương tự như pháp luật của các nước trên, Luật bảo vệ NTD Malaysia quy định NTD là người không sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ hoặc dùng hàng hóa dịch vụ vào mục đích cung cấp lại vì mục đích thương mại; tiêu dùng chúng vào quá trình sản xuất; hoặc trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ sửa chữa hoặc xử lý, các hàng hóa và tài sản gắn liền với đất khác. Về mục đích tiêu dùng vào quá trình sản xuất, đây là một loại trừ tương đối rộng vì nó bao gồm cả hàng hóa được sử dụng làm đầu vào của quá trình sản xuất và có thể là sản phẩm phụ trợ cho quá trình sản xuất.

*b. Khái niệm hàng hóa:*

Khác với các nước trên, khái niệm hàng hóa theo luật bảo vệ NTD của Malaysia được quy định khá chi tiết.

Ngoài việc quy định về mục đích sử dụng và cách thức đạt được hàng hóa, khái niệm này phân loại những loại hàng hóa dựa trên các tiêu chí cụ thể bao gồm các loại động sản (cả cây cối, mùa màng và động vật), bất động sản, tài sản gắn liền với đất và không bao gồm trái quyền.

Bên cạnh khái niệm hàng hóa, luật của Malaysia quy định rõ về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Tuy nhiên luật không nhắc tới các khái niệm dịch vụ khác. Quy định này tuy chi tiết nhưng chỉ đối với một loại dịch vụ dù đó là dịch vụ đặc thù và rất thiết yếu đối với NTD.

**1.1.6. Hàn Quốc**

*a. Khái niệm NTD:*

Về chủ thể, khái niệm NTD Hàn Quốc sử dụng thuật ngữ “là những ai” cho nên có thể hiểu là khái niệm này không hạn chế ở cá nhân mà có thể bao hàm cả pháp nhân.

Về cách thức tiếp cận hàng hóa, dịch vụ, luật của Hàn Quốc chỉ nói là hàng hóa dịch vụ đó được cung cấp bởi các doanh nghiệp mà không chỉ rõ là phát sinh trực tiếp từ hợp đồng hay bao gồm cả những người sử dụng, thụ hưởng hàng hóa dịch vụ đó không từ hợp đồng.

Về mục đích sử dụng hàng hóa dịch vụ, Luật Hàn Quốc khác với các nước khác là không chỉ hạn chế ở mục đích tiêu dùng mà bao hàm cả mục đích sản xuất. Tuy nhiên quy định này không chỉ rõ là có bao hàm cả mục đích thương mại không. Ngoài

ra, quy định này còn viện dẫn tới Nghị định của Chính phủ mà không quy định chi tiết sự hạn chế của các mục đích này.

*b. Khái niệm hàng hóa:*

Luật của Hàn Quốc không đưa ra khái niệm về hàng hóa hay dịch vụ. Như vậy cũng tương tự một số nước đã nói ở trên, khái niệm đó theo quy định của pháp luật Hàn Quốc có thể đã được quy định tại luật khác hoặc có thể hiểu là tất cả các hàng hóa dịch vụ được NTD (theo định nghĩa ở trên) sử dụng.

**1.1.7. Thái Lan**

*a. Khái niệm NTD:*

Theo quy định của Luật bảo vệ NTD Thái Lan, NTD có thể bao gồm cả thể nhân và pháp nhân.

Về cách thức đạt được hàng hóa dịch vụ của NTD theo khái niệm này thì họ phải là người mua hoặc sử dụng dịch vụ của nhà kinh doanh. Tuy quy định của Thái Lan không đề cập tới các chủ thể sử dụng hàng hóa dịch vụ nhưng không mua hàng hóa hay thuê dịch vụ đó có là NTD hay không nhưng lại có sự mở rộng thêm cả giai đoạn được chào hàng hoặc được đề nghị mua hàng hoặc sử dụng dịch vụ. Như vậy, tại thời điểm được nhà kinh doanh chào hàng hoặc đề nghị mua hàng, các chủ thể nói trên đã được coi là NTD và được bảo vệ theo các quy định trong luật này.

Về mục đích của việc sử dụng hàng hóa, dịch vụ, đây là vấn đề không được đề cập đến trong khái niệm NTD của Luật bảo vệ NTD Thái Lan. Như vậy có thể hiểu NTD không chỉ là những người sử dụng hàng hóa dịch vụ vào mục đích tiêu dùng mà còn cả những người sử dụng vào mục đích thương mại hoặc sản xuất. Đây là một khái niệm thể hiện tầm bao phủ rộng của pháp luật bảo vệ NTD Thái Lan.

*b. Khái niệm hàng hóa, dịch vụ:*

Luật Thái Lan định nghĩa tương đối đầy đủ về cả hai khái niệm hàng hóa và dịch vụ.

Khái niệm hàng hóa của Thái Lan khá rộng, nó bao gồm các đồ vật được sản xuất ra hoặc được sở hữu dùng để bán. Như vậy nó có thể bao gồm cả động sản và bất động sản nhưng không bao gồm các trái quyền.

Bên cạnh khái niệm hàng hóa, khái niệm dịch vụ cũng được mô tả khá chi tiết trong Luật bảo vệ NTD Thái Lan. Tuy nhiên, luật cũng loại trừ các loại hình thuê dịch vụ đã được điều chỉnh bởi pháp luật lao động.

## **1.2. Phân tích và đánh giá về quy định của các nước**

Qua phân tích pháp luật một số nước nói trên, chúng ta thấy hầu hết các quốc gia đều quy định các khái niệm này ngay từ chương đầu của Luật bảo vệ NTD.

### **1.2.1. Khái niệm NTD**

Qua phân tích khái niệm NTD của các nước chúng ta có thể thấy khái niệm này gồm ba yếu tố cơ bản:

*a. Về bản chất của NTD: hiện nay có ba cách quy định về vấn đề này.*

- Cách quy định thứ nhất chỉ quy định là thể nhân (hoặc cá nhân), đây là cách quy định của Châu Âu và Quebec. Cách quy định này thể hiện rõ luật bảo vệ NTD chỉ bảo vệ đối với cá nhân, còn pháp nhân do họ có những vị thế và điều kiện tốt hơn so với cá nhân trong quan hệ với nhà cung cấp nên luật bảo vệ NTD không cần thiết phải can thiệp vào quan hệ tiêu dùng của họ.

Tuy nhiên cách tiếp cận này cũng có một số điểm hạn chế bởi lẽ theo quy định của pháp luật thì pháp nhân có nhiều loại bao gồm cả doanh nghiệp và các cơ quan tổ chức khác trong xã hội. Các đối tượng này ngoài họ cũng có hoạt động tiêu dùng thông thường mà không nhất các quan hệ mua bán của họ đều là các quan hệ thương mại. Do đó trong quan hệ tiêu dùng họ cũng không phải là những người chuyên nghiệp và cũng như NTD, họ cũng không có sẵn nguồn lực để đối phó với những hành vi vi phạm từ phía nhà sản xuất và cũng rất cần tới sự bảo vệ của pháp luật bảo vệ NTD.

- Cách quy định thứ hai là quy định rõ cả thể nhân và pháp nhân, đây là cách quy định của Hàn Quốc. Theo quy định này thì NTD bao gồm cả pháp nhân. Quy định này tuy có vẻ hơi rộng và có thể có quan điểm cho rằng nó sẽ làm loãng đi hiệu lực của Luật bảo vệ NTD. Tuy nhiên cách quy định này đã khắc phục được hạn chế của cách quy định thứ nhất vì không phải lúc nào pháp nhân cũng là người đủ khả năng để đối mặt được với các vi phạm từ phía nhà sản xuất kinh doanh và hậu quả là nếu Luật bảo vệ NTD không bảo vệ họ như đối với các cá nhân tiêu dùng khác thì quyền lợi của một nhóm đối tượng khá lớn trong xã hội bị xâm phạm, gây thiệt hại chung cho toàn xã hội.

- Cách quy định thứ ba là không nêu rõ chỉ là cá nhân hay gồm cả cá nhân và pháp nhân. Cách quy định này chỉ nói là “người nào” hoặc “những ai”. Cách quy định này có thể dẫn tới nhiều cách hiểu khác nhau và khó có thể được áp dụng trong thực tiễn bởi lẽ nó có thể được hiểu là gồm cả tự nhiên nhân và pháp nhân, nhưng cũng có thể giải thích theo hướng chỉ là tự nhiên nhân.

*b. Về mối quan hệ giữa NTD và nhà cung cấp (hay còn gọi là cách thức đạt được hàng hóa dịch vụ của NTD)*

Về vấn đề này hiện tại cũng có hai cách tiếp cận

- Cách thứ nhất là chỉ quy định những người sử dụng hàng hóa dịch vụ theo hợp đồng, đây là cách quy định tại chỉ thị của Châu Âu. Cách tiếp cận này đã hạn chế đi phạm vi những người được bảo vệ theo các quy định của Luật bảo vệ NTD bởi lẽ NTD không bao gồm những người thụ hưởng hàng hóa dịch vụ từ người khác thông qua quan hệ tặng cho, cho mượn, thừa kế,... Nhưng trên thực tế quyền lợi của những người này vẫn bị xâm phạm như những người tham gia giao kết hợp đồng với nhà sản xuất kinh doanh và nếu như họ không thuộc phạm vi được bảo vệ của Luật bảo vệ NTD thì họ sẽ rất khó có cơ hội yêu cầu nhà sản xuất kinh doanh bồi thường thiệt hại cho mình vì họ không phải là người trực tiếp giao kết hợp đồng.

- Cách thứ hai là coi NTD bao gồm cả những người sử dụng, thụ hưởng hàng hóa dịch vụ không trực tiếp giao kết hợp đồng với nhà sản xuất kinh doanh. Hầu hết các nước đều tiếp cận khái niệm NTD theo cách này. Có thể nói đây là cách tiếp cận toàn diện và thể hiện đúng nghĩa của NTD. Nhà sản xuất phải có trách nhiệm đối với bất kể ai sử dụng hợp pháp hàng hóa dịch vụ của họ.

Ngoài ra Luật của Thái Lan còn có cách tiếp cận nữa là quy định những người mới được chào hàng hoặc được đề nghị mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ đã có thể được coi là NTD và họ có thể được bảo vệ ngay từ giai đoạn này. Đây là một cách quy định khá hay bởi lẽ trên thực tế quyền lợi NTD cũng hay bị xâm phạm từ chính giai đoạn này. Tuy nhiên nếu trong khái niệm không coi họ là NTD tại giai đoạn này thì các quy định về bảo vệ quyền lợi NTD rất khó có thể được áp dụng đối với những đối tượng này.

*c. Về mục đích sử dụng của NTD:*

Theo quy định của các nước thì hầu như nước nào cũng quy định một người sử dụng hàng hóa dịch vụ được coi là NTD khi họ sử dụng hàng hóa dịch vụ đó vào mục đích phi thương mại. Tuy nhiên có nước như Malaysia lại phân biệt và loại trừ những chủ thể sử dụng hàng hóa dịch vụ tiêu dùng cho quá trình sản xuất. Đây là một hạn chế của quy định này vì nếu việc sử dụng hàng hóa dịch vụ với mục đích làm đầu vào cho quá trình sản xuất kinh doanh thì có thể gọi là mục đích thương mại, nhưng hoạt động tiêu dùng cho quá trình sản xuất có thể bao gồm các hoạt động tiêu dùng khác và họ vẫn có thể bị xâm phạm như bảo hộ lao động, lương thực thực phẩm cho cán bộ công nhân viên,... Do vậy nếu quy định NTD là pháp nhân thì không nên loại bỏ mục đích này ra khỏi khái niệm NTD. Như vậy phần mục đích trong khái niệm “NTD” cần quy định theo hướng là **“không nhằm mục đích kinh doanh”**.

Khác với các nước trên, Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc quy định NTD bao gồm cả những người sử dụng hàng hóa dịch vụ vào mục đích thương mại hoặc sản xuất kinh doanh. Như vậy khái niệm này của Hàn Quốc là khá rộng và có một hạn chế như trên

---

đã phân tích là làm cho hiệu lực bảo vệ của Luật bảo vệ NTD bị giảm đi do phải trải rộng một cách quá mức.

Tuy nhiên việc quy định mục đích vào khái niệm NTD có một điểm hạn chế là phát sinh thêm nghĩa vụ chứng minh mục đích đối với NTD khi họ muốn thực hiện các quyền được quy định tại Luật này. Do vậy, cần thiết phải có quy định giải phóng trách nhiệm này cho NTD như “NTD không có nghĩa vụ phải chứng minh mục đích sử dụng hàng hóa của mình.”

### **1.2.2. Khái niệm hàng hóa dịch vụ**

#### *a. Về cách thức quy định các thuật ngữ:*

- Cách thứ nhất là chỉ đề cập tới các khái niệm này mà không có bất kỳ định nghĩa nào về các khái niệm này.

Đây là cách quy định tại Luật bảo vệ NTD của Đài Loan và Hàn Quốc. Ưu điểm của cách này là không sợ bị trùng lặp với các quy định của luật khác và không hạn chế các loại hàng hóa dịch vụ mà NTD sử dụng, khi có những loại hàng hóa dịch vụ mới phát sinh, NTD vẫn được bảo vệ bởi các quy định của Luật bảo vệ NTD. Tuy nhiên, điểm hạn chế của cách quy định này là sẽ khiến cho phạm vi điều chỉnh của Luật bảo vệ NTD một mặt có thể trở nên quá rộng và chồng lấn sang cả phạm vi điều chỉnh của các luật đặc thù khác như pháp luật về bất động sản, ngân hàng,... Mặt khác việc không quy định các khái niệm này có thể dẫn tới mâu thuẫn trong cách hiểu và áp dụng các quy định của Luật này khi không rõ phạm vi các hàng hóa dịch vụ cụ thể.

- Cách thứ hai là viện dẫn tới quy định của pháp luật khác

Theo quy định của Luật bảo vệ NTD của Ấn Độ thì khái niệm này được viện dẫn tới Luật bán hàng hóa năm 1930. Ưu điểm của cách quy định này là Luật bảo vệ NTD không cần phải quy định lại khái niệm hàng hóa dịch vụ mà sử dụng luôn khái niệm này tại văn bản pháp luật chuyên ngành. Tuy nhiên quy định này có nhược điểm là có thể bị thiếu sót nếu như phạm vi các hàng hóa dịch vụ của Luật chuyên ngành không đủ rộng và không trùng với phạm vi của Luật bảo vệ NTD.

- Cách thứ ba là đưa ra khái niệm cụ thể

Trong cách này có hai cách quy định là quy định cụ thể về khái niệm hàng hóa dịch vụ của Luật bảo vệ NTD và cách thứ hai là quy định hạn chế một số loại hàng hóa được điều chỉnh bởi các quy phạm của luật bảo vệ NTD và loại trừ các loại hàng hóa dịch vụ đã được quy định tại các luật chuyên ngành khác. Điển hình của cách quy định thứ hai này là quy định tại chỉ thị của Châu Âu và Luật của Quebec. Như vậy cách quy

định này vẫn có thể chỉ ra phạm vi các hàng hóa dịch vụ thuộc phạm vi áp dụng của luật bảo vệ NTD nhưng vẫn giải quyết được xung đột giữa luật bảo vệ NTD với các luật khác xung quanh các khái niệm này.

*b. Về loại hàng hóa dịch vụ:*

Về vấn đề này hiện cũng có hai cách tiếp cận, một số quốc gia chỉ điều chỉnh các quan hệ liên quan đến động sản, còn một số quốc gia áp dụng với cả bất động sản.

Theo cách thứ nhất thì hàng hóa được áp dụng Luật bảo vệ NTD chỉ bao gồm động sản. Hạn chế của quy định này là đã loại bỏ một số loại hàng hóa liên quan đến bất động sản như nhà cửa, tài sản lưỡng tính (như thang máy, nhà lắp sẵn) và các dịch vụ liên quan đến bất động sản như môi giới bất động sản, định giá bất động sản, sàn giao dịch bất động sản, tư vấn bất động sản, đấu giá bất động sản, ...

Cách thứ hai quy định áp dụng cả đối với hàng hóa là bất động sản. Quy định này được áp dụng tại các nước như Malaysia, Thái Lan và Quebec. Đây là quy định khá toàn diện và đã bao quát được các loại hàng hóa dịch vụ mà tại đó quyền lợi NTD có khả năng bị xâm hại.

Với các phân tích nói trên chúng ta có thể thấy việc quy định các khái niệm NTD và hàng hóa, dịch vụ là hết sức cần thiết. Nội hàm các khái niệm này sẽ là định hướng cho phạm vi điều chỉnh của Luật bảo vệ NTD và việc quy định các khái niệm này sẽ thống nhất được cách hiểu về các quy định và mục tiêu của Luật bảo vệ NTD, tạo sự thuận tiện và dễ hiểu cho những người thuộc phạm vi áp dụng của Luật, đặc biệt là NTD.

## **2. Các quyền cơ bản của NTD**

Khi chúng ta nói đến các quyền của NTD một cách chung chung, hệ thống đó cũng bao gồm các quyền khác như nhân quyền, quyền xã hội, các quyền chính trị và quyền kinh tế của con người. Tuy nhiên, xem xét dưới góc độ luật pháp về bảo vệ NTD, các quyền cơ bản này có những ý nghĩa cụ thể xác định.

Ngày 9 tháng 4 năm 1985, nhờ có những cố gắng vận động không ngừng của Tổ chức Quốc tế Liên minh NTD (nay đã đổi tên thành Quốc tế NTD), Liên Hợp Quốc đã thông qua một tập hợp Các Nguyên tắc chỉ đạo về Bảo vệ NTD (bằng Nghị quyết số 39/248 của Đại Hội Đồng LHQ). Các nguyên tắc này sau đó được sửa đổi vào năm 1999. Các nguyên tắc này nêu lên các quyền lợi và nhu cầu của NTD trên toàn thế giới và tạo ra một khuôn khổ mà theo đó các chính phủ, đặc biệt là chính phủ các nước đang phát triển hoặc vừa giành được độc lập, có thể sử dụng để soạn thảo, hay củng cố chính sách và pháp luật bảo vệ NTD tại quốc gia họ.

Bản Nguyên tắc này của LHQ đã vạch ra tám (08) lĩnh vực cơ bản có thể phát triển các chính sách bảo vệ NTD, nay được chuyển thành tám (08) quyền cơ bản của NTD, bao gồm:

*Quyền được thoả mãn các nhu cầu cơ bản*

Các nhu cầu cơ bản của quần chúng nhân dân của bất cứ một quốc gia nào (NTD) xuất phát từ vấn đề tồn tại hay sống một cách đường hoàng. Tại các quốc gia nghèo hay các nền kinh tế đang phát triển, các nhu cầu cơ bản nói chung bao gồm lương thực, quần áo và nhà cửa. Tuy nhiên, có 3 nhu cầu khác rất thiết yếu để đảm bảo cuộc sống đường hoàng cho con người, đó là dịch vụ y tế, nước sạch và vệ sinh, và giáo dục. Thêm 2 nhu cầu khác, cũng có thể liệt vào dạng nhu cầu cơ bản, vì nếu thiếu chúng thì khó mà có thể đảm bảo được các nhu cầu cơ bản nói trên, đó là năng lượng và phương tiện vận chuyển, đi lại. Vậy có thể nói, có tất cả hai loại “hàng hoá” và sáu “dịch vụ” được coi là nhu cầu cơ bản của con người (NTD).

Quyền này liên quan đến các chính sách của chính phủ nhằm đảm bảo các kênh lưu thông phân phối hàng hoá và dịch vụ hiệu quả đến NTD, cũng như cho phép lưu trữ hàng hoá, nhu yếu phẩm tại các khu vực nông thôn.

*Quyền được an toàn*

Quyền được an toàn rất quan trọng trong việc đảm bảo cho một cuộc sống an toàn và chắc chắn. Nếu không có các biện pháp, quy định tiêu chuẩn, NTD sẽ bị thiệt hại nhiều nhất về mặt an toàn. Quyền được an toàn có nghĩa là quyền được bảo vệ khỏi các sản phẩm, các quy trình sản xuất và dịch vụ có thể gây nguy hại cho sức khỏe và cuộc sống. Quyền này bao gồm quan ngại về lợi ích lâu dài của NTD cũng như nhu cầu trước mắt của họ.

Quyền này liên quan đến các chính sách của chính phủ nhằm thiết lập các tiêu chuẩn về chất lượng và an toàn sản phẩm, và theo đó, các cơ sở vật chất công cộng nhằm kiểm tra, giám định về chất lượng và an toàn sản phẩm.

*Quyền được chọn lựa*

Quyền được chọn lựa liên quan đến vấn đề chọn lựa giữa các khả năng khác nhau. Quyền được chọn lựa có thể coi là một sự đảm bảo, khi có thể, về tính sẵn có, khả năng và khả năng tiếp cận một số lượng lớn các loại hàng hoá và dịch vụ khác nhau ở mức giá cạnh tranh.



Quyền này liên quan đến các chính sách của chính phủ nhằm hạn chế các hành vi hạn chế cạnh tranh, các loại hợp đồng không công bằng, điều chỉnh các hoạt động quảng cáo và khuyến mại, v.v.

#### *Quyền được thông tin*

NTD phải có quyền được thông tri về chất lượng, số lượng, hiệu lực, độ tinh khiết, tiêu chuẩn và giá cả của hàng hoá, dịch vụ, để có thể đưa ra các quyết định đúng đắn và tự bảo vệ bản thân họ khỏi các hành vi lạm dụng. Bên cạnh đó, NTD còn phải có quyền tiếp cận các thông tin liên quan đến các vấn đề công cộng, vốn do chính phủ và các cơ quan chức năng giải quyết.

Quyền này không những liên quan đến việc các chính phủ nên công bố và phổ biến rộng rãi nội dung của các chính sách bảo vệ NTD, các cơ chế giải quyết khiếu nại và chế tài có thể được áp dụng, mà còn liên quan đến các chính sách về yêu cầu bắt buộc dán nhãn mác (labeling) hàng hoá dịch vụ và đưa ra các cảnh báo cũng như thông tin cần thiết cho NTD về các điều kiện trao đổi, mua bán, bảo hành, tín dụng, sử dụng hay bảo quản sản phẩm.

#### *Quyền được giáo dục tiêu dùng*

Quyền được giáo dục tiêu dùng có nghĩa là quyền có được các kiến thức và thông tin cần thiết để có thể là một NTD có hiểu biết. Những người có học rất dễ nhận thức về các quyền của họ cũng như hành động để tác động vào các nhân tố có ảnh hưởng tới các quyết định của NTD. Nói như vậy không có nghĩa là những người không có học hoàn toàn không hề hay biết gì nhưng rõ ràng là họ ở thế bất lợi hơn, vì họ không thể tự đọc, viết một cách thuận lợi được.

#### *Quyền được giải quyết và bồi thường thiệt hại*

Quyền này về cơ bản liên quan đến việc các chính phủ xây dựng và thông qua các quy định pháp lý, hành chính cũng như các cơ chế thực thi để tạo điều kiện cho NTD có thể khiếu nại và được giải quyết, bồi thường thiệt hại thông qua các thủ tục chính thức cũng như không chính thức một cách nhanh chóng, công bằng, với ít chi phí và có thể được tiếp cận dễ dàng thuận tiện bởi NTD khắp nơi.

#### *Quyền được đại diện*

Quyền được đại diện (hay quyền được lắng nghe) có nghĩa là quyền được vận động ủng hộ cho các quyền lợi của NTD với mục tiêu khiến cho các quyền lợi đó được xem xét một cách toàn diện và được đồng tình trong quá trình xây dựng và thực hiện các chính sách kinh tế hay các chính sách khác có ảnh hưởng tới NTD.

Quyền này liên quan chặt chẽ đến việc quy định về địa vị pháp lý (ví dụ quyền đại diện trong khiếu nại và xét xử, hay quyền đại diện đưa ra góp ý, kiến nghị trong các quá trình hoạch định chính sách có liên quan) của các tổ chức bảo vệ NTD, các hội NTD trong các văn bản pháp luật về bảo vệ NTD, cũng như các cơ chế hữu hiệu để thực thi các quyền đó.

### *Quyền được hưởng một môi trường lành mạnh*

Các nguồn lực sử dụng trong quá trình sản xuất và tiêu dùng hàng hoá, dịch vụ nên được sử dụng một cách lành mạnh và thân thiện với môi trường sinh thái. Đây là lý do căn bản làm phát sinh quyền được hưởng một môi trường lành mạnh của NTD. NTD có thể thực thi quyền này thông qua các cơ chế khiếu nại và thông tin.

Luật bảo vệ NTD của rất nhiều quốc gia trên thế giới đã nêu rõ các quyền này, tuy không phải là luôn đầy đủ tám quyền trong mọi trường hợp, như kim chỉ nam cho công tác bảo vệ NTD. Bên cạnh đó, có thể nói rằng tất cả các quy định khác của luật bảo vệ NTD các quốc gia này cũng như các văn bản pháp luật có liên quan đều nhằm thực hiện các quyền này hoặc đảm bảo rằng chúng được tôn trọng, tuân thủ và thực hiện. Tuy nhiên, các phân tích sau đây chỉ giới hạn trong việc xem xét cụ thể việc **nêu rõ các quyền cơ bản này của NTD như các nguyên tắc chỉ đạo** trong các quy định về bảo vệ NTD của các quốc gia đó.

## **2.1. Tổng quan quy định của một số nước**

### **2.1.1. Liên bang Nga**

Điều 1 Luật Bảo vệ NTD của Liên bang Nga 1995 nêu rõ: “Luật này sẽ điều chỉnh các quan hệ phát sinh giữa NTD với nhà sản xuất, người thực hiện, hay người bán khi bán hàng hoá sản phẩm (hay thực hiện các công việc, cung cấp dịch vụ), xác định quyền của NTD có được các hàng hoá (công việc, dịch vụ) có chất lượng tốt, an toàn đối với sức khoẻ và cuộc sống của NTD; có được thông tin về sản phẩm (kết quả công việc, dịch vụ) và người sản xuất ra chúng (hay người thực hiện, người bán); được giáo dục tiêu dùng; được nhà nước và công chúng bảo vệ các quyền lợi của họ; cũng như có được các cơ chế thực thi các quyền này.”

Như vậy, ngay từ đầu tiên, Luật Bảo vệ NTD của LBN đã nêu rõ 4 quyền cơ bản của NTD (bao gồm quyền được an toàn, quyền được thông tin, quyền được giáo dục tiêu dùng và quyền được giải quyết và bồi thường thiệt hại) như là các mục tiêu điều chỉnh của Luật. Trong đó, quyền được giáo dục tiêu dùng được nhắc lại một lần nữa một cách cụ thể tại Điều 3 của Luật này, quyền được an toàn tại Điều 7, quyền được thông tin tại Điều 8, và quyền được xem xét giải quyết khiếu nại tư pháp và bồi thường

thiệt hại tại Điều 17. Ngoài ra, quyền được đại diện của NTD tại Nga được thể hiện tại Điều 45, quy định về quyền của các tổ chức xã hội về NTD.

### **2.1.2. Thái Lan**

Điều 4 Luật Bảo vệ NTD 1979 của Thái Lan (sửa đổi vào năm 1998) quy định: ‘NTD có các quyền cần được bảo vệ sau:

1. Quyền được nhận thông tin và mô tả về chất lượng hàng hoá hoặc dịch vụ một cách đầy đủ và chính xác.

2. Quyền được tự do lựa chọn hàng hoá hoặc dịch vụ.

3. Quyền đòi hỏi an toàn trong khi sử dụng hàng hoá hoặc dịch vụ.

3b. Quyền có được một hợp đồng công bằng (theo như sửa đổi tại Điều 5 của Luật Bảo vệ NTD số 2 B.E. 2541 năm 1998 của Thái Lan)

4. Quyền được chăm sóc và đền bù cho các thiệt hại theo các quy định của pháp luật về vấn đề đó hoặc theo quy định của Đạo luật này”

### **2.1.3. Trung Quốc**

Luật Bảo vệ Các quyền và lợi ích của NTD năm 1993 của Trung Quốc danh trợn một chương (Chương II – gồm 9 điều, từ Điều 7 đến Điều 15) để nêu rõ các quyền của NTD mà luật này bảo vệ. Các quyền này được nêu khá cụ thể, chi tiết, gồm các quyền sau đây:

- Quyền được an toàn về tài sản cá nhân và thân thể tránh khỏi các xâm phạm trong khi mua bán, sử dụng hàng hoá hoặc tiếp nhận các dịch vụ;

- Quyền được nhận thông tin xác thực về tình trạng và điều kiện của mặt hàng mà họ mua bán sử dụng hoặc dịch vụ mà họ tiếp nhận;

- Quyền được tự do lựa chọn hàng hoá dịch vụ hay người cung cấp;

- Quyền được giao kết hợp đồng công bằng;

- Quyền được bồi thường theo quy định của pháp luật các thương tổn về thân thể hay thiệt hại tài sản phát sinh khi mua bán sử dụng hàng hoá hoặc tiếp nhận dịch vụ;

- Quyền được thành lập các tổ chức xã hội để nêu cao các quyền và lợi ích hợp pháp của mình;

- Quyền được nhận các kiến thức về tiêu dùng hay bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD;
- Quyền được tôn trọng phẩm giá cũng như các phong tục tập quán theo bản sắc dân tộc khi mua bán sử dụng hàng hoá và dịch vụ; và
- Quyền được giám sát các hàng hoá, dịch vụ cũng như công tác bảo vệ quyền và lợi ích của NTD.

Như vậy, trong 8 quyền cơ bản đã nêu trước đây theo các nguyên tắc chỉ đạo của LHQ về Bảo vệ NTD, Luật của TQ có nêu rõ 6 quyền; loại bỏ các quyền được thoả mãn các nhu cầu thiết yếu, và quyền được hưởng một môi trường lành mạnh; thêm vào các quyền giao kết hợp đồng công bằng, quyền được tôn trọng phẩm giá và phong tục tập quán, và quyền giám sát công tác quản lý nhà nước về bảo vệ NTD.

#### **2.1.4. Đài Loan**

Luật Bảo vệ NTD 1994 của Đài Loan không nêu rõ các quyền cơ bản của NTD. Trái lại, luật này quy định về nghĩa vụ của các bên liên quan để đảm bảo, và thực hiện các quyền đó. Ví dụ, Điều 4 & 5 của luật quy định rằng: “Các doanh nghiệp kinh doanh phải quan tâm đến sức khỏe, sự an toàn của NTD đối với những hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp, đồng thời phải giải thích cho NTD cách sử dụng hàng hóa, dịch vụ, đảm bảo sự trung thực trong giao dịch, cung cấp cho NTD những thông tin đầy đủ, xác thực, và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi NTD.” & “Chính quyền, các doanh nghiệp kinh doanh và NTD phải cùng nhau nỗ lực tăng cường thông tin tiêu dùng và cung cấp các thông tin mà NTD sử dụng qua đó đảm bảo cách cư xử phù hợp và hợp lý của NTD được chấp nhận, để đảm bảo được lợi ích và sự an toàn của họ.”

#### **2.1.5. Châu Âu**

Chỉ thị số 1999/44/EC do Quốc hội Châu Âu và Hội đồng Cộng đồng các quốc gia Châu Âu thông qua ngày 25/05/1999 về một số khía cạnh của việc bán hàng hoá tiêu dùng và các bảo đảm có liên quan có đề cập đến các từ “quyền của NTD” và “quyền được khiếu nại và bồi thường thiệt hại” như là tiêu đề của các Điều 3 và 4 của Chỉ thị, nhưng không hề nêu lên các quyền cơ bản của NTD như đề cập ở các phần trên.

### **2.2. Phân tích và đánh giá về các quy định của các nước**

Quy định của các quốc gia đã phân tích ở trên về các quyền cơ bản của NTD có một điểm chung nhất là hầu hết đều tôn trọng và cố gắng đi sát các quyền đề ra theo Các nguyên tắc chỉ đạo về bảo vệ NTD của Liên Hợp Quốc năm 1985. Nguyên nhân cơ bản dẫn đến hiện tượng này là ở chỗ các quyền do LHQ nêu ra đã khá toàn diện và bao trùm được tất cả các vấn đề có liên quan đến công tác bảo vệ NTD, có thể được cụ thể

---

hoá thành các quy định cụ thể về tiêu chuẩn, nghĩa vụ của các bên liên quan, hay quy trách nhiệm pháp lý. Trong trường hợp có thiếu hụt về phạm vi hay đối tượng điều chỉnh, thì các quyền này có thể được luận giải thành các nguyên tắc chỉ đạo việc thực thi luật.

Điểm khác biệt giữa các quốc gia này chủ yếu ở hai điểm:

- Có quốc gia nêu vắn tắt các quyền cơ bản này (như trường hợp của Liên bang Nga, hay Thái Lan), có quốc gia nêu cụ thể và giải thích chi tiết (như trường hợp của Trung Quốc); và

- Các quốc gia chọn các tập hợp quyền khác nhau trong số 8 quyền cơ bản do LHQ đề xuất để đưa vào luật quốc gia của mình. Điểm khác biệt thứ hai có thể được lý giải là do điều kiện thực tế, ý thức hệ chính trị và ưu tiên của từng quốc gia. Các quyền được hầu hết các quốc gia phân tích đưa vào luật bảo vệ NTD của họ gồm có quyền được an toàn, quyền được chọn lựa, quyền được thông tin, quyền được giao kết hợp đồng công bằng, quyền được giáo dục tiêu dùng, quyền được khiếu nại và bồi thường thiệt hại, và quyền được đại diện.

### **3. Hành vi thương mại không công bằng**

Hành vi thương mại không công bằng (unfair practices in commerce or unfair commercial practices or unfair business practices) được hiểu bao gồm hành vi gây nhầm lẫn, lừa dối khách hàng (fraud, misrepresentation, misleading practices) và cưỡng bức, lạm dụng đối với NTD (aggressive practices)<sup>3</sup>.

Hành vi thương mại không công bằng có thể phát sinh trong nhiều lĩnh vực trong đó có các lĩnh vực như mua sắm hàng hoá, dịch vụ tiêu dùng, thuê nhà ở, hợp đồng bảo hiểm, dịch vụ đòi nợ thuê v.v. Hình thức chế tài chủ yếu đối với doanh nghiệp có hành vi thương mại không công bằng là buộc bồi thường thiệt hại, buộc bồi thường có tính trừng phạt, buộc phải trả chi phí pháp lý cho các kiện tụng có liên quan của nguyên đơn.

Quy định về hành vi thương mại không công bằng với tư cách là một nhóm quy phạm bảo vệ NTD được nhiều quốc gia trên thế giới ghi nhận. Một diễn tiến rất đáng lưu ý là gần đây, vào năm 2005, Cộng đồng các quốc gia Châu Âu đã ban hành Chỉ thị số 2005/29/EC<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Unfair\\_business\\_practices](http://en.wikipedia.org/wiki/Unfair_business_practices)

<sup>4</sup> Official Journal of the European Union, L149/22 - L149/39, 11th June 2005

### 3.1. Tổng quan quy định của một số nước

#### 3.1.1. Châu Âu

Ý tưởng cơ bản của Chỉ thị số 2005/29/EC là đưa ra một mức độ bảo vệ NTD hợp lý trong khi vẫn đảm bảo quyền lợi thoả đáng cho các doanh nghiệp. Theo Điều 5 của Chỉ thị này, mọi hành vi thương mại không công bằng đều bị cấm. *Một hành vi thương mại sẽ bị coi là không công bằng nếu: (a) hành vi đó trái với các yêu cầu về sự minh bạch các nghề nghiệp và (b) hành vi đó làm biến dạng hoặc có khả năng làm biến dạng một cách cơ bản hành vi kinh tế của NTD thông thường liên quan đến sản phẩm.*

Chỉ thị này còn đưa ra danh sách những hành vi được coi là hành vi thương mại không công bằng trong mọi tình huống trong phụ lục I.

- **Các hành vi thương mại gây nhầm lẫn** gồm:

+ **Hành động gây nhầm lẫn** (misleading actions) (Điều 6): là hành vi ấy có chứa đựng thông tin sai lệch mà vì thế lừa dối hoặc có khả năng lừa dối NTD thông thường khiến cho NTD **đưa ra các quyết định về giao dịch một cách sai lệch** mà nếu không có thông tin ấy NTD đã đưa ra quyết định khác. Các thông tin bị sai lệch có thể là thông tin sai lệch về: (a) sự tồn tại hoặc bản chất của sản phẩm; (b) các đặc trưng cơ bản của sản phẩm như về khả năng sẵn có của sản phẩm, về các lợi ích của sản phẩm, về các rủi ro liên quan đến sản phẩm, về thành phần cấu tạo của sản phẩm, về các phụ tùng, phụ kiện của sản phẩm, về các hỗ trợ hậu mãi, về giải quyết khiếu nại, về phương thức và ngày sản xuất, cung ứng, giao hàng; về sự phù hợp của sản phẩm cho một mục đích nhất định hoặc cho một cách sử dụng nhất định; về số lượng, quy cách, phẩm chất; về nguồn gốc địa lý hoặc nguồn gốc thương mại; về các kết quả, tác dụng dự kiến từ việc sử dụng sản phẩm; các kết quả hoặc đặc điểm chủ yếu của việc thử nghiệm hoặc kiểm tra trên sản phẩm; (c) phạm vi các cam kết của thương nhân, các động lực đối với hành vi thương mại, bản chất của quá trình bán, các tuyên bố hoặc biểu tượng liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến việc bảo trợ, chấp thuận, phê chuẩn của thương nhân hoặc của sản phẩm; (d) giá cả hoặc cách thức tính giá hoặc sự tồn tại của hình thức ưu đãi giá cụ thể; (e) nhu cầu về dịch vụ, sửa chữa, thay thế; (f) bản chất, các thuộc tính và các quyền của thương nhân hoặc đại lý của thương nhân như đặc điểm nhận dạng, tài sản, bằng cấp, địa vị, sự chấp thuận, sự gắn kết, quan hệ và sở hữu các quyền tài sản thương mại, công nghiệp, trí tuệ hoặc các giải thưởng hoặc những chứng nhận về sự xuất sắc của mình; (g) các quyền của NTD, bao gồm quyền thay thế theo Chỉ thị số 1999/44/EC của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng ngày 25/5/1999 về một số khía cạnh cụ thể của việc bán hàng tiêu dùng và các bảo đảm có liên quan hoặc các rủi ro mà NTD có thể phải đối mặt.

Một hành vi thương mại cũng bị coi là gây nhầm lẫn nếu trong bối cảnh thực tế tính tới tất cả các đặc điểm hoặc tình huống của nó, hành vi ấy làm cho hoặc có thể làm cho NTD thông thường đưa ra các quyết định về giao dịch mà lẽ ra họ sẽ không làm như vậy và hành vi ấy liên quan đến: (a) bất kỳ sự tiếp thị sản phẩm nào, bao gồm cả việc quảng cáo so sánh, gây ra sự nhầm lẫn với bất cứ sản phẩm, tên thương mại hoặc các dấu hiệu phân biệt khác của một đối thủ cạnh tranh; (b) sự không tuân thủ bởi thương nhân đối với các cam kết được ghi trong bộ quy tắc ứng xử mà thương nhân đã cam kết tuân thủ, khi mà: (i) cam kết ấy có thể kiểm chứng được và (ii) thương nhân chỉ dẫn rằng hành vi thương mại của thương nhân bị ràng buộc bởi bộ quy tắc đó.

+ **Không hành động gây nhầm lẫn (Misleading omissions) (Điều 7):** Một hành vi thương mại sẽ bị coi là gây nhầm lẫn nếu, trong bối cảnh thực tế của mình, tính tới tất cả các đặc điểm, bối cảnh và các giới hạn về phương tiện truyền thông, hành vi ấy đã khuyết thiếu những thông tin trọng yếu mà NTD thông thường cần, theo bối cảnh, để đưa ra quyết định giao dịch một cách hợp lý và vì thế làm cho hoặc có khả năng làm cho cho NTD thông thường đưa ra các quyết định giao dịch mà lẽ ra họ sẽ không quyết định như vậy. Cũng được coi là sự không hành động gây nhầm lẫn khi, tính tới các vấn đề được mô tả ở trên, thương nhân đã giấu hoặc cung cấp theo một cách thức không rõ ràng, không rõ nghĩa, không đúng thời điểm **những thông tin trọng yếu** như được mô tả ở trên hoặc không thực hiện được việc nhận ra ý định thương mại của hành vi thương mại nếu điều đó không rõ ràng đoán ra từ bối cảnh, và khi, trong bất cứ trường hợp nào, điều này làm cho hoặc có khả năng làm cho NTD thông thường đưa ra quyết định giao dịch mà lẽ ra họ sẽ không quyết định như vậy.

Khi phương tiện truyền thông được sử dụng để thông tin về hành vi thương mại có áp đặt các giới hạn về không gian và thời gian, những sự giới hạn này và bất cứ biện pháp nào được thực hiện bởi thương nhân để cung cấp thông tin cho NTD bằng các phương tiện khác sẽ được tính đến khi quyết định xem liệu thông tin đó có **bị bỏ quên không**.

Trong trường hợp một lời chào mua, thông tin sau đây sẽ được coi là trọng yếu, nếu bối cảnh không làm cho điều đó là rõ ràng: (a) các đặc điểm chính của sản phẩm, trong phạm vi phù hợp với phương tiện và sản phẩm; (b) địa chỉ và đặc điểm nhận diện thương nhân, như tên thương mại và, khi được áp dụng, địa chỉ địa lý, và đặc điểm nhận dạng của thương nhân được đại diện; (c) giá cả bao gồm các khoản thuế, hoặc khi bán chất sản phẩm có nghĩa rằng giá cả không thể được tính toán trước một cách hợp lý, cách thức tính giá, cũng như, khi phù hợp, tất cả các khoản cước phí vận chuyển, giao hàng, bưu điện hoặc, khi những khoản phí này không được tính toán trước một cách hợp lý, và thực tế là những khoản phụ phí đó có thể sẽ phải thanh toán; (d) các dàn xếp về việc thanh toán, giao hàng, thực hiện hoặc chính sách xử lý khiếu nại, nếu, các nội

dung này khác với các yêu cầu về sự miễn cán nghề nghiệp; (e) cho các sản phẩm và giao dịch liên quan tới quyền được rút khỏi hoặc chấm dứt, sự tồn tại của quyền đó.

Các yêu cầu về thông tin được quy định trong Luật của Cộng đồng EU liên quan đến truyền thông thương mại bao gồm việc quảng cáo hoặc tiếp thị, một danh sách mở được nêu trong Phụ lục II, sẽ được coi là **trọng yếu**.

- **Hành vi thương mại cưỡng bức hoặc lạm dụng đối với NTD (aggressive commercial practices):** Hành vi thương mại bị coi là cưỡng bức hoặc lạm dụng đối với NTD, nếu, trong bối cảnh thực tế của nó, tính tới tất cả các đặc điểm và tình huống, **bằng sự quấy rối, cưỡng bức**, bao gồm cả việc sử dụng vũ lực hoặc các ảnh hưởng không hợp lý, mà hành vi ấy làm hại hoặc có khả năng làm hại đáng kể quyền tự do lựa chọn hoặc tự do hành xử của NTD liên quan đến sản phẩm và vì thế làm cho hoặc có thể làm cho NTD ra quyết định về giao dịch mà lẽ ra NTD đã không quyết định như vậy (Điều 8).

Khi quyết định xem một hành vi thương mại có sử dụng **sự quấy rối, cưỡng bức**, bao gồm cả sử dụng vũ lực hoặc các ảnh hưởng không hợp lý, các khía cạnh cần tính đến gồm: (a) thời gian, địa điểm, bản chất hoặc tính lặp đi lặp lại; (b) việc sử dụng ngôn ngữ/hành vi có tính đe dọa hoặc lạm dụng; (c) sự lợi dụng của thương nhân đối với những hoàn cảnh éo le, không may mắn ở mức độ mà có thể làm ảnh hưởng tiêu cực đến sự suy xét của NTD mà thương nhân đã ý thức, để ảnh hưởng quyết định của NTD liên quan đến sản phẩm; (d) bất cứ rào cản ngoài hợp đồng nào do thương nhân áp đặt trong trường hợp NTD muốn thực hiện các quyền theo hợp đồng, bao gồm các quyền chấm dứt hợp đồng hoặc chuyển sang sản phẩm khác hoặc thương nhân khác; (e) bất cứ sự đe dọa nào làm cho việc thực hiện các hành vi bảo vệ quyền lợi không thực hiện được (Điều 9).

### 3.1.2. Anh

Để triển khai các quy định trong Chỉ thị số 2005/29/EC, nước Anh cũng như nhiều quốc gia khác trong khối Cộng đồng các quốc gia Châu Âu (EU) đã ban hành các văn bản để nội luật hoá các quy định của Cộng đồng Châu Âu. Theo quy chế về hành vi thương mại không công bằng được ban hành gần đây, rất nhiều loại hành vi thương mại nếu thương nhân thực hiện thì sẽ bị coi là đã thực hiện hành vi thương mại không công bằng và bị cấm. Chẳng hạn:

- **Các hành vi mang tính chất mạo nhận danh tiếng** (falsely claiming accreditation), ví dụ: (1) tuyên bố rằng mình đã xây dựng được một bộ quy tắc ứng xử trong quản trị doanh nghiệp nhưng thực tế thì không phải như vậy, (2) tuyên bố rằng sản phẩm của mình hoặc doanh nghiệp của mình đạt được một dấu hiệu, một chứng chỉ, một tiêu chuẩn về chất lượng, về độ uy tín nào đó nhưng thực tế thì không phải như

---



vậy, (3) tuyên bố rằng bộ quy tắc ứng xử đang áp dụng trong doanh nghiệp của mình được phê duyệt bởi một cơ quan có thẩm quyền hoặc một cơ quan, tổ chức danh tiếng nào đó nhưng thực tế thì không phải như vậy;

**- Đưa ra các thông tin sai lệch về giá cả, việc định giá, về sản phẩm/dịch vụ.**

Ví dụ: (1) đưa ra quảng cáo, thông tin, chào bán đối với hàng hoá, dịch vụ mà mình không sẵn có; (2) đưa ra thông tin rằng số lượng hàng hoá tồn lại chỉ còn rất ít, cần bán gấp trong một thời gian hạn chế, nhưng thực tế thì không phải như vậy; (3) đưa ra thông tin rằng việc bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ như vậy là hợp pháp trong khi trên thực tế điều đó là không đúng; (4) thông tin cho NTD rằng họ được hưởng một đặc quyền từ việc mua sắm hàng hoá, dịch vụ trong khi đó trên thực tế quyền năng này pháp luật đã quy định rõ NTD được hưởng; (5) đưa ra lời hứa quá mức, chẳng hạn, đưa ra tuyên bố sai lệch rằng sản phẩm có khả năng chữa bệnh hoặc chữa các dạng khuyết tật chức năng; (6) chào bán sản phẩm nhưng rồi lại từ chối giao hàng; (7) đưa ra những lời tuyên bố có tính dọa nạt đối với NTD rằng nếu NTD không mua sản phẩm ấy thì có thể ảnh hưởng tới an toàn cho bản thân NTD hoặc gia đình người đó; (8) tạo ra những thủ tục phiền phức để NTD có thể nhận được hàng hoá đã mua, thực hiện được các quyền mà hợp đồng đã cam kết.

**- Các dạng hành vi khuyến mại:** (1) thuê viết các bài báo quảng cáo sản phẩm mà không nêu rõ điều đó cho NTD biết; (2) bán hàng giá, hàng nhái; (3) tuyên bố rằng doanh nghiệp đang bán hàng để giải phóng hàng chuẩn bị đóng cửa nhưng thực tế không phải vậy; (4) đưa ra thông tin sai lệch về tình hình giao dịch hàng hoá trên thị trường khiến cho NTD tin rằng việc tìm kiếm, mua sắm hàng hoá đó sẽ khó khăn hơn; (5) cung ứng hàng hoá, dịch vụ ngoài yêu cầu của NTD mà yêu cầu NTD thanh toán; (6) sới giả cừu - tạo ra ấn tượng rằng thương nhân thực hiện hành vi không liên quan tới hoạt động kinh doanh của mình, trong khi đó kỳ thực, hành vi đó có liên quan tới hoạt động kinh doanh; (7) quảng cáo hướng vào trẻ em.

**- Các hành vi liên quan tới cạnh tranh và trao thưởng:** (1) bán hàng đa cấp bất chính; (2) không trao giải thưởng đã cam kết; (3) ghi sai lệch rằng sản phẩm đó là miễn phí kỳ thực NTD vẫn phải trả các khoản chi phí nhất định;

**- Bán hàng hoặc dịch vụ hậu mãi:** quấy rối khách hàng để khách hàng phải mua sản phẩm; thông tin sai lệch về dịch vụ hậu mãi v.v.

### **3.1.3. Pháp**

Bộ luật tiêu dùng của Pháp có quy định khá chi tiết về các hành vi thương mại không công bằng:

- Hành vi lừa dối (gây ra sự nhầm lẫn về sản phẩm, dịch vụ, nhãn hiệu, tên thương mại, dấu hiệu phân biệt sản phẩm với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh; gây nhầm lẫn về bản chất, tính năng, công dụng, giá cả, phương pháp tính giá, dịch vụ hậu mãi của sản phẩm, dịch vụ, năng lực chuyên môn của tổ chức, cá nhân kinh doanh; che giấu thông tin cơ bản về sản phẩm, dịch vụ như: đặc tính của sản phẩm, dịch vụ; tên gọi, địa chỉ của tổ chức, cá nhân kinh doanh, giá bán và các khoản phí, lệ phí, thuế kèm theo; phương thức thanh toán, giao hàng, quyền trả lại hàng hoá, dịch vụ) (Điều L121-1). Hành vi này bị cấm. Thương nhân thực hiện hành vi này có thể bị phạt đến 50% chi phí quảng cáo hoặc chi phí thực hiện hành vi gây nhầm lẫn.

- Hành vi bán hàng hoá, cung cấp dịch vụ mà không có sự đặt hàng trước từ phía người tiêu dùng (unsolicited goods, services) (Điều L122-3). Bộ luật quy định rõ sẽ là hành vi vi phạm pháp luật và bị cấm nếu thương nhân gửi hàng hoá, dịch vụ cho người tiêu dùng ngoài phạm vi yêu cầu của người tiêu dùng (hoặc khi người tiêu dùng không có đặt hàng) rồi yêu cầu người tiêu dùng phải thanh toán tiền cho các hàng hoá, dịch vụ đó.

- Hành vi tiếp thị hàng hoá, dịch vụ có dấu hiệu làm cho người tiêu dùng tin rằng họ sẽ được giảm giá nếu thu hút được thêm người khác tham gia vào mạng lưới phân phối (Điều L122-6). Hành vi này cũng bị Bộ luật cấm.

- Hành vi lạm dụng vị trí yếu thế, sự thiếu hiểu biết của người tiêu dùng (Điều L122-8). Hành vi này bị Bộ luật cấm. Thương nhân thực hiện hành vi này sẽ bị phạt tù đến 5 năm (nếu là cá nhân) hoặc bị phạt tiền đến 9 ngàn EURO hoặc cả 2 hình phạt trên.

- Hành vi quấy rối (lôi kéo, kích động thường xuyên, lặp đi lặp lại nhiều lần) làm hạn chế, biến dạng quyền tự do lựa chọn của người tiêu dùng, ép buộc người tiêu dùng (khiến người tiêu dùng không tự nguyện) (Điều L122-11). Hành vi này bị Bộ luật cấm và có thể bị phạt tù đến 2 năm hoặc phạt tiền đến 150 ngàn EURO hoặc bị áp dụng cả hai hình phạt trên.

#### 3.1.4. Úc

**Tại Úc**, theo đạo luật về hành vi thương mại năm 1974 (TPA), hành vi gây nhầm lẫn hoặc lừa dối (**Misleading or deceptive conduct hoặc thường chỉ được gọi là misleading conduct**) cũng bị cấm. Điều 52 của đạo luật này quy định rõ ***cấm các công ty thực hiện các hành vi gây nhầm lẫn, lừa dối hoặc có khả năng gây nhầm***

---

*lẫn, lừa dối*<sup>5</sup>. Các đạo luật về thương mại công bằng ở các Bang cũng có quy định tương tự đối với hành vi gây nhầm lẫn hoặc lừa dối do các cá nhân thực hiện. Điều 12DA Luật về Ủy ban Chứng khoán và Đầu tư Úc năm 2001 cũng có quy định cấm các hành vi gây nhầm lẫn hoặc lừa dối trong lĩnh vực dịch vụ tài chính. Mục đích chính của các quy định này là cung cấp một công cụ cần thiết để bảo vệ NTD bằng việc ngăn ngừa doanh nghiệp thực hiện các hành vi gây nhầm lẫn hoặc lừa dối khách hàng. Tuy nhiên, phạm vi áp dụng của học thuyết này là đối với mọi hoạt động thương mại. Có một loạt biện pháp chế tài được quy định để áp dụng trong trường hợp có hành vi gây nhầm lẫn hoặc lừa dối.

Tuy Điều 52 quy định rằng "**công ty không được, trong quá trình hoạt động thương mại, thực hiện các hành vi gây nhầm lẫn, lừa dối hoặc có khả năng gây nhầm lẫn hoặc lừa dối**" nhưng các cá nhân có thể phải chịu trách nhiệm về việc vi phạm quy định tại Điều 52 nếu cá nhân này cũng biết rõ về việc thực hiện hành vi vi phạm và họ tham gia vào việc thực hiện hành vi đó (theo quy định tại Điều 75B). Một hành vi có bị coi là "gây nhầm lẫn" hay không là vấn đề "thực tế" (question of fact). *Đây là hành vi thông tin, đưa ra các tuyên bố không phù hợp với thực tế*. Im lặng cũng có thể coi là hành vi gây nhầm lẫn trong những trường hợp nhất định (chẳng hạn nếu đó là trường hợp tồn tại nghĩa vụ phải tiết lộ thông tin nói cách khác, im lặng không bị coi là hành vi gây nhầm lẫn trừ khi có kỳ vọng hợp lý rằng thông tin đó phải được công bố).

### 3.1.5. Singapore

Luật Bảo vệ NTD của Singapore quy định về hành vi không công bằng như sau:

**Điều 4.** Một hành vi của nhà cung cấp được coi là không công bằng trong quan hệ giao dịch tiêu dùng nếu nhà cung cấp: *(a) thực hiện hoặc nói bất cứ điều gì, hoặc không thực hiện hoặc không nói bất cứ điều gì, mà vì thế, NTD thông thường có thể bị lừa dối hoặc nhầm lẫn; (b) đưa ra các khẳng định sai lệch; (c) lợi dụng NTD nếu nhà cung cấp biết hoặc có thể biết rằng NTD đó (i) đang ở trạng thái không thể tự bảo vệ quyền lợi của mình hoặc (ii) không thể hiểu được đặc trưng, bản chất, ngôn ngữ hoặc hệ quả của giao dịch hoặc các vấn đề khác liên quan tới giao dịch; hoặc (d) không bị giới hạn bởi các quy định khái quát nêu tại khoản (a) tới (c) đã thực hiện các hành vi nêu ở phụ lục II của Luật này.*

**Điều 5.** (1) Hành vi không công bằng có thể xảy ra trước, trong hoặc sau giao dịch tiêu dùng; (2) Hành vi không công bằng có thể là hành vi hành động hoặc hành vi không hành động (omissions); (3) Khi quyết định xem liệu người đó có thực hiện hành

---

<sup>5</sup> Nguyên văn "công ty không được, trong quá trình hoạt động thương mại, thực hiện các hành vi gây nhầm lẫn, lừa dối hoặc có khả năng gây nhầm lẫn hoặc lừa dối"

vi không công bằng không cần phải tính tới các yếu tố sau — (a) tính hợp lý trong hành động của một người rơi vào cùng hoàn cảnh; và (b) hành động hoặc không hành động bởi nhân viên hoặc đại lý hoặc của người mà được coi là hành vi của thương nhân/người đã ủy quyền.

### 3.1.6. Malaysia

Luật Bảo vệ NTD của Malaysia có một phần (chương) riêng (phần II) quy định về các hành vi thương mại không công bằng (từ Điều 8 đến Điều 18).

Điều 9 của Luật này quy định cấm mọi thương nhân thực hiện hành vi:

(a) liên quan đến hàng hóa, **gây nhầm lẫn hoặc dối trá** hoặc được cho là gây nhầm lẫn hoặc dối trá đối với xã hội về bản chất, quy trình sản xuất, đặc tính, mục đích sử dụng, hoặc số lượng hàng hóa; hoặc

(b) liên quan đến dịch vụ, **gây nhầm lẫn hoặc dối trá** hoặc được cho là gây nhầm lẫn hoặc dối trá đối với xã hội về bản chất, quy trình sản xuất, đặc tính, mục đích sử dụng, hoặc số lượng của dịch vụ

Điều 10 của Luật này cấm mọi thương nhân thực hiện việc đưa ra các tuyên bố sai lệch hoặc gây nhầm lẫn đối với: (a) hàng hóa là loại, tiêu chuẩn, chất lượng, phẩm cấp, số lượng, thành phần, kiểu dáng cụ thể; (b) hàng hóa có lịch sử cụ thể hoặc có quá trình sử dụng trước đó được xác định; (c) dịch vụ thuộc loại, tiêu chuẩn, chất lượng hoặc số lượng cụ thể; (d) dịch vụ được cung cấp bởi nhà cung cấp cụ thể hoặc bất kỳ người nào bằng cách thức kinh doanh, khả năng hoặc kỹ năng đặc thù; (e) một người cụ thể đồng ý nhận hàng hóa hoặc dịch vụ; (f) hàng hóa mới hoặc tân trang; (g) hàng hóa đã được sản xuất, chế tạo, chế biến hoặc tân trang tại một thời điểm cụ thể; (h) hàng hóa hoặc dịch vụ có chế độ tài trợ, ưu đãi trả lại, được chứng thực, có đặc tính vận hành, phụ kiện, tính hữu ích hoặc lợi ích; (i) người có bất kỳ chế độ tài trợ, ưu đãi trả lại, chứng thực hoặc xác nhận; (k) liên quan đến sự tồn tại, loại trừ hoặc tác động của bất kỳ điều kiện, bảo hành, quyền hoặc biện pháp khắc phục; hoặc (l) liên quan đến nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa. (Ở đây: số lượng được hiểu bao gồm các thông số về chiều dài, bề rộng, chiều cao, diện tích, khối lượng, công suất, thể tích và số lượng).

**Điều 12 của Luật này quy định về việc chỉ dẫn sai về giá như sau:**

(1) Một người bị coi là **phạm một khinh tội** - (a) Nếu anh ta chỉ dẫn sai NTD về giá của bất kỳ hàng hóa hoặc dịch vụ nào; hoặc (b) Nếu chỉ dẫn của người đó cho NTD về giá hàng hóa hoặc dịch vụ và sau đó đã không tiến hành các bước cần thiết để ngăn không để NTD tin theo chỉ dẫn đó.

(2) Theo tiêu mục (1), sẽ không phân biệt (a) dù người đưa ra chỉ dẫn trên danh nghĩa của anh ta hay đại diện cho người khác; (b) dù người đưa ra chỉ dẫn là một người hay thuộc một nhóm người có sản phẩm hoặc dịch vụ; (c) dù chỉ dẫn gây nhầm lẫn cho tất cả những NTD được cung cấp hay chỉ một vài trong số đó.

(3) Theo quy định của mục này, một chỉ dẫn gây nhầm lẫn cho NTD về giá hoặc cách thức xác định giá nếu điều mà chỉ dẫn truyền đạt hoặc điều mà NTD có thể mong đợi một cách hợp lý được suy ra từ chỉ dẫn hoặc bất kỳ sự bỏ quên nào từ nó, bao gồm: (a) giá hoặc cách tính không như thực tế vốn có của nó; (b) giá hoặc cách tính không dựa trên thực tế hoặc những vấn đề mà thực tế nó phải căn cứ vào; (c) giá hoặc cách tính cả những vấn đề đã được tính bổ sung; (d) một người trên thực tế không có mong đợi đó cho rằng: (i) giá tăng hoặc giảm bất kể tại thời điểm nhất định hoặc theo một lượng nhất định; (ii) giá, hoặc giá đã tăng hoặc giảm, tùy vào trường hợp, được duy trì bất kể tại một giai đoạn nhất định nào; (iii) phương pháp được thay thế cho dù tại một thời điểm nhất định nào; (iv) phương pháp hoặc phương pháp đã được thay thế, tùy trường hợp, được duy trì cho dù tại một giai đoạn nhất định nào; (e) về thực tế hoặc hoàn cảnh mà NTD có thể mong muốn một cách hợp lý rằng giá trị của bất kỳ sự so sánh nào được tạo bởi hoặc suy ra từ chỉ dẫn không như trên thực tế.

(4) Theo quy định của tiêu mục (3)(e), sự so sánh là sự so sánh liên quan đến giá hoặc phương thức xác định giá, tùy từng trường hợp cụ thể, nếu đó là sự so sánh giữa giá hoặc cách tính giá đó hoặc bất kỳ giá nào được xác định bởi cách đó và (a) bất kỳ giá hoặc giá trị nào được tuyên bố hay ngụ ý hoặc được quy cho hàng hóa hoặc dịch vụ được nói đến; hoặc (b) bất kỳ cách thức nào được tuyên bố, ngụ ý hoặc có thể được áp dụng để xác định giá hoặc giá trị của hàng hóa hoặc dịch vụ được nói đến, hoặc giá hoặc giá trị của bất kỳ hàng hóa, dịch vụ nào khác.

Điều 13 của Luật này quy định việc **quảng cáo mang tính quá nhiều** như sau:

(1) Không người nào được quảng cáo cung cấp một hàng hóa dịch vụ với giá cụ thể mà người đó (a) không dự tính đề nghị cung cấp; hoặc (b) không có căn cứ đáng tin cậy nào cho rằng có thể được cung cấp, với giá đó trong thời hạn đó và với số lượng mà có thể hợp lý đối với thị trường mà người đó tiến hành hoạt động kinh doanh và bản chất của quảng cáo.

Điều 14 của Luật này quy định về việc **tặng quà, trao giải thưởng và chào hàng miễn phí**, v.v. như sau: (1) Không người nào được chào hàng với bất kỳ quà tặng, giải thưởng hoặc các món đồ miễn phí khác- (a) mà cố ý không cung cấp chúng; hoặc (b) cố ý không cung cấp như đã chào hàng.

(2) Không người nào được chào hàng với bất kỳ quà tặng, giải thưởng hoặc món đồ miễn phí khác cho việc mua bất kỳ hàng hóa hoặc dịch vụ nào cho dù có phụ thuộc

vào việc mua hàng hoặc dịch vụ khác hay không (a) tính giá cao hơn giá thông thường đối với hàng hóa và dịch vụ được mua; hoặc (b) giảm chất lượng hoặc số lượng hàng hóa hoặc dịch vụ được mua.

(3) Một người đề nghị quà tặng, giải thưởng hoặc các món đồ miễn phí có thể áp đặt những điều kiện hợp lý cho lời đề nghị

(4) Khi một người áp đặt điều kiện cho lời đề nghị của mình, anh ta sẽ - (a) phải mô tả rõ ràng điều kiện; (b) bảo đảm rằng điều kiện đó phải rõ ràng gắn với khái niệm “miễn phí” hoặc “lời đề nghị miễn phí”, tùy từng trường hợp cụ thể; và (c) bảo đảm rằng dung lượng cho việc mô tả điều kiện phải ít nhất bằng một nửa dung lượng dành cho việc diễn tả “miễn phí” hoặc “lời đề nghị miễn phí”.

(5) Theo mục tiêu của mục này: "miễn phí" hoặc "lời đề nghị miễn phí" bao gồm bất kỳ sự thể hiện nào có nghĩa tương đồng; "giá thông thường" là giá của hàng hóa hoặc dịch vụ tương tự thường được bán trên thị trường.

### **3.1.7. Thái Lan**

Liên quan đến việc điều chỉnh hành vi thương mại không công bằng, Luật Bảo vệ NTD của Thái Lan chỉ tập trung điều chỉnh 2 loại hành vi chính là: (1) quảng cáo gian dối và (2) ghi nhãn gian dối.

Điều 22 Luật Bảo vệ NTD của Thái Lan quy định: cấm việc thực hiện các hành vi quảng cáo chứa đựng **tuyên bố không công bằng với NTD hoặc gây hại cho xã hội** bất kể đó là hành vi về nguồn gốc, điều kiện, chất lượng, mô tả hàng hoá, dịch vụ hoặc thủ tục mua sắm, giao hàng, cách sử dụng hàng hoá, dịch vụ. Những tuyên bố như sau sẽ bị coi là không công bằng với NTD hoặc có hại cho xã hội: (1) tuyên bố không đúng sự thật hoặc quá mức sự thật; (2) tuyên bố gây ra sự hiểu lầm về những yếu tố thiết yếu liên quan đến hàng hoá/dịch vụ, bao gồm cả trường hợp đưa ra tuyên bố dựa trên các bản báo cáo kỹ thuật, số liệu thống kê hoặc bất cứ thứ gì không đúng sự thật hoặc đã bị thổi phồng; (3) tuyên bố trực tiếp hoặc gián tiếp khuyến khích việc thực hiện các hành vi bất hợp pháp hoặc vô đạo đức hoặc hành vi gây ảnh hưởng tiêu cực tới văn hoá dân tộc; (4) tuyên bố gây mất đoàn kết trong công chúng; (5) các hành vi khác được quy định trong quy chế của Bộ trưởng. Tuyên bố mà người bình thường cũng biết rằng điều đó không thể là sự thật đều bị cấm theo quy định của khoản 1 kể trên.

### **3.1.8. Canada**

Luật Bảo vệ NTD của Bang Quebec dành hẳn 1 phần quy định về hành vi thương mại không công bằng (phần II) từ Điều 215 đến Điều 243.

Điều 218 của Luật này quy định để xác định liệu có hay không có một tuyên bố tạo ra một hành vi cấm, phải tính đến nghĩa đen của những điều khoản được sử dụng trong tuyên bố đó, nếu có.

Tuyên bố không đúng sự thật (Điều 219): Cấm thương nhân, nhà sản xuất hoặc người quảng cáo đưa ra **tuyên bố không đúng sự thật hoặc gây hiểu nhầm** đối với NTD dù bằng bất kì cách nào.

Điều 220. Mọi thương nhân, nhà sản xuất, nhà quảng cáo đều không được phép, dù bằng bất cứ hình thức nào, gây sai lạc trong việc: a) xác quyết rằng hàng hoá, dịch vụ có một đặc tính ưu việt nào đó; b) đảm bảo rằng việc thủ đắc hoặc sử dụng hàng hoá, dịch vụ ấy sẽ mang lại một lợi ích về tài chính nào đó; (c) bảo đảm rằng việc thủ đắc hoặc sử dụng hàng hoá hoặc dịch vụ đó sẽ đưa đến hoặc bảo đảm những quyền năng, hoặc nghĩa vụ nào đó.

Hành vi bị cấm liên quan đến chất lượng hàng hoá/dịch vụ (Điều 221): Không thương nhân, nhà sản xuất hoặc nhà quảng cáo nào, dù bằng bất cứ cách thức nào, được phép gây sai lạc trong việc: a) bảo đảm rằng hàng hoá, dịch vụ có những phụ tùng, phụ kiện nhất định; b) bảo đảm rằng hàng hoá có khối lượng, kích cỡ, dung tích nhất định; c) bảo đảm rằng hàng hoá đó phù hợp với một tiêu chuẩn nhất định; d) tuyên bố rằng hàng hoá đó thuộc một chủng loại, một mẫu, một loại hoặc một năm sản xuất nhất định; e) bảo đảm rằng hàng hoá là mới, sửa chữa lại hoặc đã sử dụng đến một mức độ nhất định; f) bảo đảm rằng hàng hoá có một lịch sử sử dụng nào đó hoặc đã được sử dụng cho một mục đích nhất định; g) xác quyết về những đặc trưng nhất định trong việc thực hiện đối với hàng hoá, dịch vụ.

- Hành vi bị cấm (Điều 222): Không thương nhân, nhà sản xuất, nhà quảng cáo nào được phép, dù bằng bất cứ cách thức nào, gây sai lạc trong việc: a) nêu ra trường hợp cụ thể chào bán hàng hoá, dịch vụ; b) làm mất uy tín hàng hoá, dịch vụ được chào bán bởi người khác; c) bảo đảm rằng hàng hoá hoặc dịch vụ đã được làm mới; d) bảo đảm rằng hàng hoá được chế tạo theo một phương pháp sản xuất đặc biệt; e) bảo đảm rằng hàng hoá hoặc dịch vụ là cần thiết để thay thế một phần hoặc để phục vụ việc sửa chữa nào đó; f) bảo đảm rằng hàng hoá hoặc dịch vụ có một nguồn gốc địa lý cụ thể; g) chỉ dẫn về số lượng hàng hoá, dịch vụ có thể cung ứng.

- Giá khuyến mại phải được chỉ dẫn rõ (Điều 223): thương nhân phải chỉ dẫn rõ (đến mức có thể đọc được) về giá khuyến mại trên tất cả các loại hàng hoá, hoặc trên bao bì hàng hoá (nếu hàng hoá bị đóng gói) được đưa ra chào bán khuyến mại.

- Hành vi bị cấm liên quan đến giá (Điều 224-225): thông tin sai theo bất cứ cách thức nào rằng khiến cho NTD phải trả giá cao hơn giá đã quảng cáo; đưa ra thông

tin sai về việc giảm giá; chỉ dẫn sai về giá thường áp dụng; làm cho NTD tin rằng giá hiện tại là một ưu thế.

- Từ chối bảo hành (Điều 226-227): việc từ chối bảo hành mà thương nhân/nhà sản xuất đã cam kết đều bị cấm. Việc đưa ra thông tin gian dối về chế độ bảo hành, phạm vi, thời hạn bảo hành đều bị cấm.

- Các hành vi bị cấm khác: Thông tin sai về nghĩa vụ của người mua hàng (Điều 228); Không tiết lộ yếu tố trọng yếu (Điều 228); Đưa ra thông tin sai lệch cơ hội kinh doanh của thương nhân, nhà sản xuất, nhà quảng cáo (Điều 229); Yêu cầu NTD thanh toán tiền cho các mặt hàng ngoài yêu cầu của NTD (Điều 230).

### **3.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước**

Có thể thấy rằng, chế định về hành vi thương mại không công bằng được quy định khá phổ biến trong Luật Bảo vệ NTD của nhiều quốc gia. Về cơ bản, có 3 dạng hành vi thương mại không công bằng bị cấm là:

(1) Những hành vi cung cấp các thông tin sai sự thật, gây nhầm lẫn (về bất cứ vấn đề gì liên quan đến giao dịch tiêu dùng như liên quan đến nhân thân của thương nhân, liên quan đến bản thân hàng hoá, dịch vụ, liên quan đến bản chất giao dịch, liên quan tới các quyền và nghĩa vụ của các chủ thể có liên quan đến hợp đồng, liên quan đến giá cả, liên quan đến chế độ hậu mãi v.v.);

(2) Những hành vi che giấu hoặc không cung cấp đầy đủ những thông tin cần thiết cho NTD khiến NTD không có đủ thông tin cần thiết cho việc ra các quyết định liên quan đến giao dịch tiêu dùng;

(3) Thực hiện các hành vi mang tính cưỡng bức, lạm dụng đối với NTD.

Đây đều là những hành vi làm cho quan hệ mua sắm hàng hoá, dịch vụ trên thị trường trở nên bất công, xâm phạm trực tiếp quyền lợi của NTD. Chính vì thế, khi xây dựng Luật Bảo vệ NTD Việt Nam trong tương lai, những nhóm hành vi như vậy cần được quy định.

## **4. Hợp đồng tiêu dùng**

### **4.1. Tổng quan quy định của một số nước**

#### **4.1.1. Châu Âu**

EU đã ban hành nhiều chỉ thị liên quan đến NTD nhằm khuyến cáo các nước thành viên đảm bảo thực hiện trong các quy định pháp luật của mình. Một trong những

---



Chi thị đáng chú ý nhất là *Chi thị số 1999/44/EC của Nghị viện Châu Âu và Hội đồng Châu Âu ngày 25 tháng 5 năm 1999 về việc bán hàng hóa cho NTD và bảo hành kèm theo* (sau đây gọi tắt là “**Chi thị**”). Chi thị không đưa ra một quy định mang tính cụ thể về Hợp đồng tiêu dùng mà quy định những vấn đề mang tính nguyên tắc. Tuy nhiên, nhằm đảm bảo quyền lợi NTD, một số nội dung trong các quy định của Chi thị cũng có đề cập đến chế định hợp đồng.

Tại Điều 2 của Chi thị về “Việc tuân thủ theo hợp đồng” quy định rằng người bán phải cung cấp hàng hóa cho NTD theo những điều khoản trong hợp đồng mua bán và đưa ra các tiêu chí để được coi là tuân theo hợp đồng như: a) tuân theo đúng với những miêu tả mà người bán đưa ra và đạt chất lượng hàng hóa sản phẩm mà người bán đã chào mời với NTD như hàng mẫu; b) Phù hợp với mục đích cụ thể mà NTD cần và những gì NTD cho người bán biết tại thời điểm giao kết hợp đồng và người bán đã chấp nhận; c) phù hợp với mục đích sử dụng cho những cái mà hàng hóa cùng loại có thể sử dụng được; ...

Khoản 5, Điều 3 cũng đưa ra một số trường hợp mà NTD có thể yêu cầu giảm giá hoặc hủy hợp đồng như: trong trường hợp NTD không chấp nhận sửa chữa hoặc đổi mới; người bán không hoàn thành biện pháp đền bù trong thời gian hợp lý, hoặc; người bán không thực hiện biện pháp mà không tránh khỏi việc gây ảnh hưởng lớn đến NTD.

Điều 7 quy định về việc ràng buộc NTD, quy định: “*Bất kỳ một điều khoản hợp đồng hay thỏa thuận nào được ký kết với người bán trước khi người bán biết về việc không tuân thủ quy định của Chi thị này mà trực tiếp hoặc gián tiếp hạn chế những quyền lợi của NTD được quy định trong Chi thị này thì theo quy định của luật các quốc gia, những điều khoản hay thỏa thuận này sẽ không có tính ràng buộc đối với NTD.*”

*Các quốc gia thành viên cần quy định rằng, trong trường hợp hàng hoá là đồ đã qua sử dụng, người bán và người mua có thể đồng ý với điều khoản hợp đồng hoặc thỏa thuận ràng buộc nghĩa vụ đối với người bán trong thời gian ngắn hơn theo quy định tại điều 5(1)/ Nhưng thời gian đó không thể dưới một năm”*

Như vậy, Chi thị của EU không có một quy định cụ thể về hợp đồng mà chỉ đưa ra một số nguyên tắc về việc thực hiện hợp đồng. Thông qua cơ chế thực hiện hợp đồng, Chi thị tiếp cận việc bảo vệ NTD bằng cách cho phép NTD được quyền chấm dứt hợp đồng trong một số trường hợp cũng như quy định về việc vô hiệu của hợp đồng nếu người bán vi phạm các quy định của pháp luật. Có thể nói rằng đây là những cách tiếp cận rất tiến bộ và hiệu quả đối với NTD. NTD thông qua quy định này được tạo điều kiện tốt nhất cho việc đàm phán và thực hiện hợp đồng, trong trường hợp NTD mặc dù ký vào hợp đồng (thỏa thuận) nhưng nếu điều khoản trong hợp đồng đó trái với quy định của pháp luật thì không bị ràng buộc nghĩa vụ.

---

#### 4.1.2. Đài Loan

Luật Bảo vệ NTD của Đài Loan tiếp cận vấn đề bảo vệ NTD thông qua chế định hợp đồng bằng việc quy định một cách khá chi tiết về “Hợp đồng hàng loạt”. Theo định nghĩa tại Khoản 9, Điều 2 của Luật thì: *“Hợp đồng hàng loạt là hợp đồng mà một phần hoặc toàn bộ Điều khoản cơ bản được soạn thảo bởi các doanh nghiệp kinh doanh”*. Tại Khoản 7, Điều 2 cũng đưa ra một định nghĩa về “Điều khoản hàng loạt của Hợp đồng”: là các Điều khoản được các doanh nghiệp kinh doanh đơn phương soạn thảo khi tham gia quan hệ hợp đồng với các bên không xác định với số lượng lớn. Ngoài dạng văn bản, những Điều khoản cơ bản của hợp đồng còn được thể hiện trên các bảng thông báo công cộng, máy bay, thông điệp nơi công cộng, Internet và các phương tiện khác. Như vậy, có thể nói rằng, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD Đài Loan đặc biệt chú trọng đến việc bảo vệ quyền lợi NTD khi tham gia giao kết những hợp đồng có sẵn (do thương nhân soạn thảo). Luật dành hẳn một Mục (Mục 2) để quy định các vấn đề về hợp đồng hàng loạt. Điều 11 quy định, khi doanh nghiệp kinh doanh có ý định đưa ra một hợp đồng hàng loạt thì phải để một thời gian ít nhất là 30 ngày để NTD xem xét lại nội dung của tất cả các điều khoản và điều kiện. Đồng thời, Luật cũng cho phép cơ quan có thẩm quyền ở cấp trung ương có thể xem xét thông báo đến NTD trong một thời gian thích hợp để NTD có thể xem xét các điều khoản và điều kiện của hợp đồng ở một số ngành cụ thể. Điều 11 cũng quy định: *nếu các điều khoản và điều kiện trong hợp đồng hàng loạt được hiểu theo nhiều nghĩa thì phải giải thích trên cơ sở có lợi cho NTD*

Điều 12 của Luật cũng quy định nếu hợp đồng hàng loạt vi phạm nguyên tắc thiện chí và không công bằng với NTD thì sẽ bị coi là vô hiệu, đồng thời đưa ra một số trường hợp mà hợp đồng bị coi là vi phạm nguyên tắc không công bằng.

Điều 13 quy định, trong trường hợp các điều khoản trong hợp đồng hàng loạt không rõ ràng thì doanh nghiệp kinh doanh phải chịu trách nhiệm chứng minh, giải thích cho NTD. Nếu việc chứng minh, giải thích có những khó khăn thì phải công bố công khai nội dung các điều khoản này và phải được sự chấp thuận của NTD. Luật cũng quy định nếu điều khoản hàng loạt không rõ ràng và NTD tiêu dùng không nhận thức được các điều khoản đó thì nó sẽ không trở thành một phần của hợp đồng.

Điều 16 của Luật quy định, trong trường hợp các điều khoản hàng loạt bị vô hiệu nhưng hợp đồng vẫn có thể thực hiện được thì các phần còn lại của hợp đồng vẫn tiếp tục có hiệu lực. Điều này có nghĩa là tùy từng trường hợp mà hợp đồng có thể bị coi là vô hiệu một phần hay toàn bộ.

Điều 17 của Luật cho phép cơ quan có thẩm quyền cấp trung ương có quyền yêu cầu một số ngành, lĩnh vực phải niêm yết công khai các điều khoản và điều kiện hàng loạt. Trong trường hợp khi ký kết hợp đồng với NTD mà các điều khoản và điều kiện

trong hợp đồng trái với các điều khoản, điều kiện đã công bố thì bị coi là vô hiệu. Đồng thời Luật cũng cho phép các cơ quan có thẩm quyền có thể cử nhân viên đi kiểm tra hợp đồng hàng loạt của các doanh nghiệp ở bất kỳ thời điểm nào. Đây có thể coi là một quy định rất quan trọng tạo hành lang pháp lý cho các cơ quan nhà nước đặc biệt là cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ NTD có thể giám sát các hợp đồng hàng loạt một cách thường xuyên, nghiêm túc đảm bảo nội dung các điều khoản, điều kiện trong hợp đồng đó không vi phạm quyền lợi của NTD.

#### **4.1.3. Malaysia**

Luật Bảo vệ NTD năm 1999 của Malaysia cũng không quy định rõ một phần về hợp đồng. Tuy nhiên, xuyên suốt các chế định của Luật này là những quy định bảo vệ NTD liên quan đến quan hệ hợp đồng. Ngay tại Điều 4, Điều 6 Phần I của Luật đã khẳng định nguyên tắc: bất kỳ điều khoản nào của hợp đồng hoặc bất kỳ sự vi phạm dẫn luật nước ngoài nào cho phép bên áp dụng nó tránh được những trách nhiệm hoặc có nội dung đi ngược lại các quy định theo quy định của Luật này đều không có giá trị pháp luật. Như vậy có thể hiểu, Luật Bảo vệ NTD năm 1999 của Malaysia đảm bảo trách nhiệm của các bên (trong đó có tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ) kể cả khi trong hợp đồng có thể có điều khoản thỏa thuận khác. Điều này thể hiện quan điểm của nhà làm luật Malaysia trong việc bảo vệ NTD trước nguy cơ có thể bị tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ áp đặt những điều kiện nhằm loại trừ trách nhiệm của họ đối với NTD theo Luật Bảo vệ NTD.

Bên cạnh việc quy định các nguyên tắc về nội dung hợp đồng. Luật Bảo vệ NTD của Malaysia cũng quy định rõ một số loại hợp đồng cũng như quy định khá cụ thể liên quan đến quan hệ hợp đồng giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Ví dụ, tại Điều 17 quy định về “Hợp đồng dịch vụ tương lai” (hợp đồng dịch vụ liên tục) là loại hợp đồng dịch vụ cung cấp cho NTD một cách liên tục theo quy định của Bộ trưởng tùy từng thời điểm. Luật cũng quy định NTD nếu muốn chấm dứt Hợp đồng dịch vụ liên tục thì phải trả cho nhà cung cấp các chi phí sau:

- 5% tổng giá trị hợp đồng;
- Giá trị của tài sản mà NTD đã sử dụng hoặc đang nắm giữ; hoặc
- Tỷ lệ phần trăm của tổng giá trị hợp đồng cho phần dịch vụ mà NTD đã nhận.

Luật cũng quy định: khi NTD đã trả cho nhà cung cấp nhiều hơn những khoản mà người cung cấp được nhận theo quy định ở trên, người cung cấp sẽ phải trả phần tiền dư cho NTD trong vòng 14 ngày từ ngày hủy hợp đồng. Bên cạnh đó, Luật cũng quy định thời điểm có hiệu lực của việc hủy Hợp đồng dịch vụ liên tục căn cứ vào (i) thời điểm mà nhà cung cấp được thông báo về việc hủy hợp đồng hoặc (ii) căn cứ vào

---

điểm NTD biểu thị cho người cung cấp bằng cách thức hợp lý tùy thuộc vào hoàn cảnh ý định hủy bỏ hợp đồng dịch vụ liên tục khi không thể truyền đạt cho người cung cấp.

Như vậy, Luật Bảo vệ NTD Malaysia đặc biệt quan tâm đến loại hợp đồng dịch vụ liên tục bởi vì đây là một giao dịch mà NTD có thể chịu những bất lợi do thời hạn thực hiện hợp đồng là rất dài. Luật cho phép NTD có thể hủy hợp đồng theo những điều kiện nhất định như ở trên. Tuy nhiên, cũng không vì thế mà Luật Bảo vệ NTD Malaysia bỏ qua quyền và lợi ích chính đáng của nhà cung cấp bằng việc quy định NTD cũng có trách nhiệm khi chấm dứt hợp đồng như quy định tại Khoản 2, Điều 17 của Luật.

Điều 61 của Luật cũng quy định về “mất quyền hủy bỏ hợp đồng”, theo đó: NTD sẽ bị mất quyền hủy bỏ hợp đồng trong trường hợp:

- Dịch vụ cung cấp chỉ là dịch vụ phụ cho việc bán hàng hóa; hoặc
- NTD có quyền từ chối nhận hàng hóa theo Điều 41 nhưng đã không thực hiện quyền đó.

Đồng thời Luật cũng quy định các vấn đề liên quan đến chấm dứt hợp đồng dịch vụ như: nguyên tắc áp dụng cho việc hủy hợp đồng (Điều 63); hiệu lực của việc hủy bỏ hợp đồng (Điều 64); quyền hạn của Tòa án đối với việc hủy bỏ hợp đồng (Điều 65)...

#### **4.1.4. Canada (Quebec)**

Luật Bảo vệ NTD của Quebec cũng như bản hướng dẫn thực thi Luật đã quy định một cách chi tiết các vấn đề liên quan đến hợp đồng tiêu dùng. Quan điểm của nhà làm Luật Quebec là bảo vệ NTD thông qua chế định hợp đồng. Do đó, các chế định trong Luật Bảo vệ NTD của Quebec đều liên quan đến chế định hợp đồng. Hay nói cách khác, có thể xem Luật Bảo vệ NTD Quebec như một đạo luật bảo vệ NTD thông qua quan hệ hợp đồng giữa NTD và thương nhân.

Chương I của Luật về những quy định chung trong đó đưa ra các quy định chung liên quan đến việc bảo vệ NTD thông qua Hợp đồng hàng hóa, dịch vụ. Ngay tại Điều 8, Luật khẳng định: “*NTD có thể đề nghị tuyên bố vô hiệu một hợp đồng hoặc đề nghị giảm nghĩa vụ của mình nếu trong hợp đồng thể hiện rõ sự không cân xứng giữa phần nghĩa vụ tương ứng của các bên mà phần lớn thuộc về NTD hoặc nếu nghĩa vụ của NTD là quá nhiều, không hợp lý*”. Điều này có nghĩa là một hợp đồng có thể bị tuyên là vô hiệu nếu nó chứa đựng những điều khoản gây bất lợi cho NTD về phần nghĩa vụ mà NTD phải thực hiện. Tuy nhiên, Luật không coi trong trường hợp này hợp đồng sẽ bị vô hiệu đương nhiên mà chỉ bị tuyên là vô hiệu khi có yêu cầu của NTD. Đây là một quy định bảo vệ NTD một cách rõ ràng trong trường hợp họ thấy những quy định trong hợp đồng là vô lý.

Tại Điều 10, Điều 11 cũng quy định về những điều khoản bị cấm, theo đó: “*Bất kì quy định nào mà nhờ đó một thương nhân được giải phóng khỏi hậu quả do việc làm của chính thương nhân hoặc đại diện của thương nhân đó gây ra đều bị cấm.*” và “*bất kì quy định nào mà nhờ đó một thương nhân duy trì quyền quyết định đơn phương: (i) mà NTD không có khả năng để hoàn thành một hoặc một vài trong số các nghĩa vụ của mình, hoặc (ii) mà trên thực tế đã xảy ra trường hợp trên đều bị cấm*”. Như vậy, kể cả khi điều khoản bất lợi trong hợp đồng chưa gây thiệt hại cho NTD cũng như NTD không đề nghị hủy bỏ hoặc tuyên vô hiệu hợp đồng nhưng nếu hợp đồng chứa những nội dung bị cấm (giải phóng nghĩa vụ của thương nhân) thì đều bị cấm.

Về ngôn ngữ hợp đồng, Luật Bảo vệ NTD của Quebec quy định cụ thể về ngôn ngữ hợp đồng trong từng loại hợp đồng nhất định đồng thời đưa ra nguyên tắc về giải thích từ ngữ trong trường hợp ngôn ngữ của hợp đồng mập mờ khó hiểu. Tại Điều 17 của Luật quy định: “*Trong trường hợp có những điều khoản bị nghi ngờ hoặc tối nghĩa/mơ hồ, hợp đồng sẽ được giải thích theo hướng có lợi cho NTD*”. Bộ luật Dân sự của Việt Nam tại Khoản 8, Điều 409 cũng quy định: “*trong trường hợp bên mạnh thế đưa vào nội dung bất lợi cho bên yếu thế thì khi giải thích hợp đồng phải theo hướng có lợi cho bên yếu thế*”. Mới nghe thì dường như Bộ luật Dân sự Việt Nam cũng có cách tiếp cận như của Luật Bảo vệ NTD của Quebec, tuy nhiên điều đó không hoàn toàn đúng. Luật Bảo vệ NTD của Quebec quy định giải thích hợp đồng theo hướng có lợi cho NTD khi có điều khoản bị nghi ngờ hoặc tối nghĩa, còn theo quy định của Bộ luật Dân sự thì bên được giải thích theo hướng có lợi là bên yếu thế trong trường hợp bên mạnh thế đưa vào nội dung bất lợi. Như vậy rõ ràng cách tiếp cận của Luật bảo vệ NTD Quebec tiếp cận một cách trực tiếp nhằm bảo vệ quyền lợi cho NTD.

Bên cạnh những quy định bảo vệ NTD như trên, trong phần chung của Luật còn quy định một loạt các vấn đề khác liên quan đến bảo vệ NTD như: hợp đồng không có đề nghị giao kết, địa điểm giao kết, lựa chọn địa chỉ thường trú, đề nghị thanh toán... Các quy định này cũng lấy tiêu chí bảo vệ NTD lên trên hết, trong nhiều trường hợp nếu không có quy định trong hợp đồng thì Luật giải quyết theo hướng có lợi cho NTD nhất, ví dụ tại Điều 21 về địa điểm giao kết hợp đồng, Luật quy định: “*Hợp đồng không có đề nghị giao kết được cho rằng hợp đồng được giao kết tại địa chỉ của NTD*”

Trong Chương II của Luật quy định những vấn đề liên quan đến hợp đồng mà Luật yêu cầu phải lập thành văn bản:

- Về ngôn ngữ hợp đồng, Điều 26 quy định: “*Hợp đồng và những văn bản kèm theo nó phải được lập bằng tiếng Pháp, ngoài ra, các bên có thể thoả thuận thống nhất lựa chọn một ngôn ngữ khác để sử dụng soạn thảo Hợp đồng. Nếu Hợp đồng được soạn thảo bằng tiếng Pháp và một ngôn ngữ khác, trong trường hợp có sự khác biệt giữa hai*

ngôn ngữ, phải lựa chọn theo hướng giải thích có lợi cho NTD”. Như vậy về mặt ngôn ngữ của hợp đồng Luật cũng đề cao việc bảo vệ quyền lợi NTD một cách tối đa.

- Về ký kết hợp đồng, Điều 27 quy định: “Theo quy định tại điều 29, thương nhân phải ký kết đầy đủ vào hợp đồng văn bản, đưa Hợp đồng cho NTD và cho họ một khoảng thời gian cần thiết để đọc và hiểu được các điều khoản cũng như mục tiêu của hợp đồng trước khi đặt bút ký”. Đây có thể coi là một quy định hết sức quan trọng, trong nhiều trường hợp thương nhân khi ký hợp đồng với NTD không đưa lại cho NTD một bản hợp đồng. Do vậy, khi xảy ra tranh chấp liên quan đến hợp đồng thì NTD không có đầy đủ chứng cứ cho việc khiếu nại của mình. Mặt khác, NTD nhiều khi lâm vào thế bị động trong giao kết hợp đồng với thương nhân, họ không có đủ thời gian và cơ hội để có thể xem lại hợp đồng một cách kỹ càng. Quy định trách nhiệm của thương nhân trong việc tạo điều kiện cho NTD được đọc và hiểu hợp đồng trong một khoảng thời gian hợp lý đã khắc phục được tình trạng trên. Việc giao hợp đồng cho NTD không chỉ là một nghĩa vụ của thương nhân mà nó còn là căn cứ để xác định sự ràng buộc về mặt pháp lý của NTD theo hợp đồng, bởi vì theo quy định tại Điều 33 của Luật thì: “NTD chỉ bắt buộc phải hoàn thành nghĩa vụ của mình kể từ thời điểm NTD nắm trong tay một bản hợp đồng”

Chương III Luật Bảo vệ quyền lợi NTD của Quebec quy định các điều khoản liên quan tới các dạng hợp đồng nhất định như: bảo hành, hợp đồng do thương nhân bán hàng lưu động ký kết, hợp đồng tín dụng, hợp đồng cho thuê hàng hóa dài hạn, hợp đồng về ô tô và mô tô, ...

Bản hướng dẫn Luật Bảo vệ NTD của Quebec (sau đây gọi là “**Hướng dẫn**”) đã chi tiết hóa các quy định trong Luật Bảo vệ NTD một cách tối đa

- Hướng dẫn quy định các vấn đề mang tính kỹ thuật như: loại giấy dùng để in hợp đồng (Hợp đồng phải được trình bày trên loại giấy số 7 (Number 7 Bond paper) với trọng lượng là 11,8 kg/1000 tờ 432 mm × 559 hoặc loại giấy có chất lượng cao hơn); cỡ chữ thể hiện trong hợp đồng (ít nhất là 10)...

- Hướng dẫn cũng bắt một một số nội dung phải đưa vào hợp đồng tùy vào từng loại hợp đồng cụ thể, ví dụ trong hợp đồng có những điều khoản bất lợi cho NTD được phép sử dụng theo quy định của Luật thì phải có dòng chữ “Điều khoản này theo quy định của Luật Bảo vệ NTD”. Trong một số loại hợp đồng Hướng dẫn còn bắt buộc thương nhân phải đưa vào nội dung: “Đây là quyền lợi của NTD theo quy định tại điều ... của Luật Bảo vệ NTD, nếu cần, hãy liên hệ với Văn phòng bảo vệ NTD” ...

Nhìn chung có thể khẳng định Luật Bảo vệ quyền lợi NTD của Quebec là một trong những đạo luật thể hiện cách tiếp cận bảo vệ NTD thông qua chế định hợp đồng một cách rõ ràng nhất và toàn diện nhất.

#### **4.1.5. Pháp**

Tương tự như Luật Bảo vệ người tiêu dùng của Quebec (Canada) Bộ luật Tiêu dùng của Pháp cũng thể hiện việc bảo vệ người tiêu dùng thông qua chế định hợp đồng rất rõ. Mục 2 về bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ từ xa đã đưa ra nhiều quy định nhằm bảo vệ người tiêu dùng một cách hiệu quả:

Điều L121-18 quy định: khi đề nghị giao kết hợp đồng từ xa, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ phải gửi cho người tiêu dùng những thông tin sau:

“- Tên của bên bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ, số điện thoại liên lạc, địa chỉ, trụ sở, địa chỉ cơ sở chịu trách nhiệm về đề nghị giao kết hợp đồng (nếu có);

- Chi phí giao hàng (nếu có);
- Phương thức thanh toán, phương thức giao hàng, cung cấp dịch vụ;
- Quyền rút lại đề nghị giao kết và những giới hạn của quyền rút lại đề nghị giao kết (nếu có);
- Thời hạn hiệu lực của đề nghị giao kết hợp đồng và mức giá đề nghị giao kết;
- Chi phí sử dụng phương tiện thông tin liên lạc từ xa, trong trường hợp chi phí này chưa được tính vào giá;
- Thời hạn tối thiểu của hợp đồng được đề nghị giao kết trong trường hợp hợp đồng được thực hiện nhiều lần liên tục hoặc theo định kỳ.

Các thông tin mang tính thương mại này phải được cung cấp một cách rõ ràng, dễ hiểu cho người tiêu dùng thông qua phương tiện thông tin liên lạc từ xa phù hợp.

Trong trường hợp chào hàng bằng điện thoại hoặc các phương tiện liên lạc khác tương tự, nhà sản xuất, kinh doanh chuyên nghiệp phải thông báo rõ ngay từ đầu cuộc đàm thoại về tên tuổi, địa chỉ của mình và mục đích thương mại của cuộc đàm thoại.”

Rõ ràng đây là những thông tin quan trọng cho người tiêu dùng khi họ quyết định mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ mà không hiện diện tại thời điểm giao kết hợp đồng. Những thông tin này sẽ giúp người tiêu dùng có đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ cũng như các vấn đề liên quan đến quá trình giao kết, thực hiện hợp đồng để từ

đó có nhận thức đúng đắn về hàng hóa, dịch vụ trước khi tiến hành giao kết hợp đồng với thương nhân.

Liên quan đến hợp đồng cung cấp dịch vụ tài chính, Điều L121-20-10 quy định: “Người tiêu dùng phải được cung cấp đúng hạn và trước khi hợp đồng có hiệu lực đầy đủ các thông tin cần thiết, đặc biệt là các thông tin sau :

- Tên, địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ và của người đại diện, người trung gian, nếu có;

- Các tài liệu thông tin liên quan đến sản phẩm, công cụ tài chính và các dịch vụ được cung cấp theo quy định của pháp luật; nếu không có các tài liệu thông tin nêu trên, thì phải có một bản tóm tắt giới thiệu từng sản phẩm, công cụ tài chính và dịch vụ được chào bán, đặc biệt phải nêu rõ những rủi ro gắn với các sản phẩm đó

- Điều kiện đề nghị giao kết hợp đồng, đặc biệt là mức giá hoặc cơ sở tính giá để người tiêu dùng có thể kiểm chứng, phương thức giao kết hợp đồng, địa điểm và ngày ký hợp đồng;

- Quyền rút lại giao kết nếu có và thể thức thực hiện quyền rút lại giao kết;

- Luật áp dụng đối với quan hệ tiền hợp đồng và đối với hợp đồng, điều khoản lựa chọn tòa án”

Như vậy, Bộ luật đặc biệt coi trọng quyền được thông tin của người tiêu dùng khi giao kết hợp đồng cung cấp dịch vụ tín dụng. Bên cạnh đó, Bộ luật cũng tạo hành lang pháp lý cho người tiêu dùng trong việc rút giao kết hợp đồng mà không phải nêu lý do và không bị phạt, Điều L121-20-12 quy định: “Người tiêu dùng được hưởng thời hạn 15 ngày để thực hiện quyền rút lại giao kết mà không phải nêu lý do và không bị phạt”

Về hợp đồng bán hàng tại nhà, Bộ luật tiêu dùng của Pháp quy định rất rõ nội dung của hợp đồng cũng như quy định người bán phải giao cho người tiêu dùng một bản hợp đồng, theo đó: “Các hoạt động quy định tại Điều L.121-21 cần phải được thể hiện thành hợp đồng và phải giao một bản của hợp đồng cho khách hàng ngay tại thời điểm ký kết. Hợp đồng phải có những nội dung sau, nếu không sẽ bị vô hiệu :

- Tên của nhà cung cấp và người thực hiện việc chào bán tại nhà;

- Địa chỉ của nhà cung cấp;

- Nơi ký kết hợp đồng;

---



- Tính chất, đặc điểm của hàng hóa, dịch vụ được chào bán;
- Điều kiện thực hiện hợp đồng, đặc biệt là điều kiện và thời hạn giao hàng, cung cấp dịch vụ;
- Giá và phương thức thanh toán ; trong trường hợp bán trả chậm, trả dần, phải nêu rõ các hình thức được pháp luật quy định đối với hợp đồng bán trả chậm, trả dần, lãi xuất danh nghĩa và lãi xuất thực tế được xác định theo các điều kiện quy định tại Điều L.313-1;
- Quyền từ chối quy định tại Điều L.121-25, các điều kiện thực hiện quyền từ chối và toàn bộ nội dung quy định tại các Điều L.121-23, L.121-24, L.121-25 và L.121-26”

Như vậy, có thể nói Bộ luật Tiêu dùng của Pháp tiếp cận vấn đề bảo vệ người tiêu dùng thông qua chế định hợp đồng một cách rõ ràng. Điều này thể hiện rất rõ thông qua việc quy định nhằm giúp người tiêu dùng có thể chủ động trong các giao dịch, đặc biệt, Bộ luật còn đưa ra những quy định mang tính nghiêm khắc như việc quy định số tiền mà người tiêu dùng thanh toán trước để mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ, nếu người bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ vi phạm nghĩa vụ giao hàng thì người tiêu dùng có thể chấm dứt hợp đồng, số tiền thanh toán trước đó được coi như là khoản tiền đặt cọc. Rõ ràng đây là những quy định rất mạnh mẽ nhằm giúp người tiêu dùng đối phó với những hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

#### **4.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước**

Mặc dù thiếu đi tính cụ thể, chi tiết trong các quy định về hợp đồng nhưng Chỉ thị số 1999/44/EC của Cộng đồng Châu Âu đã tiếp cận vấn đề bảo vệ NTD thông qua chế định hợp đồng một cách rõ ràng. Bằng việc coi NTD là một bên yếu thế so với bên bán, Chỉ thị đã đưa ra những nguyên tắc nhằm bảo đảm một cách tối đa các quyền lợi của NTD để các quốc gia thành viên làm cơ sở ban hành các quy định của mình. Ở Việt Nam hiện nay chưa có những chế định cụ thể nhằm đảm bảo quyền lợi của NTD thông qua hợp đồng như EU. Nhóm nghiên cứu cho rằng pháp luật Việt Nam nên quy định: *nếu một điều khoản trong hợp đồng trực tiếp hoặc gián tiếp hạn chế quyền lợi của NTD thì không có giá trị ràng buộc*. Quy định này sẽ hỗ trợ cho NTD khi tham gia vào quan hệ hợp đồng với tư cách là một bên yếu thế. Trong trường hợp này, mặc dù NTD đã ký hợp đồng (đã cam kết, thỏa thuận) nhưng nếu các điều khoản trong đó gây ảnh hưởng đến quyền lợi của họ thì cũng có thể bị coi là điều khoản vô hiệu và họ sẽ không phải chịu một hậu quả pháp lý nào từ các điều khoản đó. Mặc dù quy định của Bộ luật Dân sự về điều kiện có hiệu lực của giao dịch dân sự có đề cập đến việc xem mục đích và nội dung của giao dịch dân sự không vi phạm điều cấm của pháp luật và đạo đức xã hội

là một trong ba căn cứ để giao dịch dân sự có hiệu lực. Tuy nhiên, Bộ luật chưa quy định trong trường hợp mặc dù quy định trong hợp đồng không trái pháp luật (vi phạm điều cấm của pháp luật) hay đạo đức xã hội nhưng gây ảnh hưởng cho NTD thì cũng bị coi là vô hiệu. Điều đó được giải thích vì Bộ luật Dân sự nhằm đảm bảo sự bình đẳng, công bằng giữa các bên tham gia quan hệ dân sự. Hay nói cách khác, Bộ luật Dân sự không ưu tiên bảo vệ quyền lợi của một bên nào trong quan hệ dân sự kể cả bên đó tham gia với tư cách là bên yếu thế.

Bộ luật Dân sự Việt Nam cũng có quy định về hợp đồng dân sự theo mẫu tại Điều 407 Bộ luật Dân sự năm 2005. Theo đó, hợp đồng theo mẫu là hợp đồng gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một thời gian hợp lý; nếu bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như chấp thuận toàn bộ nội dung hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra. Trong trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thoả thuận khác. Như vậy, có thể nói Bộ luật Dân sự Việt Nam cũng đã phần nào tiếp cận hợp đồng theo mẫu theo hướng bảo vệ quyền lợi của bên được đề nghị. Tuy nhiên, theo quan điểm của chúng tôi, quy định của Bộ luật Dân sự về hợp đồng hàng loạt (hợp đồng theo mẫu) không thực sự rõ ràng, cụ thể, ví dụ: Bộ luật quy định bên đưa ra hợp đồng theo mẫu phải để một thời gian hợp lý để bên kia trả lời nhưng không quy định thế nào là một thời gian hợp lý. Bên cạnh đó, Bộ luật Dân sự tiếp cận vấn đề theo hướng đây là hợp đồng giữa hai bên cụ thể (bên đề nghị và bên được đề nghị) nên có thể có việc chấp thuận giữa bên được đề nghị với bên đề nghị. Tuy nhiên, trong quan hệ giữa thương nhân và NTD, thông thường thương nhân đưa ra một hợp đồng hàng loạt để áp dụng cho tất cả NTD mà NTD không có cơ hội đàm phán, thỏa thuận. NTD nhiều khi thấy rõ ràng là có những điều khoản bất lợi cho mình nhưng buộc phải ký vào hợp đồng vì không còn sự lựa chọn nào khác (hợp đồng mua, sử dụng các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu là rõ nhất). Vì vậy, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam cũng nên học tập kinh nghiệm của Đài Loan trong việc quy định các vấn đề liên quan đến hợp đồng hàng loạt như: trách nhiệm của thương nhân trước khi công bố hợp đồng hàng loạt (niêm yết công khai trong một thời gian hợp lý); nếu có điều khoản bất lợi cho NTD thì điều khoản bị vô hiệu; quy định thẩm quyền của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ NTD trong việc giám sát, quản lý hợp đồng hàng loạt của thương nhân...

Ở Việt Nam hiện nay NTD đã dần quen dần với việc sử dụng các dịch vụ phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt và công việc của mình đặc biệt là các dịch vụ thiết yếu và có tính liên tục như: dịch vụ điện thoại di động, dịch vụ Internet, dịch vụ trông xe,... Thực tiễn công tác bảo vệ NTD cho thấy, NTD rất dễ bị xâm phạm các quyền và lợi ích của mình khi sử dụng các dịch vụ này. NTD Việt Nam đã quen với việc chất lượng của

---

mạng thông tin di động, mạng Internet quá kém so với cam kết trong hợp đồng cũng như tình trạng nâng giá một cách bất hợp lý trong khi sử dụng dịch vụ gửi xe,... Một trong những đặc điểm của hợp đồng cung cấp các dịch vụ liên tục là thời hạn thực hiện hợp đồng rất dài (có khi là không xác định), hơn nữa, NTD không có cơ hội để lựa chọn sử dụng các dịch vụ này cho nên thường phải chịu chấp nhận những điều khoản hợp đồng bất lợi và đành chấp nhận chất lượng dịch vụ quá kém so với những gì mà hai bên cam kết.

Như trên đã nói, việc tiếp cận vấn đề bảo vệ người tiêu dùng thông qua chế định hợp đồng là điều cần thiết. Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam từ trước đến nay chưa thực sự chú trọng điều này mà thiên về điều chỉnh hành vi của doanh nghiệp khi đã vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng bằng hàng loạt biện pháp xử lý. Chúng tôi cho rằng cách tiếp cận này là không phù hợp và không thực sự bảo vệ người tiêu dùng một cách hiệu quả. Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam cũng nên dành những quy định bảo vệ người tiêu dùng thông qua chế định hợp đồng từ khi đề nghị giao kết cho đến việc thực hiện hợp đồng. Một số hình thức bán hàng mà người tiêu dùng dễ bị vi phạm như hợp đồng bán hàng từ xa, hợp đồng bán hàng tận cửa, hợp đồng cung ứng dịch vụ liên tục,... cần phải có những quy định đặc thù để đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của người tiêu dùng.

Như vậy, nhiều nước trên thế giới tiếp cận vấn đề bảo vệ người tiêu dùng thông qua chế định hợp đồng tiêu dùng. Bởi vì, xét cho cùng người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tương tác với nhau chủ yếu thông qua quan hệ hợp đồng. Trong quan hệ này, xét về tính chuyên nghiệp cũng như những vấn đề khác thì rõ ràng là người tiêu dùng sẽ ở vào tình trạng yếu thế hơn so với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ. Điều này càng thể hiện rõ đối với người tiêu dùng Việt Nam do trình độ, nhận thức còn nhiều hạn chế. Thực tiễn công tác bảo vệ người tiêu dùng cho thấy trong rất nhiều trường hợp người tiêu dùng bị xâm phạm quyền lợi của mình khi giao kết, thực hiện hợp đồng tiêu dùng. Tình trạng áp đặt những điều kiện bất lợi đưa ra những quy định trong hợp đồng nhằm hạn chế hoặc loại bỏ quyền của người tiêu dùng trở nên phổ biến. Do vậy, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần phải có những quy định cụ thể để bảo vệ người tiêu dùng thông qua quan hệ hợp đồng. Từ kinh nghiệm của các quốc gia trên thế giới và từ thực tiễn Việt Nam, chúng tôi cho rằng Luật Bảo vệ người tiêu dùng cần thể hiện những vấn đề sau:

Thứ nhất, Luật cần quy định những vấn đề mang tính nguyên tắc trong giao kết và thực hiện hợp đồng như: Ngôn ngữ hợp đồng và giải thích hợp đồng; nội dung hợp đồng, quyền chấm dứt hợp đồng; những nội dung bị cấm trong hợp đồng tiêu dùng; quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng của người tiêu dùng,...

Thứ hai, Luật cũng nên quy định một số loại hợp đồng cụ thể mà người tiêu dùng dễ bị xâm phạm nhất như: hợp đồng từ xa, hợp đồng bán hàng tận cửa, hợp đồng sử dụng dịch vụ liên tục,...

## **5. Các biện pháp bảo vệ NTD**

### **5.1. Tổng quan quy định pháp luật của một số nước**

#### **5.1.1. Nhật Bản**

Phần II Luật Bảo vệ NTD Nhật Bản quy định về “Các biện pháp liên quan đến việc bảo vệ NTD”. Theo đó, Luật đưa ra một số biện pháp như: phòng ngừa nguy hiểm; đảm bảo cân đo chính xác; xây dựng các tiêu chuẩn thích hợp; việc ghi nhãn hợp lý; đảm bảo cạnh tranh đúng đắn và tự do; đẩy mạnh các chương trình giáo dục và thông tin; phản ánh quan điểm của NTD; thiết lập các phương tiện thử nghiệm và thanh tra; thiết lập hệ thống xử lý khiếu nại. Như vậy, Luật Bảo vệ NTD Nhật Bản tiếp cận các biện pháp bảo vệ NTD dưới dạng các chính sách, hay nói đúng hơn là các biện pháp bảo vệ NTD được thực hiện thông qua các hoạt động trong các lĩnh vực như: tiêu chuẩn, đo lường; nhãn hàng hóa; cạnh tranh; thông tin; thiết lập phòng thử nghiệm; giải quyết khiếu nại. Đây là những biện pháp bảo vệ NTD một cách toàn diện và hữu hiệu.

#### **5.1.2. Đài Loan**

Điều 3 Luật Bảo vệ NTD Đài Loan quy định: “*Chính phủ quy định các biện pháp dưới đây và tiến hành rà soát định kỳ, đồng bộ, hoàn thiện pháp luật và các quy định liên quan đến các biện pháp đó và việc thực thi chúng để đạt được mục đích của Luật này:*

- *Bảo đảm chất lượng, độ an toàn và vệ sinh của hàng hóa, dịch vụ;*
- *Ngăn chặn hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến tính mạng, cơ thể, sức khỏe, tài sản và các lợi ích khác của NTD;*
- *Đảm bảo hàng hóa, dịch vụ đáp ứng được dán nhãn đáp ứng các quy định pháp luật;*
- *Đảm bảo hàng hóa, dịch vụ được quảng cáo phù hợp với quy định pháp luật;*
- *Đảm bảo kích thước và trọng lượng của hàng hóa, dịch vụ đáp ứng các quy định pháp luật;*
- *Xúc tiến duy trì giá cả hợp lý của hàng hóa và dịch vụ;*

- Xúc tiến đóng gói hàng hóa hợp lý;
- Thúc đẩy thương mại lành mạnh đối với hàng hóa hoặc dịch vụ;
- Tạo Điều kiện thuận lợi và động viên tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD;
- Đồng bộ việc xử lý các tranh chấp trong tiêu dùng;
- Xúc tiến đào tạo NTD;
- Quản lý các dịch vụ tư vấn tiêu dùng; và
- Các biện pháp bảo vệ NTD cần thiết đối với sự phát triển của đời sống tiêu dùng.”

Như vậy, Luật Bảo vệ NTD của Đài Loan cũng tiếp cận các biện pháp bảo vệ NTD tương tự cách tiếp cận của Nhật Bản. Với quan điểm bảo vệ NTD cần phải sử dụng đến một hệ thống các quy phạm pháp luật điều chỉnh ở những lĩnh vực khác nhau, Luật Bảo vệ NTD Đài Loan đưa ra một loạt các biện pháp bảo vệ NTD trên nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội. Có thể nói đây là một cách làm mang tính truyền thống và là yêu cầu bắt buộc trong công tác bảo vệ NTD.

## **5.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước**

Như trên đã nói, hoạt động bảo vệ NTD cần phải có những biện pháp mang tính tổng hợp trên tất cả các lĩnh vực liên quan đến NTD. Bởi vì không có bất kỳ lĩnh vực nào đảm bảo rằng quyền lợi của NTD không có khả năng bị xâm hại. Một trong những kinh nghiệm của Nhật Bản trong các biện pháp bảo vệ NTD mà Việt Nam cần có những nghiên cứu để có thể áp dụng đó chính là biện pháp “*thiết lập các hệ thống xử lý khiếu nại*”, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD Nhật Bản quy định: “*Nhà sản xuất, kinh doanh cần phải cố gắng thiết lập một hệ thống cần thiết để giải quyết một cách nhanh chóng và hợp lý hợp tình các khiếu nại có thể nảy sinh trong quá trình giao dịch kinh doanh giữa họ và NTD. Các thành phố, thị xã và làng mạc cần cố gắng sử dụng các trụ sở giao dịch hàng hóa để giải quyết các khiếu nại nảy sinh trong quá trình giao dịch kinh doanh giữa người sản xuất kinh doanh và NTD*”. Quá trình khiếu nại của NTD thường bị cản trở bởi những thủ tục tố tụng hết sức phức tạp, điều này có thể dẫn đến sự chán nản của NTD cũng như những thiệt hại không đáng có mà cả NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải gánh chịu do quá trình tố tụng gây ra. Bản chất quan hệ giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và NTD là quan hệ dân sự. Chính vì vậy cần để các bên tự dàn xếp thỏa thuận giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch trước khi sử dụng thủ tục tố tụng tại tòa án theo quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, việc buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của NTD cũng nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp

trong việc đảm bảo các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD. Đây thực sự là một biện pháp rất có hiệu quả nhằm giải quyết một cách nhanh chóng, triệt để các khiếu nại của NTD bên cạnh những biện pháp khác mà Việt Nam cần nghiên cứu, áp dụng.

Để có thể bảo vệ được quyền lợi của NTD, chúng ta cần phải sử dụng cả một hệ thống pháp luật thuộc nhiều ngành khác nhau, từ những văn bản chuyên ngành như vệ sinh, an toàn thực phẩm, chất lượng sản phẩm, pháp luật về hợp đồng dân sự, pháp luật về quảng cáo, pháp luật về ghi nhãn hàng hóa... cho đến các quy định về pháp luật hình sự. Pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD không thể dừng lại ở một vài văn bản đơn lẻ mang tên “bảo vệ quyền lợi NTD”. Việc xác định vấn đề này có một ý nghĩa hết sức quan trọng. Chỉ có xác định rõ điều này thì mới xác định được hệ thống các cơ quan có trách nhiệm liên quan trong vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD. Và cũng chỉ khi xác định được điều này thì mới xác định được cơ sở pháp lý để bảo vệ quyền lợi NTD.

Thực tế hiện nay cho thấy, rất nhiều cơ quan thường “đẩy” những trách nhiệm bảo vệ quyền lợi NTD của mình sang cho cơ quan có chức năng “chính thức” về bảo vệ quyền lợi NTD. Cơ quan này lại không có thẩm quyền xử lý các vi phạm cụ thể trong các lĩnh vực cụ thể. Vấn đề càng trở nên nghiêm trọng hơn khi sự phối hợp giữa cơ quan này với các cơ quan quản lý chuyên ngành còn chưa chặt chẽ dẫn đến quyền lợi của NTD còn bị bỏ rơi. Tuy vậy, việc quy định các biện pháp bảo vệ NTD này chủ yếu mang tính nguyên tắc. Do đó, Nhóm nghiên cứu cho rằng không nên quy định nội dung này trong Luật BVNTD tại Việt Nam.

## 6. Vấn đề bảo hành

Về mặt định nghĩa chung, bảo hành (warranty) vừa giống như chính sách bảo hiểm, vừa là một hợp đồng sửa chữa. Khi một nhà sản xuất đưa ra các điều kiện bảo hành giống như một chính sách bảo hiểm cho sản phẩm của mình, nhà sản xuất sẽ đền bù thiệt hại cho NTD bằng cách sửa chữa, thay thế, hoặc hoàn lại giá mua vào cho NTD nếu như trong một khoảng thời gian nhất định, sản phẩm hoặc một phần của sản phẩm bị phát hiện là có khiếm khuyết. Khi nhà sản xuất đó đưa ra các điều kiện bảo hành giống như một hợp đồng sửa chữa cho NTD, nhà sản xuất sẽ có nghĩa vụ phải sửa chữa miễn phí tất cả các lỗi hỏng để tối đa hoá thời gian/khả năng hữu dụng của sản phẩm, trong một khoảng thời gian nhất định. Bảo hành không chỉ bảo hiểm NTD khỏi việc sản phẩm vận hành không thoả đáng, mà còn là một phương tiện để các doanh nghiệp cung cấp thông tin cho NTD về chất lượng sản phẩm của mình. Bảo hành có thể bao gồm việc thay mới, hay sửa chữa các sản phẩm bị lỗi, hoàn tiền, hay đôi khi cả việc hoàn tiền cho các hậu quả phát sinh do sản phẩm bị lỗi.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Trách nhiệm pháp lý của nhà sản xuất phải đền bù cho NTD về các thiệt hại là hậu quả phát sinh (consequential damages) của sản phẩm bị lỗi được đặt ra trong vụ *Henningsen vs. Bloomfield Motors, Inc.* (32 N. J. 358, 161 A.

Do bảo hành là một bộ phận của trách nhiệm pháp lý (liability) phát sinh trong các quan hệ giữa NTD và nhà sản xuất, hay nhà cung cấp dịch vụ, người bán nên có nhiều quốc gia trên thế giới đã đưa các quy định về vấn đề này thành một bộ phận của Luật BV NTD của họ. Vài ví dụ tiêu biểu có thể nêu lên ở đây là các quy định của trong luật của Cộng đồng Châu Âu (EU), của Canada, và Malaysia. Tuy nhiên, cần lưu ý là trong chính thể các vấn đề liên quan đến trách nhiệm sản phẩm (product liability), thường vấn đề bảo hành được hiểu theo nghĩa hẹp như một hợp đồng sửa chữa và bảo đảm.

## **6.1. Tổng quan các quy định của một số nước**

### **6.1.1. Châu Âu**

Chỉ thị số 1999/44/EC của EU quy định rằng, việc đưa ra một chế độ bảo hành hợp lý cho các khiếm khuyết trong sản phẩm trong một khoảng thời gian nhất định cho một số hàng hoá, sản phẩm là điều hiển nhiên, do các chế độ bảo hành đó là các công cụ marketing hoàn toàn hợp pháp và sẽ giúp thúc đẩy cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên các chính sách bảo hành đó phải có một số thông tin nhất định, bao gồm một tuyên bố rằng sự bảo hành đó không ảnh hưởng gì đến các quyền lợi hợp pháp của NTD.

Khoản 2, Điều 3 của Chỉ thị cũng nêu rõ: *“Trong trường hợp hàng hoá được bán có sai sót, NTD sẽ có quyền vẫn đòi các khiếm khuyết đó thông qua việc sửa chữa hoặc thay thế, phù hợp với khoản 3 của Điều này, hoặc được giảm giá, phù hợp với các khoản 5 & 6 của Điều này”*.

Khoản 3 Điều này cũng quy định rằng việc sửa chữa hay thay thế đó phải được hoàn thành một khoảng thời gian hợp lý, không gây bất tiện đáng kể nào cho NTD, có xem xét đến bản chất của hàng hoá và mục đích sử dụng hàng hoá của NTD. Các điều kiện bảo hành này, dù không nêu cụ thể tỷ mỉ về thời gian, địa điểm, và phương thức, nhưng có thể được luận giải và áp dụng hợp lý bởi các cơ quan thi hành, đảm bảo quyền lợi cho NTD.

---

2d 69 (1960)) của Mỹ. Ông Henningsen mua một chiếc xe Plymouth mới từ một cơ sở bán lẻ xe hơi và tặng cho vợ làm quà. Hợp đồng mua bán sản phẩm của ông ta với cơ sở bán lẻ, cũng như nhà sản xuất xe hơi có quy định rõ bên bị cáo chỉ có trách nhiệm pháp lý với bên mua sản phẩm đầu tiên, và nghĩa vụ bảo hành chỉ giới hạn ở việc sửa chữa và thay thế các phần hư hỏng của chiếc xe trong vòng 90 ngày hoặc 4000 dặm đầu tiên. Hợp đồng cũng chỉ rõ là bên bán không có trách nhiệm pháp lý với các hậu quả phát sinh của khiếm khuyết sản phẩm. Tuy nhiên, trong khoảng thời gian giới hạn nêu trên, bên nguyên cáo (bà Henningsen) gặp tai nạn trong khi lái xe, do bánh lái có lỗi, và bị thương khá nặng. Bà kiện bên bán lẻ xe hơi cũng như nhà sản xuất ra toà, và toà xử cho bên nguyên thắng kiện. Bị cáo – nhà sản xuất xe hơi Chrysler – do đó phải bồi thường thiệt hại cho bà Henningsen.

---

Điều này của chỉ thị cũng đề cập đến tính “miễn phí” của việc bảo hành, dẫn chiếu đến các chi phí cần thiết để sửa chữa khiếm khuyết, hay thay thế hàng hoá, gồm cả các loại phí như phí bưu điện, nhân công và nguyên vật liệu. (Khoản 4)

Điều 6 của Chỉ thị về Bảo đảm cũng nêu:

*“1. Một bảo đảm sẽ có giá trị ràng buộc pháp lý với bên đưa ra bảo đảm theo các điều kiện nêu ra trong tuyên bố bảo đảm và các hoạt động quảng cáo có liên quan.*

*2. Một bảo đảm sẽ:*

*- nêu rõ rằng NTD có quyền lợi hợp pháp theo pháp luật của quốc gia họ điều chỉnh việc bán hàng hoá và nêu rõ rằng các quyền lợi này sẽ không bị ảnh hưởng gì bởi bảo đảm đó,*

*- được trình bày bằng ngôn ngữ đơn giản dễ hiểu nội dung của bảo đảm và các chi tiết chính khác cần thiết cho việc yêu cầu bảo hành, đặc biệt là thời hạn và giới hạn không gian của công tác bảo hành cũng như tên và địa chỉ của bên bảo hành.*

*3. Theo yêu cầu của NTD, tuyên bố bảo đảm đó được cung cấp bằng văn bản hoặc một hình thức biểu hiện tương tự thích hợp có thể tiếp cận được bởi NTD.”*

### **6.1.2. Canada**

Luật Liên bang của Canada về bảo vệ NTD chỉ bao gồm các vấn đề như: an toàn sản phẩm, an toàn vệ sinh thực phẩm, an toàn phương tiện giao thông cơ giới, cạnh tranh, dán nhãn, đo lường và khối lượng, ngân hàng và viễn thông. Vấn đề bảo hành, cùng với các hành vi thương mại không công bằng, hay bảo vệ thông tin cá nhân, do Luật BV NTD của từng Bang và vùng lãnh thổ quy định.

Ví dụ, Luật Bảo vệ NTD của bang Quebec (Canada) quy định về bảo hành từ Điều 43 đến điều 52, bao gồm các vấn đề như:

- tính ràng buộc về mặt pháp lý của tuyên bố bảo hành (Đ.43)

- công bố chính sách bảo hành bằng văn bản (Đ.43)

- công bố các thông tin như tên và địa chỉ của bên bảo hành, miêu tả hàng hoá được bảo hành, thủ tục bảo hành, thời hạn bảo hành, v.v. (Đ. 45)

- chi phí cho việc bảo hành (Đ.48, Đ.49)

- gia hạn bảo hành (Đ.50)



- bảo hành do bên thứ ba (Đ.51)

Các quy định này tuy không nêu chính xác từng chi tiết, nhưng đều được xây dựng trên cơ sở có thể được luận giải một cách có lợi cho việc bảo đảm cho các quyền lợi của ND.

Bang duy nhất của Canada hiện nay đã có một đạo luật riêng chuyên biệt về trách nhiệm sản phẩm và bảo hành đồ sộ là Bang New Brunswick, sửa đổi bổ sung lần cuối năm 1997.

### **6.1.3. Malaysia**

Luật BV NTD của Malaysia cũng có một phần không nhỏ được dành riêng cho vấn đề bảo hành (từ Phần V đến Phần IX của Luật), với một số lượng các quy định có thể nói là đồ sộ nếu so với các quy định của EU và Quebec (Canada), dẫn đến mức độ chi tiết của các quy phạm cũng cao hơn hẳn. Trong trường hợp này, có thể đem so sánh các quy định này với đạo luật chuyên biệt của New Brunswick (Canada) về tầm vóc. Cụ thể:

#### **“PHẦN V: CÁC ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH VỀ CUNG CẤP HÀNG HOÁ**

30. Phạm vi áp dụng
31. Bảo hành về quyền
32. Bảo hành về chất lượng có thể chấp nhận được
33. Bảo hành phù hợp với mục đích nhất định
34. Bảo hành hàng hoá tuân theo đúng mô tả
35. Bảo hành hàng hoá tuân theo đúng mẫu
36. Bảo hành về giá
37. Bảo hành về sửa chữa và phụ tùng thay thế
38. Bảo hành đặc biệt của nhà sản xuất

#### **PHẦN VI: QUYỀN ĐỐI VỚI NHÀ CUNG CẤP VỀ CÁC ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH VỀ CUNG CẤP HÀNG HOÁ**

39. Quyền đòi đền bù của NTD đối với nhà cung cấp

40. Ngoại lệ về bảo hành về chất lượng có thể chấp nhận được

41. Lựa chọn đối với nhà cung cấp trong trường hợp hàng hoá không tuân thủ điều khoản bảo hành

42. Đáp ứng yêu cầu khắc phục hậu quả

43. Mất quyền từ chối hàng hoá

44. Không đảm bảo đặc tính chủ yếu

45. Cách thức từ chối hàng hoá

46. Lựa chọn của NTD về hoàn trả hoặc thay thế

47. Đánh giá thiệt hại trong trường hợp thuê-mua

48. Trách nhiệm thông báo

49. Trách nhiệm của người uỷ thác và người cung cấp vốn

### **PHẦN VII: QUYỀN ĐỐI VỚI NHÀ SẢN XUẤT VỀ CÁC ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH VỀ CUNG CẤP HÀNG HOÁ**

50. Quyền đòi đền bù của NTD đối với nhà sản xuất

51. Ngoại lệ về quyền đòi đền bù đối với nhà sản xuất

52. Lựa chọn đối với nhà sản xuất trong trường hợp hàng hoá không tuân thủ điều khoản bảo hành

### **PHẦN VIII: BẢO HÀNH VỀ CUNG CẤP DỊCH VỤ**

53. Bảo hành về dịch vụ chăm sóc và kỹ năng thích hợp

54. Bảo hành về phù hợp với mục đích nhất định

55. Bảo hành về thời hạn hoàn thành

56. Bảo hành về giá

### **PHẦN IX: QUYỀN ĐỐI VỚI NHÀ CUNG CẤP VỀ CÁC ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH VỀ CUNG CẤP DỊCH VỤ**

57. Quyền đòi đền bù của NTD đối với nhà cung cấp

---

- 58. Ngoại lệ về quyền đòi đền bù đối với nhà cung cấp liên quan đến dịch vụ
- 59. Hợp đồng về sản phẩm và nguyên liệu
- 60. Lựa chọn đối với nhà cung cấp trong trường hợp nhà cung cấp không tuân thủ điều khoản bảo hành
- 61. Mất quyền huỷ bỏ hợp đồng
- 62. Không đảm bảo đặc tính chủ yếu
- 63. Quy định áp dụng đối với việc huỷ bỏ hợp đồng
- 64. Hiệu lực của việc huỷ bỏ hợp đồng
- 65. Thẩm quyền của Toà án trong việc ra quyết định áp dụng biện pháp tư pháp bổ sung”

## **6.2. Phân tích, đánh giá quy định của các nước**

Tại Việt Nam, vấn đề bảo hành mới chỉ được quy định chung trong Bộ Luật Dân sự 2005 (từ điều 445-448), có thể được áp dụng cho tất cả các giao dịch mua bán trên thị trường, giải quyết quan hệ giữa bên mua và bên bán, bao gồm cả quan hệ giữa thương nhân-thương nhân.

Bộ Luật Dân sự 2005 của Việt Nam quy định như sau về vấn đề này:

### **“Điều 445. Nghĩa vụ bảo hành**

*Bên bán có nghĩa vụ bảo hành đối với vật mua bán trong một thời hạn, gọi là thời hạn bảo hành, nếu việc bảo hành do các bên thoả thuận hoặc pháp luật có quy định.*

*Thời hạn bảo hành được tính kể từ thời điểm bên mua có nghĩa vụ phải nhận vật.*

### **Điều 446. Quyền yêu cầu bảo hành**

*Trong thời hạn bảo hành nếu bên mua phát hiện được khuyết tật của vật mua bán thì có quyền yêu cầu bên bán sửa chữa không phải trả tiền, giảm giá, đổi vật có khuyết tật lấy vật khác hoặc trả lại vật và lấy lại tiền.*

### **Điều 447. Sửa chữa vật trong thời hạn bảo hành**

*1. Bên bán phải sửa chữa vật và bảo đảm vật có đủ các tiêu chuẩn chất lượng hoặc có đủ các đặc tính đã cam kết.*

2. Bên bán chịu chi phí về sửa chữa và vận chuyển vật đến nơi sửa chữa và từ nơi sửa chữa đến nơi cư trú hoặc trụ sở của bên mua.

3. Bên mua có quyền yêu cầu bên bán hoàn thành việc sửa chữa trong thời hạn do các bên thoả thuận hoặc trong một thời gian hợp lý; nếu bên bán không thể sửa chữa được hoặc không thể hoàn thành việc sửa chữa trong thời hạn đó thì bên mua có quyền yêu cầu giảm giá, đổi vật có khuyết tật lấy vật khác hoặc trả lại vật và lấy lại tiền.

**Điều 448. Bồi thường thiệt hại trong thời hạn bảo hành**

1. Ngoài việc yêu cầu thực hiện các biện pháp bảo hành, bên mua có quyền yêu cầu bên bán bồi thường thiệt hại do khuyết tật về kỹ thuật của vật gây ra trong thời hạn bảo hành.

2. Bên bán không phải bồi thường thiệt hại nếu chứng minh được thiệt hại xảy ra do lỗi của bên mua. Bên bán được giảm mức bồi thường thiệt hại nếu bên mua không áp dụng các biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép nhằm ngăn chặn, hạn chế thiệt hại.”

Điều 630 của Bộ Luật có quy định bổ sung là “Cá nhân, pháp nhân, chủ thể khác sản xuất, kinh doanh không đảm bảo chất lượng hàng hoá mà gây thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường”.

Tuy nhiên, có thể thấy các quy định này chưa thực sự phục vụ cho việc bảo vệ loại đối tượng ‘bên mua’ đặc thù là NTD - vốn luôn ở thế thiếu thông tin, không chỉ về các loại hàng hoá dịch vụ, mà còn về các quyền hợp pháp của họ, các quy định pháp lý liên quan, và cả các điều kiện bảo hành; cũng như yếu thế hơn về khả năng thương lượng. Ví dụ, theo điều 445, nghĩa vụ bảo hành của bên bán chỉ phát sinh nếu hai bên có thoả thuận, hoặc pháp luật có quy định. Tuy nhiên, học hỏi kinh nghiệm của các quốc gia khác nêu trên, hay từ thực tiễn thị trường, thì nghĩa vụ bảo hành nên, hoặc có thể phát sinh chỉ trên cơ sở một tuyên bố đảm bảo công khai của bên sản xuất, cung ứng hàng hoá. Điều này sẽ giúp cho NTD có thể được bảo vệ kể cả khi họ không có hiểu biết, thông tin cụ thể về các quy định pháp luật liên quan, hoặc bỏ quên, hoặc không thể thoả thuận cụ thể, chi tiết với bên sản xuất, cung ứng hàng hoá, dịch vụ. Ngoài ra, cũng nên có một số quy định chi tiết thêm về thủ tục bảo hành, thời hạn bảo hành, hay các chi tiết, thông tin cần nêu trong văn bản bảo hành sản phẩm, v.v. Các thiếu sót này cần phải được bổ sung, và theo ý kiến của Nhóm nghiên cứu, tốt nhất là được tập hợp trong một văn bản quy phạm pháp luật riêng là luật bảo vệ NTD, để tránh tản mạn, hay xung đột pháp lý về luật áp dụng trong tương lai.

Bên cạnh đó, có thể nói vấn đề bảo hành là một bộ phận trong các liệu pháp tự sửa chữa của thị trường không hoàn hảo, đối với vấn đề thông tin bất đối xứng của

NTD, hay là phương tiện đảm bảo, là sự thể hiện tính khả thi của các quyền cơ bản và hợp pháp của NTD như quyền được thông tin, quyền được lựa chọn, v.v. Các nhà soạn thảo Luật bảo vệ NTD Việt Nam nên xem xét đưa hệ thống quy định vấn đề này vào nội dung của Luật, để đảm bảo nhất quán mục tiêu bảo vệ NTD, chứ không chỉ là các bên mua hàng nói chung.

Tuy nhiên, trong bước đầu thực hiện chúng ta nên chọn cách tiếp cận ngắn gọn mà súc tích như của EU và Canada, hơn là cách tiếp cận quá chi tiết của Malaysia. Cách tiếp cận theo hướng khung như của EU và Canada sẽ cho phép áp dụng luật một cách linh hoạt mềm dẻo trong từng trường hợp cụ thể cho phù hợp với tình hình Việt Nam, cho phép mở rộng áp dụng với các vấn đề mới sẽ xuất hiện thêm trong tương lai. Cách tiếp cận đó cũng sẽ giúp cho Luật Bảo vệ NTD đơn giản, dễ hiểu hơn, không gây lúng túng cho NTD.

## **7. Cơ chế giải quyết khiếu nại của NTD**

Giải quyết khiếu nại của NTD xung quanh các tranh chấp trong tiêu dùng phát sinh giữa họ và những doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ là một nội dung quan trọng trong Luật bảo vệ NTD. Về bản chất thì đây là một quan hệ dân sự nên khi có tranh chấp phát sinh thì thường sử dụng các phương thức giải quyết như thương lượng, hòa giải và Tòa án. Đối với các quan hệ dân sự thông thường thì các phương thức giải quyết này có độ linh hoạt và tính tiết kiệm chi phí giảm dần từ phương thức thương lượng đến hòa giải và Tòa án nhưng ngược lại tính chặt chẽ về trình tự thủ tục cũng như giá trị pháp lý lại tăng dần. Tuy nhiên do NTD có vị thế đặc biệt trong quan hệ với các doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ nên việc quy định về các phương thức giải quyết tranh chấp này cần có nét đặc thù. Theo kinh nghiệm quốc tế, nhiều nước có đưa ra quy định về giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng giữa NTD và các doanh nghiệp với các mức độ chi tiết khác nhau nhưng đều hướng tới mục tiêu đảm bảo tính nhanh chóng, hiệu quả và công bằng trong quá trình giải quyết nhưng cũng tránh sự can thiệp quá sâu của cơ quan quản lý hành chính nhà nước vào hoạt động xét xử của Tòa án.

### **7.1. Tổng quan các quy định của một số nước**

#### **7.1.1. Đài Loan**

Theo quy định của Luật bảo vệ NTD Đài Loan, những quy định về giải quyết tranh chấp phát sinh giữa NTD với doanh nghiệp kinh doanh được quy định tại chương V với tên gọi là “Xử lý tranh chấp trong tiêu dùng”.

*a. Về khái niệm:*

Điều 2 Luật bảo vệ NTD có đưa ra định nghĩa thế nào là tranh chấp trong tiêu dùng, theo đó “tranh chấp trong tiêu dùng” là tranh chấp phát sinh do việc mua bán hàng hoá hoặc cung cấp dịch vụ giữa NTD và doanh nghiệp kinh doanh. Bên cạnh khái niệm tranh chấp tiêu dùng, các quy định tại chương V có nhắc tới khái niệm khiếu nại nhưng không có quy định nào giải thích khái niệm này. Khái niệm khiếu nại được nhắc tới trong các quy định như một hành vi của NTD hướng tới doanh nghiệp để yêu cầu doanh nghiệp giải quyết một tranh chấp phát sinh giữa họ.

*b. Về phương thức giải quyết tranh chấp:*

Luật bảo vệ NTD Đài Loan đưa ra ba phương thức là khiếu nại, hòa giải và tố tụng tại tòa án. Hai phương thức khiếu nại và hòa giải được quy định tại Mục 1 còn phương thức tố tụng tại tòa án được quy định chi tiết tại Mục 2.

**- Theo trình tự khiếu nại:** khi một tranh chấp trong tiêu dùng phát sinh giữa

NTD và doanh nghiệp kinh doanh liên quan đến hàng hóa hoặc dịch vụ, NTD có thể nộp đơn khiếu nại đến doanh nghiệp kinh doanh, nhóm bảo vệ NTD, hoặc trung tâm dịch vụ tiêu dùng hoặc các chi nhánh trực thuộc. Như vậy có thể coi đây là phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống và được ưu tiên sử dụng trong các phương thức giải quyết tranh chấp, đó là phương thức thương lượng. Chủ thể nhận khiếu nại chính là doanh nghiệp và các chi nhánh, trung tâm dịch vụ khách hàng của doanh nghiệp.

**- Theo trình tự hòa giải:** cũng tại Mục 1, Điều 44 quy định trong trường hợp nếu khiếu nại trên của NTD vẫn tiếp tục không được trả lời thích hợp thì đề xuất hòa giải sẽ được ủy viên Ủy ban bảo vệ NTD cấp tỉnh/ thành phố hoặc cấp quận/ huyện lựa chọn giải quyết tranh chấp của NTD. Như vậy nếu phương thức thứ nhất không đạt được hiệu quả do doanh nghiệp kinh doanh thiếu tinh thần hợp tác hoặc việc giải quyết của họ không thỏa mãn NTD thì cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ tham gia vào quá trình giải quyết này với thủ tục hòa giải.

+ Trình tự và thủ tục tiến hành hòa giải: Do Ủy ban bảo vệ NTD quy định

+ Cấp thành lập hội đồng: Chính quyền cấp tỉnh/ thành phố hoặc cấp quận/ huyện

+ Thành phần hội đồng: 7 đến 15 Ủy viên gồm đại diện chính quyền; thanh tra tiêu dùng, đại diện của nhóm bảo vệ NTD, đại diện của các hiệp hội ngành nghề mà doanh nghiệp kinh doanh là thành viên hoặc có liên quan, trong đó thanh tra tiêu dùng sẽ đóng vai trò Chủ tịch hội đồng

+ Nguyên tắc hòa giải: không công khai.

Kết thúc quy trình hòa giải, nếu các bên không đạt được thỏa thuận nhưng thu hẹp được sự khác biệt về quan điểm, các hòa giải viên sẽ đề xuất giải pháp và gửi cho các bên sau khi xem xét các trường hợp nhằm cân đối lợi ích giữa các bên trong phạm vi mục đích chính của các bên. Đề xuất nêu trên phải được sự chấp thuận của hơn một nửa số thành viên Hội đồng có mặt trong phiên hòa giải. Các bên có thể kháng cáo đề xuất giải pháp trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được bản đề xuất. Trong trường hợp phiên hòa giải kết thúc thành công, biên bản hòa giải được lập thành văn bản.

Tuy nhiên, các quy định của Luật bảo vệ người tiêu dùng Đài Loan lại không nói tới giá trị pháp lý của bản đề xuất và biên bản hòa giải thành. Cơ quan nào sẽ giám sát việc thực thi bản đề xuất cũng như biên bản và chế tài đặt ra nếu bên nào đó không nghiêm chỉnh thi hành.

**- Trình tự tố tụng tại tòa án:**

Theo quy định này, Luật bảo vệ NTD đặt ra một hệ thống Tòa án chuyên trách để xét xử các vụ kiện trong tiêu dùng.

Bên cạnh đó, Điều 49 quy định tư cách và điều kiện để tiến hành khởi kiện của tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD.

Thanh tra tiêu dùng hoặc nhóm bảo vệ NTD được quyền kiến nghị Tòa án ra quyết định chấm dứt hoặc ngăn cấm các hành vi của doanh nghiệp kinh doanh vi phạm nghiêm trọng các quy định liên quan đến bảo vệ NTD.

ngoài các quy định các trình tự thủ tục đặc thù của Luật bảo vệ NTD như trên, Luật này vẫn viện dẫn tới các quy định của Bộ luật tố tụng dân sự.

**7.1.2. Trung Quốc**

Quy định về giải quyết tranh chấp trong Luật bảo vệ NTD Trung Quốc được quy định tại chương VI.

*a. Khái niệm:*

Trong chương giải quyết tranh chấp có sử dụng khái niệm tranh chấp nhưng khái niệm này được sử dụng đầy đủ là “tranh chấp giữa NTD và nhà kinh doanh về quyền và lợi ích của NTD”, do vậy không có quy định nào định nghĩa lại khái niệm này nữa. Mặt khác, Luật bảo vệ NTD của Trung Quốc không có phần giải thích thuật ngữ nên không xác định rõ nội hàm của các khái niệm như khái niệm “khiếu nại”.

*b. Về phương thức giải quyết tranh chấp:*

Khác với Luật của Đài Loan, Luật của Trung Quốc đưa ra tới năm phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và nhà kinh doanh là:

- Bàn bạc và hòa giải với nhà kinh doanh
- Yêu cầu Hiệp hội NTD dàn xếp.
- Khiếu nại đến những ban ngành có liên quan.
- Trình lên các cơ quan phân xử để giải quyết theo thỏa thuận với người kinh doanh.
- Bắt đầu quá trình khởi kiện trước tòa án nhân dân.

Tuy nhiên trong các quy định sau đó của chương VI, Luật chỉ giải quyết các vấn đề liên quan đến khiếu nại của NTD với nhà kinh doanh và trách nhiệm của các nhà kinh doanh trong chuỗi kinh doanh hàng hóa đối với NTD.

Theo quy định của Điều 35 Luật bảo vệ NTD Trung Quốc, NTD khi bị vi phạm quyền và lợi ích khi mua, sử dụng hàng hóa có thể yêu cầu người bán đền bù. Như vậy theo quy định này, NTD chỉ có quyền yêu cầu người bán đền bù mà không thể yêu cầu nhà sản xuất thực hiện nghĩa vụ đó.

Cũng tại Điều 35, người sản xuất và cung ứng hàng hóa phải chịu trách nhiệm giúp đỡ người bán trả tiền đền bù cho NTD. Như vậy trách nhiệm của nhà sản xuất chỉ là trách nhiệm liên đới cùng với người bán hàng.

Tuy nhiên đoạn 2 của Điều 35 lại quy định NTD và những nạn nhân phải chịu thương tật cá nhân hoặc thiệt hại về tài sản từ những hàng hóa bị lỗi có thể yêu cầu bồi thường từ người bán hoặc nhà sản xuất. Trong trường hợp này, NTD có thể yêu cầu cả người bán và nhà sản xuất bồi thường.

Điều 36, 37, 38 và 39 quy định chi tiết về trách nhiệm của những người tham gia vào quá trình đưa sản phẩm hàng hóa dịch vụ tới NTD.

Điều 36 quy định NTD bị vi phạm quyền và lợi ích hợp pháp khi mua hay sử dụng hàng hóa, dịch vụ có thể yêu cầu bồi thường từ công ty mới bị sáp nhập hoặc chia nhỏ khi họ thừa hưởng quyền và nghĩa vụ từ công ty cũ.

Trong trường hợp NTD bị vi phạm quyền và lợi ích từ người kinh doanh phi pháp, NTD có thể yêu cầu bồi thường người sử dụng trái phép giấy phép kinh doanh để cung cấp hàng hóa hay dịch vụ hoặc từ người sở hữu giấy phép kinh doanh.



Cũng trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ, ngoài trách nhiệm của nhà sản xuất và người bán hàng còn có trách nhiệm của người quảng cáo và người tổ chức hội trợ triển lãm xúc tiến thương mại. Theo Điều 38 thì NTD cũng có thể yêu cầu bồi thường từ người tổ chức triển lãm, người cho thuê quầy hàng khi kết thúc triển lãm hoặc khi hợp đồng cho thuê quầy hàng hết hạn và theo Điều 39 thì người thực hiện quảng cáo nếu không thể đưa ra tên và địa chỉ thật của nhà kinh doanh phải chịu trách nhiệm bồi thường.

Như trên đã liệt kê, Luật bảo vệ NTD Trung Quốc có nói tới các phương thức giải quyết tranh chấp khác như yêu cầu Hiệp hội NTD dàn xếp, khiếu nại đến những ban ngành có liên quan, trình lên các cơ quan phân xử để giải quyết theo thỏa thuận với người kinh doanh, khởi kiện trước tòa án nhân dân. Tuy nhiên luật không có quy định cụ thể về những nội dung này.

### **7.1.3. Hàn Quốc:**

Giải quyết tranh chấp NTD theo Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc được quy định tại chương VIII.

#### *a. Khái niệm:*

Về các khái niệm liên quan đến tranh chấp giữa NTD và nhà kinh doanh, Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc tuy có nhắc tới các khái niệm như “khiếu nại” hay “tranh chấp” nhưng không quy định nào về các khái niệm này.

#### *b. Về phương thức giải quyết tranh chấp:*

Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc đưa ra ba phương thức giải quyết tranh chấp là giải quyết tại Văn phòng tư vấn NTD của doanh nghiệp hoặc hiệp hội doanh nghiệp, giải quyết tại Cơ quan NTD Hàn Quốc (CAK) và giải quyết tại Tòa án.

- **Giải quyết tại văn phòng tư vấn NTD:** Về mặt bản chất thì phương thức giải quyết tại Văn phòng tư vấn NTD của doanh nghiệp hoặc hiệp hội doanh nghiệp chính là phương thức thương lượng. Theo quy định tại Điều 53 và 54 thì các doanh nghiệp hoặc hiệp hội các doanh nghiệp phải thành lập văn phòng tư vấn NTD để giải quyết các khiếu nại của NTD một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất. Trình tự thủ tục thành lập Văn phòng tư vấn NTD nói trên được thực hiện theo quy định của Điều 54 và theo quy định của Bộ Tài chính và kinh tế.

#### **- Gửi yêu cầu bồi thường thiệt hại tới CAK:**

Các trường hợp nhận đơn khiếu nại của CAK:

+ NTD gửi yêu cầu bồi thường thiệt hại tới CAK

---

+ Khi các cơ quan có thẩm quyền hoặc tổ chức NTD nhận được yêu cầu bồi thường thiệt hại của NTD, yêu cầu đó có thể được chuyển sang cho CAK

+ Khi doanh nghiệp nhận được yêu cầu bồi thường thiệt hại của NTD nếu trong vòng 30 ngày họ không giải quyết được yêu cầu của NTD hoặc cả hai bên đồng ý đưa ra CAK giải quyết hoặc các trường hợp khác theo quy định của Chính phủ.

Ngoài ra CAK có trách nhiệm thông báo cho các cơ quan quản lý chuyên ngành về hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình giải quyết yêu cầu của NTD.

Về trình tự thủ tục giải quyết, Điều 65 quy định nếu tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp không được giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các bên không thể đạt được kết quả thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ được giải quyết bởi Hội đồng giải quyết của CAK.

Điều 59 quy định mối quan hệ giữa thủ tục giải quyết tại CAK và trình tự tố tụng tại Tòa theo đó nếu trong quá trình giải quyết yêu cầu bồi thường thiệt hại tại CAK, một bên nào đó đưa vụ việc ra tòa án có thẩm quyền thì CAK có trách nhiệm đình chỉ việc giải quyết và thông báo cho các bên liên quan.

Về hiệu lực của bản giải quyết tranh chấp, Điều 67 quy định nếu các bên đồng ý với việc giải quyết của hội đồng thì bản giải quyết đó có giá trị như bản hòa giải của Tòa án.

Điều 68 quy định ngoài các trình tự thủ tục giải quyết tranh chấp thông thường giữa NTD và doanh nghiệp, trong trường hợp các yêu cầu đòi bồi thường thiệt hại của NTD là giống nhau thì CAK, hội NTD và các doanh nghiệp có thể yêu cầu Hội đồng giải quyết vụ việc tranh chấp tập thể (ADR). Hội đồng có thể tiếp nhận cả những yêu cầu của NTD hoặc doanh nghiệp ngoài những người liên quan đến ADR và trong trường hợp các doanh nghiệp đồng ý, nội dung của việc giải quyết tranh chấp được áp dụng cho cả những người bị thiệt hại mà không phải là một bên tham gia ADR (khoản 5 Điều 68).

Ngoài các quy định của Luật bảo vệ NTD, Hoạt động của Hội đồng giải quyết tranh chấp của CAK phải tuân theo các quy định của Luật hòa giải dân sự.

#### **- Trình tự khởi kiện tập thể tại Tòa án:**

Điều 70 Luật bảo vệ NTD, các tổ chức như tổ chức NTD, Phòng thương mại và công nghiệp Hàn Quốc và các tổ chức phi lợi nhuận thỏa mãn điều kiện tại Điều 70 có yêu cầu Tòa án chấm dứt và ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp NTD của doanh nghiệp.

Điều 75 quy định trong trường hợp yêu cầu bị Tòa từ chối, các tổ chức khác không thể nộp yêu cầu tập thể với một nội dung tương tự trừ khi có một cơ quan nhà nước công bố một kết quả mới hoặc chứng cứ liên quan có khả năng chứng minh đối với vấn đề đó hoặc quyết định từ chối đó là do nguyên đơn tự nguyện rút đơn.

Ngoài các quy định nói trên, việc giải quyết đơn khởi kiện tập thể phải tuân theo các quy định của Luật hòa giải dân sự, Luật hành pháp và Quy tắc của Tòa tối cao.

#### **7.1.4. Pháp**

Quy định về giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng của Bộ luật tiêu dùng Pháp được tập trung chủ yếu tại Phần II về quyền khởi kiện của các Hiệp hội trước Tòa án. Bộ luật tiêu dùng của Pháp không có các quy định về khiếu nại của người tiêu dùng cũng như không quy định về quyền khởi kiện của cá nhân người tiêu dùng. Quyền khởi kiện dân sự của cá nhân người tiêu dùng có thể đã được đề cập trong các quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, tuy nhiên cũng không có bất kỳ quy định nào viện dẫn tới vấn đề này trong Bộ luật tiêu dùng. Phần II của Bộ luật bao gồm 2 chương là Chương I Quyền khởi kiện vì lợi ích chung của người tiêu dùng và Chương II Tham gia tố tụng với tư cách đại diện.

Theo quy định của Chương I, các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng hoặc các tổ chức khác theo quy định của pháp luật có quyền được khởi kiện vì lợi ích chung của người tiêu dùng. Các tổ chức này được thực hiện các quyền của nguyên đơn dân sự trong các vụ việc đòi bồi thường thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp đối với lợi ích của người tiêu dùng. Điều L421-2 quy định Các hiệp hội người tiêu dùng quy định tại Điều L. 421-1 và hoạt động trong những điều kiện quy định tại Điều này có quyền yêu cầu toà dân sự hoặc toà hình sự đang giải quyết phần dân sự, buộc bên bị đơn hoặc bị cáo áp dụng mọi biện pháp cần thiết nhằm chấm dứt hành vi vi phạm hoặc loại bỏ điều khoản trái phép trong hợp đồng ký kết với người tiêu dùng. Tuy Điều L421-1 quy định cho các hiệp hội các quyền của nguyên đơn dân sự trong các vụ việc đòi bồi thường thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp đối với lợi ích của người tiêu dùng nhưng các quy định này chưa cho thấy rõ ràng thẩm quyền của các hiệp hội này trong việc yêu cầu đòi bồi thường thiệt hại vì ở đây họ tiến hành vì lợi ích chung của người tiêu dùng, không theo ủy quyền của bất kỳ người tiêu dùng nào.

Theo quy định của Chương II, trong Trường hợp hành vi trái pháp luật của một nhà sản xuất, kinh doanh chuyên nghiệp gây thiệt hại cho nhiều người tiêu dùng là cá nhân thì hiệp hội người tiêu dùng có quyền thay mặt những người tiêu dùng đó kiện đòi bồi thường thiệt hại trước toà án nếu được sự uỷ quyền của ít nhất 2 người tiêu dùng có liên quan. Điều L422-1 cũng quy định Việc yêu cầu uỷ quyền không được thực hiện dưới hình thức đưa tin trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết, phát tờ rơi,

gửi thư. Yêu cầu ủy quyền phải được thực hiện bằng văn bản gửi cho từng người tiêu dùng. Như vậy, theo ủy quyền của người tiêu dùng thì hiệp hội có thể đại diện cho họ tiến hành khởi kiện đòi bồi thường thiệt hại và việc yêu cầu này chỉ trong phạm vi đối với những ai ủy quyền cho hiệp hội.

## **7.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước**

Qua phân tích kinh nghiệm của các nước nói trên, có thể thấy nhìn chung các nước này đều có các quy định tương đối chi tiết về vấn đề giải quyết tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của NTD trong quá trình sử dụng hàng hóa dịch vụ.

### **7.2.1. Tên gọi của chương:**

Về tên gọi, các luật này đều sử dụng tên gọi tương tự nhau là “Xử lý các tranh chấp trong tiêu dùng” (Đài Loan), “Giải quyết tranh chấp” (Trung Quốc) hoặc “Giải quyết tranh chấp NTD” (Hàn Quốc).

Giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng hay tranh chấp NTD là một khái niệm tương đối rộng, nó không chỉ bao gồm vấn đề giải quyết khiếu nại giữa NTD và doanh nghiệp mà còn chứa đựng cả những vấn đề khác có liên quan như vai trò tham gia giải quyết tranh chấp của các tổ chức hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Do vậy sử dụng khái niệm “***Giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng***” là một khái niệm tương đối toàn diện và đây có thể được đặt làm tên chương liên quan đến nội dung giải quyết những tranh chấp phát sinh giữa NTD và doanh nghiệp từ lúc phát sinh tư cách NTD (như trong khái niệm NTD đã đề cập).

### **7.2.2. Khái niệm:**

Các quy định về giải quyết tranh chấp NTD sẽ sử dụng rất nhiều các khái niệm như “khiếu nại của NTD” và “tranh chấp trong tiêu dùng”. Do vậy để xác định phạm vi điều chỉnh của Luật đối với vấn đề này cần phải xác định nội hàm của các khái niệm nói trên. Luật các nước đều sử dụng khái niệm “khiếu nại” của NTD mà không có quy định nào về khái niệm này, tuy nhiên pháp luật Việt Nam có khái niệm “khiếu nại” trong khiếu nại tố cáo với nội hàm khác biệt với loại khiếu nại nói trên. Do vậy cần thiết phải quy định khái niệm “khiếu nại của NTD”.

Tương tự như vậy, khái niệm “tranh chấp trong tiêu dùng” cần phải được xác định rõ để từ đó xác định phạm vi các quan hệ phát sinh tranh chấp và các chủ thể tham gia mà ở đây là những người nằm trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ tới NTD. Xuất phát từ trọng tâm của các quy định này là giải quyết tranh chấp giữa một bên chủ thể là NTD còn bên kia là những người nằm trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ cho nên dù quan hệ liên đới giữa những người trong chuỗi cung ứng này với nhau cũng

là quan hệ phát sinh trong tiêu dùng nhưng sẽ bị loại trừ khỏi ngoại diện của khái niệm này. Và theo thiết kế chung của văn bản pháp luật thì những khái niệm này cần được quy định tại phần giải thích thuật ngữ.

### **7.2.3 Về phương thức giải quyết tranh chấp:**

Nhìn chung quy định các nước đều sử dụng ba phương thức giải quyết tranh chấp cơ bản là thương lượng, hòa giải và Tòa án.

- **Về trình tự thương lượng:** Trình tự thương lượng giữa NTD và doanh nghiệp theo pháp luật các nước quy định có khác nhau.

Theo quy định của Đài Loan, NTD có thể nộp đơn khiếu nại đến doanh nghiệp kinh doanh, nhóm bảo vệ NTD, hoặc trung tâm dịch vụ tiêu dùng hoặc các chi nhánh trực thuộc của doanh nghiệp. Luật của Trung Quốc quy định chi tiết hơn trong đó quy định trách nhiệm của các doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ trong đó có cả những người như tổ chức hội chợ, cho thuê quầy hàng và quảng cáo.

Cách quy định của Trung Quốc tương đối rõ ràng trong việc quy định trách nhiệm của các bên, tuy nhiên chỉ có trách nhiệm của nhà sản xuất, bán hàng, tổ chức hội chợ, cho sử dụng bất hợp pháp giấy phép kinh doanh và quảng cáo là có tính khả thi. Đối với trách nhiệm bồi thường của người cho thuê quầy hàng là khó khả thi bởi giữa người cho thuê quầy hàng và NTD không được coi là có quan hệ tiêu dùng.

Luật của Đài Loan tuy không có quy định chi tiết trách nhiệm giải quyết khiếu nại cho NTD nhưng có một ưu điểm là quy định cho nhóm bảo vệ NTD là chủ thể có thể tiếp nhận khiếu nại từ NTD. Tuy nhiên sau đó không có quy định nào về trách nhiệm cũng như quyền hạn của nhóm này trong việc yêu cầu doanh nghiệp giải quyết khiếu nại cho NTD. Do đó cần có quy định thêm vấn đề này như: **“Tổ chức bảo vệ NTD có quyền được đại diện cho NTD trong quá trình giải quyết khiếu nại của NTD”**. Quy định này có thể nằm trong chương tổ chức bảo vệ NTD.

Đối với trình tự thương lượng, Luật của Hàn Quốc có quy định tương đối chi tiết hơn so với các luật còn lại. Luật đã quy định về trách nhiệm thành lập văn phòng tư vấn NTD và nghĩa vụ của văn phòng trong việc giải quyết nhanh chóng và thuận tiện khiếu nại của NTD. Luật đã giao cho Bộ Tài chính và Kinh tế quy định trình tự thủ tục thành lập Văn phòng nói trên. Tuy nhiên quy định này không khả thi với Việt Nam bởi các doanh nghiệp rất khó có khả năng thành lập các văn phòng tư vấn NTD. Mặt khác, các doanh nghiệp có thể bằng cách này hay cách khác miễn sao có thể tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của NTD một cách thỏa đáng và tuân thủ các quy định của Luật.

- **Về trình tự Tố tụng tại Tòa án:** Đây là phương thức giải quyết cơ bản và có giá trị thi hành cao nhất tại tất cả các quốc gia. Về bản chất, tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp là tranh chấp dân sự, do đó Tòa án luôn có thẩm quyền xét xử các tranh chấp này và không có bất cứ phương thức giải quyết nào có **thể trước bỏ hay làm chậm** đi quyền sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp này. Tuy nhiên, do phương thức này được quy định tại pháp luật Tố tụng dân sự nên Luật bảo vệ NTD không thể đưa ra các quy định lại về vấn đề này. Luật chỉ có thể có những quy định đặc thù như khởi kiện tập thể, quyền khởi kiện của tổ chức bảo vệ NTD. Đối với những vấn đề còn lại, Luật có thể viện dẫn tới quy định của pháp luật Tố tụng dân sự hiện hành. Về vấn đề quyền khởi kiện của tổ chức bảo vệ người tiêu dùng là một nội dung quan trọng và mang tính đặc thù trong tố tụng dân sự liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng. Hiện có hai cách tiếp cận về vấn đề này là tổ chức này có quyền khởi kiện đương nhiên nhân danh họ để bảo vệ lợi ích chung của người tiêu dùng và cách thứ hai là trường hợp tổ chức bảo vệ người tiêu dùng được người tiêu dùng ủy quyền tiến hành khởi kiện ra Tòa án. Cả hai cách tiếp cận này đều có những ưu điểm và nhược điểm tùy theo tình hình của từng nước. Cách tiếp cận thứ nhất trao cho tổ chức bảo vệ người tiêu dùng một quyền rất lớn trong việc khởi kiện các doanh nghiệp ra tòa để yêu cầu bồi thường thiệt hại. Cách quy định này có thể phát huy vai trò của tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ người tiêu dùng nhưng có một điểm hạn chế là sẽ mang tính chủ quan theo ý chí của tổ chức này. Mặt khác, vấn đề giải quyết quyền lợi của những người tiêu dùng có cùng thiệt hại do cùng một hành vi gây ra sẽ rất phức tạp bởi lẽ cách này sẽ hạn chế quyền của từng người tiêu dùng tiến hành các vụ việc khởi kiện đơn lẻ sau khi Tòa đã ra phán quyết và việc phân phối khoản tiền bồi thường mà hiệp hội thu được nếu thắng kiện sẽ theo phương thức nào. Vấn đề này cũng gặp phải khó khăn khi đặt vào hoàn cảnh của Việt Nam bởi chúng ta chưa có cơ chế khởi kiện tập thể và cách thức khởi kiện này chưa có quy định cụ thể theo pháp luật tố tụng dân sự của Việt Nam. Cách tiếp cận thứ hai tuy đơn giản hơn và có hạn chế hơn thẩm quyền của tổ chức bảo vệ người tiêu dùng nhưng không có nhiều xung đột với các quy định của pháp luật về tố tụng dân sự. Do đó chỉ cần có các quy định về quyền của tổ chức bảo vệ người tiêu dùng được đại diện cho người tiêu dùng khởi kiện ra Tòa đòi bồi thường thiệt hại.

**- Về trình tự hòa giải tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền:**

Trình tự hòa giải tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền được nhắc tới trong Luật bảo vệ NTD các nước với mức độ khác nhau. Luật của Trung Quốc có nhắc tới phương thức “Trình lên các cơ quan phân xử để giải quyết theo thỏa thuận với người kinh doanh” nhưng không có quy định cụ thể về phương thức này như trình tự thủ tục, thẩm quyền của cơ quan và giá trị pháp lý của phương thức giải quyết này.

Luật của Đài Loan có quy định chi tiết hơn Luật của Trung Quốc với những quy định về trình tự và thủ tục tiến hành hòa giải (giao trách nhiệm ban hành quy định cho Ủy ban bảo vệ NTD), cấp thành lập hội đồng, thành phần hội đồng hòa giải, nguyên tắc hòa giải, kháng cáo quyết định hòa giải. Tuy nhiên một số quy định như thành viên hội đồng và cách thức làm việc của hội đồng được quy định quá chi tiết trong khi các nội dung quan trọng khác như giá trị pháp lý của quyết định hòa giải và vấn đề khiếu nại tập thể chưa được quy định cụ thể.

Quy định về trình tự giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền của theo Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc là tương đối đầy đủ. Luật quy định những trường hợp cơ quan giải quyết được nhận khiếu nại, chủ thể nộp đơn khiếu nại. Ngoài ra Luật còn quy định mối quan hệ giữa trình tự hòa giải với trình tự thương lượng và giải quyết tại Tòa án, theo đó trình tự thương lượng giữa các bên được ưu tiên, nếu các bên đã sử dụng phương thức thương lượng nhưng không đạt được kết quả thì phương thức hòa giải sẽ được áp dụng. Bên cạnh đó, trong quan hệ giữa phương thức hòa giải và phương thức giải quyết tại Tòa án thì phương thức giải quyết tại Tòa án là phương thức có giá trị ưu tiên tuyệt đối và là quyền của các bên. Luật quy định nếu trong quá trình giải quyết yêu cầu bồi thường thiệt hại tại CAK, một bên nào đó đưa vụ việc ra tòa án có thẩm quyền thì CAK có trách nhiệm đình chỉ không trì hoãn việc giải quyết và thông báo cho các bên liên quan. Đây là một quy định rất hợp lý và giải quyết được quan hệ giữa các phương thức giải quyết tranh chấp được đưa ra trong Luật.

Một ưu điểm khác trong quy định về giải quyết tranh chấp bằng phương thức hòa giải tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc là giá trị pháp lý của quyết định giải quyết tranh chấp. Theo quy định tại Điều 67, nếu các bên đồng ý với việc giải quyết của hội đồng thì bản giải quyết đó có giá trị như bản hòa giải của Tòa án.

Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc quy định cả trình tự giải quyết tranh chấp tập thể bằng phương thức hòa giải (ADR) và trong trường hợp các doanh nghiệp đồng ý, nội dung của việc giải quyết tranh chấp được áp dụng cho cả những người bị thiệt hại mà không phải là một bên tham gia ADR (khoản 5 Điều 68).

## **8. Chế tài đối với hành vi vi phạm quyền lợi NTD**

Một trong những điểm yếu của pháp luật Việt Nam nói chung và pháp luật về bảo vệ NTD nói riêng là thiếu các chế tài mang tính răn đe đối với các hành vi vi phạm. Có thể thấy việc thiếu các chế tài đã khiến cho các quy định của pháp luật bảo vệ NTD mang tính khẩu hiệu và làm cho các nhà sản xuất, cung ứng hàng hóa dịch vụ trở nên coi thường trách nhiệm đối với NTD và đây trở thành một nét đặc trưng trong văn hóa kinh doanh của các doanh nhân Việt Nam. Do vậy, việc bổ sung các quy định về chế tài

vào Luật bảo vệ NTD là điều hết sức cần thiết. Tuy nhiên việc bổ sung này phải vừa đảm bảo được tính răn đe, hiệu quả cho các quy định của Luật nhưng phải tránh xung đột trùng lặp với các quy định về xử lý vi phạm của các văn bản Luật khác. Kinh nghiệm của Luật bảo vệ NTD các nước về vấn đề này cho thấy tuy có một số điểm khác nhau nhưng hầu hết các nước đều quy định chế tài vào Luật bảo vệ NTD và dành một chương riêng cho các quy định này.

## **8.1. Tổng quan các quy định của một số nước**

### **8.1.1. Quy định Luật mẫu của CI về bảo vệ NTD**

Điều 8 (Phần 3) Luật mẫu về bảo vệ NTD của CI khuyến nghị rất rõ ràng về quy định chế tài đối với các hành vi vi phạm quyền lợi NTD cũng như quyền hạn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Đoạn 1 Điều 8 quy định về thẩm quyền của cơ quan nhà nước yêu cầu nhà cung cấp thu hồi những sản phẩm xét thấy có hại đến sức khỏe và an toàn của NTD và có thể yêu cầu những người cung cấp sản phẩm phải hủy bỏ các sản phẩm này một cách hợp lý không ảnh hưởng tới xung quanh với chi phí của người cung cấp dưới sự giám sát của cơ quan nhà nước.

Đoạn 2 Điều 8 quy định về thẩm quyền của cơ quan nhà nước có thể cấm cung cấp hay bán bất kỳ một sản phẩm nào nếu như thấy chúng có hại tới sức khỏe và an toàn của NTD.

Đoạn 3 Điều 8 quy định trong trường hợp sản phẩm bị thu hồi hay bị cấm, cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ công bố những thông báo chính thức trên các phương tiện thông tin đại chúng địa phương.

### **8.1.2. Đài Loan**

Chế tài đối với hành vi vi phạm pháp quyền lợi NTD tại Đài Loan được quy định tại Chương VII của Luật bảo vệ NTD.

*Về định danh hành vi*, chương này quy định các dạng hành vi vi phạm bị xử lý theo cách liệt kê các hành vi quy định tại các điều khoản khác trong Luật và bổ sung các hành vi khác chưa có quy định tại điều nào, cụ thể như sau:

- Các hành vi vi phạm các quy định tại các điều khác của Luật
- Các hành vi không thực hiện các hành vi sửa chữa do cơ quan có thẩm quyền yêu cầu trong thời hạn do cơ quan có thẩm quyền quy định



- Những hành vi không nộp các khoản tiền phạt này trong thời hạn do cơ quan có thẩm quyền quy định

**Về loại chế tài** đối với hành vi vi phạm, ngoài các chế tài về hành chính, Điều 61 cũng quy định về trường hợp chuyển sang thủ tục điều tra hình sự nếu hành vi vi phạm có dấu hiệu của tội phạm.

Mức phạt tiền tối đa trong chương này là 1,5 triệu Đài tệ, ngoài ra nếu pháp luật khác có quy định chế tài nặng hơn thì áp dụng quy định của pháp luật đó.

Ngoài hình thức phạt tiền, Chương này còn quy định các chế tài bổ sung như đình chỉ hoạt động hoặc tạm ngừng kinh doanh đối với doanh nghiệp và thẩm quyền này được quy định rõ thuộc về cơ quan nào.

Như vậy ngoài các quy định về chế tài, chương này của Luật bảo vệ NTD Đài Loan còn quy định cả thẩm quyền đối với hình thức xử phạt bổ sung. Tuy nhiên, nhìn chung đối với các hình thức xử phạt khác không quy định thẩm quyền hay trình tự thủ tục xử lý.

### **8.1.3. Trung Quốc**

Chế tài đối với hành vi vi phạm pháp quyền lợi NTD tại Trung Quốc được quy định tại 14 điều của Chương VII của Luật bảo vệ NTD.

**Về cách thức quy định:** Điều 40 của Luật bảo vệ NTD Trung Quốc đã quy định về nguyên tắc áp dụng các quy phạm pháp luật xử lý đối với hành vi vi phạm quyền lợi NTD, theo đó các quy định của Luật bảo vệ NTD sẽ được ưu tiên áp dụng. Nếu Luật bảo vệ NTD không quy định thì nhà kinh doanh khi cung cấp hàng hóa, dịch vụ vẫn phải chịu trách nhiệm dân sự theo đúng những điều đã được quy định tại Luật về Chất lượng hàng hóa và những luật và điều lệ có liên quan.

**Về hành vi vi phạm**, khác với Luật của Đài Loan, Luật của Trung Quốc không viện dẫn các hành vi vi phạm của các chương khác mà quy định cụ thể các hành vi vi phạm và chế tài đối với hành vi đó luôn.

Về các loại chế tài, chương này quy định chế tài đối với hành vi vi phạm bao gồm chế tài hình sự, chế tài dân sự và chế tài hành chính.

- Chế tài hình sự được viện dẫn theo quy định của pháp luật hình sự

- Chế tài dân sự được viện dẫn theo các quy định của pháp luật liên quan, ngoài ra còn có các chế tài khác như:

+ Trả toàn bộ chi phí y khoa, điều dưỡng trong suốt quá trình khám chữa bệnh, ngoài ra còn phải trả khoản thu nhập bị giảm trong thời gian không làm việc (Điều 41)

+ Trả chi phí cho đám tang, bồi thường cái chết và chi phí cho người đã nuôi dưỡng người chết (Điều 42)

+ Dừng ngay hành động vi phạm lại, hồi phục danh dự, giải quyết hậu quả và bồi thường, xin lỗi cho những mất mát của NTD (Điều 43),

+ Gánh chịu trách nhiệm dân sự bởi luật về sửa chữa, tạt sản xuất, thay thế, trả lại hàng bán, đền bù thiếu hụt hàng hóa, trả lại tiền cho hàng hóa dịch vụ... vân vân và vân vân ... theo đúng yêu cầu của NTD (Điều 44).

+ Nhà kinh doanh cung ứng hàng hóa, dịch vụ giả mạo, lừa đảo phải tăng khoản bồi thường cho những thiệt hại theo yêu cầu của NTD, khoản bồi thường gia tăng là đền bù cho việc NTD trả tiền khi họ mua hàng hóa, dịch vụ (Điều 49)

Do hiện tại Trung Quốc chưa có Bộ luật dân sự nên các quy định về chế tài dân sự của Luật bảo vệ NTD tương đối chi tiết.

- Các chế tài hành chính (Điều 50) bao gồm:

+ Phạt tiền ít hơn 10.000 tệ trong trường hợp không có thu nhập phi pháp nào

+ Yêu cầu đền bù, trừng phạt dưới hình thức cảnh báo,

+ Xung công những khoản thu nhập phi pháp

+ Đóng cửa kinh doanh và hủy bỏ giấy phép kinh doanh

Như vậy ngoài hình thức phạt chính, Luật bảo vệ NTD Trung Quốc quy định cả các hình thức bổ sung trong đó có biện pháp mang tính đặc trưng của pháp luật bảo vệ NTD là hình thức cảnh báo.

#### **8.1.4. Malaysia**

Chế tài đối với hành vi vi phạm quyền lợi NTD tại Malaysia được quy định tại 5 điều của Phần IV của Luật bảo vệ NTD.

Tương tự như Luật của Đài loan, Luật bảo vệ NTD Malaysia định danh các hành vi vi phạm quyền lợi NTD thông qua việc viện dẫn các hành vi xâm phạm các quy định của các phần khác được quy định tại Luật.

Về chế tài đối với hành vi vi phạm, Luật Malaysia chỉ quy định chế tài hình sự và dân sự, không có chế tài hành chính.

Chế tài hình sự bao gồm phạt tù và phạt tiền

Chế tài dân sự bao gồm các hình thức sau:

- Trả lại tiền hoặc tài sản
- Bồi thường cho thiệt hại hoặc mất mát
- Bằng chi phí của mình sửa chữa hoặc cung cấp những phần hàng hóa do anh ta cung cấp;
- Bằng chi phí của mình cung cấp dịch vụ nếu có cho người bị thiệt hại hoặc mất mát.

#### **8.1.5. Canada**

Chế tài đối với hành vi vi phạm pháp quyền lợi NTD tại Quebec được quy định tại Phần IV của Luật bảo vệ NTD

Luật của Quebec cũng định danh hành vi vi phạm thông qua việc viện dẫn các hành vi vi phạm các quy định của Luật bảo vệ NTD, đồng thời bổ sung thêm một số hành vi khác (Điều 277). Các quy định này tương đối giống với Luật của Đài Loan và Malaysia và đây là một cách quy định tương đối toàn diện khi không cần phải nhắc lại các hành vi vi phạm, chỉ cần bổ sung thêm các hành vi chưa được quy định tại các phần khác của Luật như cung cấp thông tin sai lệch, cản trở việc áp dụng Luật này hoặc các luật tục khác, không tuân thủ quyết định của chủ tịch.

Về loại chế tài, Luật Canada không có chế tài hình sự mà chỉ có chế tài dân sự và chế tài hành chính.

- Chế tài dân sự theo những quy định này bao gồm:
  - + Yêu cầu tuyên bố hợp đồng vô hiệu
  - + Đề nghị huỷ bỏ các phí tín dụng đó và đòi lại toàn bộ khoản tiền nào trong khoản phí tín dụng đã được thanh toán.
  - + Đòi tiền phạt.
- Chế tài hành chính theo quy định của Luật Quebec là phạt tiền. Hình thức phạt tiền đối với các hành vi này được quy định với các mức cụ thể và lên tới 200.000 đô.

Đối với hình thức phạt tiền, Luật của Quebec quy định mức phạt khác nhau đối với các chủ thể là cá nhân và tổ chức kinh doanh.

Ngoài hình thức phạt tiền, Luật còn quy định về lệnh tạm thời buộc dừng hành vi vi phạm cho đến khi có phán quyết cuối cùng về hành vi này (Điều 290).

#### **8.1.6. Hàn Quốc**

Các chế tài đối với hành vi vi phạm quyền lợi NTD tại Hàn Quốc được quy định tại Chương X và Chương XI của Luật bảo vệ NTD.

**Các hành vi vi phạm** pháp luật bảo vệ NTD tại các chương này được viện dẫn tới các hành vi vi phạm các quy định tại các điều khoản khác trong Luật.

**Về loại chế tài**, Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc quy định hai loại chế tài là hành chính và hình sự.

- Chế tài hình sự gồm hình thức phạt tù đến ba năm và phạt tiền tới 50 triệu Won.

- Chế tài hành chính gồm phạt tiền và các biện pháp khắc phục. Hình thức phạt tiền được quy định mức phạt tối đa lên đến tới 30 triệu Won. Ngoài việc bị phạt tiền, các doanh nghiệp còn phải thực hiện các biện pháp khắc phục quy định tại Chương X. Chương này còn quy định cả về thẩm quyền và trình tự thủ tục của tiến hành yêu cầu doanh nghiệp áp dụng biện pháp khắc phục.

#### **8.1.7. Singapore**

Quy định về chế tài đối với hành vi vi phạm quyền lợi NTD Singapore được quy định tại Phần V của Luật bảo vệ NTD.

**Về định danh hành vi**: hành vi vi phạm bị xử lý là các hành vi vi phạm quy định nói tại Luật bảo vệ NTD và hành vi đồng ý hoặc đồng lõa với hành vi vi phạm đó.

**Về chế tài**, khác với các nước đã phân tích ở trên, chế tài đối với hành vi vi phạm Luật bảo vệ NTD Singapore chỉ có chế tài hình sự với mức phạt tù tới hai năm và phạt tiền tới 10000 đô la.

#### **8.1.8. Pháp**

Quy định về chế tài đối với hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của Bộ Luật tiêu dùng Pháp có điểm tương đối khác biệt với các nước nói trên. Bộ Luật tiêu dùng của Pháp không có chương riêng về xử lý vi phạm mà việc định danh các hành vi vi phạm được Luật liệt kê ngay tại các quy định về trách nhiệm của người cung

cấp hàng hóa dịch vụ. Cùng với việc định danh hành vi vi phạm ngay tại các quy định nói trên, Bộ luật tiêu dùng của Pháp cũng quy định luôn chế tài đối với các hành vi vi phạm đó.

Qua nghiên cứu Bộ Luật tiêu dùng của Pháp chúng ta có thể thấy các quy định này nằm rải rác khắp cả luật, từ Chương V về “Nâng cao giá trị của hàng hóa, dịch vụ” có Tiểu mục 4 của Mục 1 về “Tên gọi xuất xứ” cũng có quy định về chế tài hình sự tại các Điều L115-16 đến Điều L115-18, hoặc tại Mục 9 về “Hợp đồng khai thác bất động sản”, Chương III về “Gian lận thương mại” và Chương V về “Quyền hạn điều tra”.

Về loại chế tài:

Bộ luật tiêu dùng của Pháp quy định ba loại chế tài là hình sự, dân sự và hành chính.

Chế tài hình sự là chế tài được áp dụng phổ biến trong các quy định của Bộ luật tiêu dùng của Pháp đối với các hành vi vi phạm. Tương tự như chế tài hình sự của một số nước đã phân tích, chế tài hình sự trong Bộ luật tiêu dùng của Pháp cũng quy định chi tiết nội dung hình phạt. Cụ thể hình phạt theo các quy định này bao gồm phạt tiền tới 75000 euro và phạt tù tới 4 năm. Bên cạnh các hình phạt nói trên, Bộ luật tiêu dùng của pháp còn quy định chế tài bổ sung theo đó “Toà án có thể cho công bố toàn văn hoặc trích lục bản án trên các phương tiện thông tin đại chúng và niêm yết công khai tại những nơi do toà án chỉ định, đặc biệt là tại cửa ra vào nơi cư trú, cửa ra vào các cửa hàng, nhà máy, phân xưởng của người bị kết án. Chi phí công bố công khai bản án do người bị kết án chịu, nhưng không được vượt quá mức tối đa của khoản tiền phạt” (Điều L216-3).

Bên cạnh chế tài hình sự, Bộ Luật tiêu dùng của Pháp cũng áp dụng chế tài hành chính đối với hành vi vi phạm. Chế tài hành chính theo các quy định này bao gồm hình thức phạt tiền tới 30000 euro và hình thức bổ sung như thu giữ đồ vật và tiêu hủy, vô hiệu hóa các sản phẩm (Điều L215-5). Ngoài ra, luật còn quy định các biện pháp ngăn chặn như niêm phong, ký gửi các sản phẩm, đồ vật trong thời gian chờ đợi kết quả kiểm tra (Điều L215-7).

Về chế tài dân sự, Bộ luật tiêu dùng của Pháp không có nhiều quy định riêng về loại chế tài đối với hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng mà chỉ có một quy định tại Điều L115-17 theo đó “Cá nhân, tổ chức, nghiệp đoàn, hiệp hội quy định tại khoản 1 và 2, Điều L. 115-8, nếu bị thiệt hại bởi hành vi vi phạm quy định tại Điều L. 115-16 thì có thể đứng nguyên đơn dân sự theo quy định về tố tụng hình sự.” Như vậy việc bồi thường thiệt hại sẽ được thực hiện trong vụ án hình sự và người vi phạm ngoài việc

phải chịu các chế tài hình sự trước nhà nước còn phải bồi thường thiệt hại về mặt dân sự cho người tiêu dùng bị thiệt hại do hành vi vi phạm đó gây ra.

## **8.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước**

### **8.2.1. Tên chương**

Từ các quy định nói trên của các nước chúng ta có thể thấy nội dung của quy định về xử lý vi phạm của các nước có những điểm khác biệt nhất định. Có những nước chỉ quy định về hành vi vi phạm và chế tài đối với hành vi đó, nhưng có những nước ngoài chế tài còn có quy định cả cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với một số loại chế tài, trình tự thủ tục tiến hành áp dụng một số loại chế tài. Như vậy tên của chương nếu theo cách quy định thứ nhất thì sẽ là “**Chế tài xử lý vi phạm...**” còn theo cách thứ hai sẽ là “**Xử lý vi phạm...**”

Ngoài ra, một số nước chỉ quy định chế tài đối với hành vi vi phạm các quy định nói tại các chương khác của Luật bảo vệ NTD, tức là chỉ quy định chế tài đối với các hành vi vi phạm quyền lợi NTD. Nhưng bên cạnh đó có những nước lại quy định cả chế tài đối với các hành vi vi phạm khác của Luật mà không phải xâm phạm quyền lợi NTD như Do đó, nếu theo cách quy định thứ nhất thì tên chương có thể đặt là “**...vi phạm quyền lợi NTD**” còn theo cách tiếp cận thứ hai thì tên chương sẽ là “**...vi phạm pháp luật bảo vệ NTD**”. Theo cách quy định thứ nhất thì các hành vi tương đối hạn chế vì để tăng tính răn đe của các quy định của Luật bảo vệ NTD, ngoài các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD còn có các hành vi khác cần phải được xử lý nghiêm và có chế tài đích đáng như hành vi không tuân thủ các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong quá trình bảo vệ quyền lợi NTD, hành vi cung cấp thông tin không trung thực cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền,... Do vậy cách quy định thứ hai là toàn diện hơn.

Như vậy nếu phạm vi của chương này không chỉ quy định các chế tài đối với hành vi vi phạm mà còn quy định cả thẩm quyền xử lý của cơ quan nhà nước và trình tự thủ tục áp dụng các chế tài thì tên chương nên là “**Xử lý vi phạm pháp luật bảo vệ NTD**”.

### **8.2.2. Về hành vi**

Theo kinh nghiệm của các nước như đã phân tích, hiện nay có hai cách quy định về hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD, cụ thể là:

Cách thứ nhất là quy định mô tả các hành vi vi phạm và kèm theo đó là chế tài đối với các hành vi đó. Đây là cách quy định được ít nước sử dụng và Trung Quốc là một nước điển hình. Cách quy định có điểm hạn chế là tương đối phức tạp và không sử

dụng các quy định tại các phần khác của Luật để xác định hành vi vi phạm khiến cho các quy định của Luật trở nên dài hơn và dễ trùng lặp và có khả năng thiếu sót hành vi.

Cách thứ hai là cách được hầu hết các nước sử dụng là viện dẫn lại các hành vi vi phạm phạm các quy định tại các điều khác của Luật và liệt kê thêm một số hành vi đặc thù chưa được quy định tại điều nào trong Luật. Đây là cách quy định khá ngắn gọn nhưng toàn diện, sử dụng được các quy định sẵn có trong luật sẽ làm giảm bớt việc mô tả hành vi vi phạm. Bên cạnh đó quy định này vẫn không bị thiếu sót khi quy định thêm những hành vi chưa được mô tả trong điều khoản nào của luật. Tuy nhiên, để quy định theo cách này thì các điều khoản được viện dẫn phải được thiết kế một cách hợp lý để có thể nhận diện rõ ràng hành vi khi viện dẫn, ví dụ như quy định theo hướng nghĩa vụ của nhà sản xuất kinh doanh, quy định về những điều cấm,...

### **8.2.3. Về loại chế tài**

Quy định về loại chế tài phụ thuộc vào đặc điểm pháp luật của từng nước. Hiện tại có ba cách quy định loại chế tài đối với vi phạm pháp luật bảo vệ NTD là:

- Chỉ quy định chế tài hình sự (Singapore, Thái Lan)
- Chỉ quy định chế tài dân sự và hình sự (Malaysia) hoặc chỉ hành chính và hình sự (Hàn Quốc và Đài Loan)
- Quy định cả ba loại chế tài hình sự, dân sự và hành chính (Quebec, Trung Quốc, Pháp).

Cách quy định thứ nhất và thứ hai có điểm hạn chế là không thể hiện được hết các loại chế tài đối với các hành vi vi phạm. Tuy nhiên vấn đề này phụ thuộc vào đặc điểm pháp luật từng nước.

Cách quy định thứ ba toàn diện hơn vì nó thể hiện đầy đủ các loại chế tài đối với hành vi vi phạm vì trên thực tế để đảm bảo tính răn đe đối với những hành vi này cần phải có cả ba loại chế tài nói trên. Từ quan điểm của nhà nước, để đảm bảo trật tự công, hành vi vi phạm tùy vào mức độ nghiêm trọng có thể bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự. Còn từ quan điểm của NTD, khi quyền và lợi ích hợp pháp của họ bị nhà sản xuất kinh doanh xâm phạm, họ phải được đền bù thỏa đáng, do vậy chế tài dân sự là một chế tài quan trọng.

### **8.2.4. Về hình thức xử phạt hành chính**

Theo quy định của các nước có hình thức xử phạt hành chính thì ngoài hình thức phạt tiền đều có hình thức xử phạt bổ sung trong đó có những hình thức mang tính đặc

trung của pháp luật bảo vệ NTD như đình chỉ hoạt động, cảnh báo, xung công các thu nhập phi pháp, công bố công khai...

### III. Những quy định đặc thù trong Luật bảo vệ tiêu dùng của một số nước trên thế giới

#### 1. Giải quyết xung đột pháp luật

##### 1.1. Tổng quan các quy định của một số nước

Các quy định trong Luật Bảo vệ NTD hoặc các đạo luật có liên quan thường đưa ra mức cam kết bảo vệ người mua sắm, sử dụng hàng hoá, dịch vụ (NTD) ở mức cao hơn so với mức bảo vệ người mua sắm, sử dụng hàng hoá, dịch vụ được điều chỉnh trong các đạo luật có liên quan. Chính vì thế, trường hợp có sự chồng lấn về phạm vi điều chỉnh giữa các quy định trong Luật Bảo vệ NTD với các đạo luật có liên quan (Bộ luật dân sự, Bộ luật thương mại v.v.) và sự chồng lấn ấy dẫn đến việc mức bảo vệ quyền lợi trong Luật Bảo vệ NTD cao hơn thì các quy định của Luật Bảo vệ NTD sẽ được ưu tiên áp dụng.

Điều này được thể hiện khá rõ trong các đạo luật về bảo vệ NTD của nhiều quốc gia<sup>7</sup>. Ví dụ: Tại Nhật Bản, Điều 6 Luật Trách nhiệm sản phẩm năm 1994 của Nhật Bản (một đạo luật quan trọng trong lĩnh vực bảo vệ NTD ở Nhật Bản) quy định: "*trường hợp Luật này không có quy định khác thì việc xác định trách nhiệm của nhà sản xuất đối với các thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra được thực hiện theo các quy định của Bộ luật dân sự*". Điều 10 Luật Hợp đồng tiêu dùng của Nhật Bản (cũng là một đạo luật quan trọng trong lĩnh vực bảo vệ NTD ở Nhật Bản) quy định: "*Các điều khoản hợp đồng có nội dung hạn chế quyền của NTD, mở rộng nghĩa vụ của NTD ngoài các quy định trong Luật này mà không liên quan tới trật tự công cộng nêu tại Bộ luật dân sự, Bộ luật thương mại và các đạo luật khác, đơn phương làm giảm quyền lợi của NTD ... đều bị coi là vô hiệu*". Khoản 1 Điều 11 của Luật này cũng quy định rõ: *đối với việc xác định hệ quả pháp lý của lời đề nghị giao kết hoặc chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng tiêu dùng, các quy định trong Bộ luật dân sự và Bộ luật thương mại sẽ được áp dụng bổ sung các quy định của Luật này*. Khoản 2 Điều 11 của Luật này còn quy định rõ: *việc đề nghị giao kết và chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng, nếu được quy định trong các đạo luật khác mà không phải là Bộ luật dân sự và Bộ luật thương mại thì các quy định trong các đạo luật khác đó sẽ được ưu tiên áp dụng*.

---

<sup>7</sup> Thông thường, Luật Bảo vệ NTD đưa ra các hạn chế quyền tự do hợp đồng vì thế quy định trong các đạo luật này có thể khác với quy định trong Bộ luật dân sự, Bộ luật thương mại (hai Bộ luật này vốn dựa trên nguyên tắc nền tảng là bảo đảm quyền tự do hợp đồng).



Tại Phillipinnes, Điều 167 Luật Bảo vệ NTD của quốc gia này cũng quy định: *"Các quy định của Luật này sẽ được áp dụng mà bất kể có hay không có các thoả thuận trái với nội dung của nó, tuy nhiên các quy định của Luật này không làm giảm hoặc hạn chế bất cứ quyền năng nào mà NTD đã được hưởng theo các quy định của các đạo luật khác"*.

Tại Canada, Luật Bảo vệ NTD ở nhiều bang đều có quy định về vị trí ưu tiên áp dụng của đạo luật này so với các quy định tương ứng trong pháp luật dân sự, thương mại. Chẳng hạn, Luật Bảo vệ NTD của Bang British Columbia (Canada) quy định rõ tại Điều 3 rằng: **"bất cứ sự khước từ hoặc làm cho NTD không được hưởng các quyền, lợi ích, sự bảo vệ theo quy định tại Luật này đều bị vô hiệu trừ trường hợp Luật này có quy định khác một cách minh thị"**. Điều 261 Luật Bảo vệ NTD của Bang Quebec (Canada) quy định **"không ai được phép đưa ra các thoả thuận để lảng tránh việc áp dụng các quy định của Luật này"**. Điều 262 của đạo luật này còn quy định **"NTD không được phép tự khước từ các quyền năng quy định trong Luật này trừ trường hợp đạo luật này có quy định khác"**. Điều này có ngụ ý rằng, các quy định trong Luật Bảo vệ NTD sẽ được ưu tiên áp dụng so với các quy định trong pháp luật dân sự (nhất là các có liên quan đến hợp đồng) (thể hiện trong Luật về mua bán hàng hoá của bang British Columbia hoặc Bộ luật dân sự của bang Quebec).

## 1.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước

Các quy định trong Luật Bảo vệ NTD hoặc các đạo luật có liên quan thường đưa ra mức cam kết bảo vệ người mua sắm, sử dụng hàng hoá, dịch vụ (NTD) ở mức cao hơn so với mức bảo vệ người mua sắm, sử dụng hàng hoá, dịch vụ được điều chỉnh trong các đạo luật có liên quan. Chính vì thế, trường hợp có sự chồng lấn về phạm vi điều chỉnh giữa các quy định trong Luật Bảo vệ NTD với các đạo luật có liên quan (Bộ luật dân sự, Bộ luật thương mại v.v.) và sự chồng lấn ấy dẫn đến việc mức bảo vệ quyền lợi trong Luật Bảo vệ NTD cao hơn thì các quy định của Luật Bảo vệ NTD sẽ được ưu tiên áp dụng. Điều này được thể hiện khá rõ trong các đạo luật về bảo vệ NTD của nhiều quốc gia.

Một vấn đề phát sinh trong thực tiễn đang đặt ra yêu cầu về bảo vệ NTD đó là việc bảo vệ NTD Việt Nam trong các giao dịch tiêu dùng với các thương nhân nước ngoài (chẳng hạn, dùng thẻ tín dụng mua sắm hàng hoá trực tuyến tại [www.amazon.com](http://www.amazon.com)). Pháp luật của nhiều quốc gia quy định rằng, trong vấn đề bảo vệ NTD, không đặt ra vấn đề chọn luật áp dụng của tư pháp quốc tế. Đây là thông lệ được áp dụng rộng rãi tại Canada, Pháp và nhiều quốc gia khác. Trong khu vực ASEAN, Điều 4 Luật Bảo vệ NTD của Malaysia quy định rõ: *"Đạo luật này có hiệu lực bất kể tồn tại hay không tồn tại các điều khoản hợp đồng áp dụng hoặc có mục đích áp dụng"*

luật của quốc gia khác trước toà án nhằm tránh sự áp dụng quy định của Luật này".

## **2. An toàn cho NTD**

Quyền được an toàn là một trong các quyền cơ bản của NTD, như đã trình bày ở các phần trước. Tuy nhiên, NTD hàng ngày thường đối mặt với rất nhiều rủi ro do hậu quả của các sản phẩm, dịch vụ thiếu an toàn. An toàn sản phẩm sẽ được đảm bảo nếu như các quy định về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, vệ sinh được tuân thủ một cách nghiêm ngặt bởi các doanh nghiệp sản xuất hàng hoá, dịch vụ; và nếu như NTD được thông báo chính xác về thành phần, cách thức sử dụng, bảo quản, các nguy cơ tiềm tàng, v.v. Thế nhưng, thực tế điều tưởng chừng như đơn giản này lại không dễ đạt được.

Các quy định về an toàn thường không được đưa vào trong luật bảo vệ NTD của các quốc gia mà được quy định trong các quy định khác về tiêu chuẩn và chất lượng hàng hoá, dịch vụ, như nói ở trên. Có thể chia các quy định về an toàn thành nhiều lĩnh vực cơ bản như:

- An toàn sản phẩm, hàng hoá
- An toàn dịch vụ
- An toàn trong chăm sóc sức khoẻ
- An toàn thực phẩm
- An toàn giao thông
- An toàn tác nghiệp

### **2.1. Quy định của Hàn Quốc về an toàn tiêu dùng**

Hàn Quốc là một trong số ít các quốc gia có đưa các quy định về an toàn vào trong luật về Bảo vệ NTD. Cụ thể, Điều 8 - Chương III của Luật khung về bảo vệ NTD Hàn Quốc quy định về nghĩa vụ của các cơ quan chính quyền trung ương và địa phương trong việc ngăn chặn nguy hiểm và thương tật như sau:

*“(1) Để ngăn chặn các nguy hiểm và thương tật có thể xảy đến cho sức khoẻ, cuộc sống và tài sản của NTD do hàng hoá, dịch vụ cung ứng bởi các doanh nghiệp gây ra, Nhà nước sẽ quy định các tiêu chí để các doanh nghiệp tuân theo liên quan đến các vấn đề sau đây:*

- *Các nội dung quan trọng của hàng hoá dịch vụ, như thành phần, nội dung, cấu trúc, v.v*

▪ Các nội dung và phương pháp cần quy định, ví dụ như hướng dẫn, hay cảnh báo trong sử dụng hàng hoá dịch vụ

▪ Các vấn đề cần thiết khác để ngăn chặn nguy hiểm hay thương tật”

Điều 19, Chương III, quy định về nghĩa vụ của doanh nghiệp nhằm ngăn chặn nguy hiểm hay thương tật như sau: “Các doanh nghiệp sẽ áp dụng các biện pháp chính sách cần thiết để ngăn chặn việc hàng hoá gây nguy hiểm cho tính mạng và sức khỏe của NTD hay làm tổn hại đến tài sản của họ”.

Điều 20 thì quy định về nghĩa vụ của doanh nghiệp phải tôn trọng luật pháp để tăng cường các quyền và lợi ích của NTD như sau:

“(1) Các doanh nghiệp sẽ không sản xuất, nhập khẩu, buôn bán hàng hoá, hoặc cung ứng dịch vụ vi phạm các tiêu chí đề cập tại điều 8(1).

(2) Các doanh nghiệp sẽ thông báo các vấn đề tuân thủ với các tiêu chí nêu tại điều 10.

(3) Các doanh nghiệp sẽ không vi phạm các tiêu chí về quảng cáo như quy định tại điều 11.

(4) Các doanh nghiệp sẽ không phạm phải các hành vi đã nêu hoặc công bố rộng rãi như nêu tại điều 12(2).”

Trong đó, điều 10 quy định về dán nhãn, nhằm giúp NTD không bị nhầm lẫn; điều 11 quy định về các hành vi quảng cáo có thể gây nhầm lẫn.

Qua đây, có thể thấy rõ đây vẫn là các quy định rất chung, không phải là các tiêu chuẩn an toàn, giống như việc nêu cao quyền được an toàn của NTD như một quyền cơ bản làm kim chỉ nam cho các quy định khác.

## **2.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước**

Khuyến nghị của Nhóm nghiên cứu là không nhất thiết phải đưa các quy định về an toàn vào trong luật bảo vệ NTD cho Việt Nam. Thay vào đó, luật có thể nêu quyền được an toàn của NTD như một trong các quyền cơ bản làm nguyên tắc chỉ đạo việc triển khai và thực thi luật. Bên cạnh đó, cũng cần kiểm tra lại các quy định pháp lý về an toàn trong các luật và văn bản quy phạm pháp luật liên quan trong các lĩnh vực nêu trên để đảm bảo an toàn cho NTD và tránh gây xung đột pháp lý với luật về BV NTD.

### 3. Trách nhiệm đối với sản phẩm

Hiện tại, trong quá trình xây dựng Đề cương Luật Bảo vệ quyền lợi NTD vấn đề nên hay không nên quy định chế định về trách nhiệm sản phẩm (**bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra**) đang có nhiều ý kiến khác nhau.

**Loại ý kiến thứ nhất** cho rằng: vấn đề bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra (thường được gọi là "trách nhiệm sản phẩm" - product liability) không nên quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi của NTD.

**Loại ý kiến thứ hai** cho rằng: vấn đề này nên được quy định ngay trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD lần này.

Ngoài ra, có ý kiến cho rằng, nên đổi lại tên của chương này vì thuật ngữ "trách nhiệm sản phẩm" là thuật ngữ rất xa lạ với ngôn ngữ thông thường và ngôn ngữ pháp lý ở nước ta.

Việc sản phẩm hàng hoá có khuyết tật ngay từ giai đoạn sản xuất được đưa vào lưu thông và sau đó gây thiệt hại cho NTD về tính mạng, sức khoẻ, tài sản v.v. cũng là vấn đề được phản ánh trên báo chí nước ta thời gian qua. Chẳng hạn, trên thực tế đã từng xảy ra các vụ việc liên quan đến sử dụng vaccine tiêm chủng gây chết người, việc trẻ em sử dụng đồ chơi nguy hiểm, việc sử dụng các loại mỹ phẩm gây dị ứng v.v.

Hiện tại, việc quy kết trách nhiệm cho nhà sản xuất đối với những trường hợp này (nếu có xảy ra kiện tụng) được thực hiện theo các quy định tương ứng của Bộ luật dân sự năm 2005 (đặc biệt là các quy định về bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng)<sup>8</sup>.

Theo quy định của Bộ luật dân sự năm 2005 và ngay cả của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá năm 2007, NTD chỉ có thể yêu cầu Tòa án buộc nhà sản xuất chịu trách nhiệm bồi thường khi chứng minh được đầy đủ 4 vấn đề sau:

- Có thiệt hại xảy ra;
- Có hành vi trái pháp luật của nhà sản xuất (có hành vi gây thiệt hại);
- Có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi trái pháp luật đó với thiệt hại xảy ra;
- Nhà sản xuất có lỗi trong việc thực hiện hành vi gây thiệt hại.

Việc chứng minh có thiệt hại thực tế xảy ra không phải là vấn đề quá khó. Tuy nhiên, việc chứng minh rằng nhà sản xuất có lỗi (vô ý hoặc cố ý) trong việc làm cho sản

---

<sup>8</sup> Tới đây khi Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá có hiệu lực, một số quy định về bồi thường do sản phẩm, hàng hoá không đạt chất lượng trong đạo luật này cũng sẽ được áp dụng với tư cách là các quy định bổ sung của Bộ luật dân sự.

phẩm có khuyết tật là điều không hề đơn giản (nhiều trường hợp sẽ là không thể) bởi lẽ NTD rất khó tiếp cận được với các thông tin về quy trình sản xuất ra sản phẩm để chứng minh rằng trong quy trình ấy, sản phẩm đã không được sản xuất theo quy trình hợp lý, dẫn tới việc sản phẩm có khuyết tật.

Có thể thấy rằng, với rào cản về trách nhiệm chứng minh như thế, NTD sẽ gặp phải những trở ngại rất lớn trong thực tế yêu cầu bồi thường thiệt hại.

### **3.1. Tổng quan các quy định của một số nước**

Vấn đề kể trên của NTD Việt Nam cũng đã từng diễn ra đối với NTD của nhiều quốc gia trên thế giới (trong đó có Hoa Kỳ, các nước EU, Nhật Bản, Malaysia, Úc v.v.). Với quan niệm NTD thường ở vị trí yếu thế trong việc gánh chịu các rủi ro từ quá trình tiêu dùng sản phẩm gây ra, các nhà lập pháp của nhiều quốc gia trên thế giới đã tìm giải pháp khắc phục vấn đề vừa nêu của NTD. Tuy nhiên, khi thiết kế các giải pháp ấy, vẫn cần tính tới quyền lợi chính đáng, hài hoà của nhà sản xuất. Giải pháp được nhiều quốc gia chấp nhận mà sau này đã được đưa vào trong một Chỉ thị năm 1985 của Cộng đồng các quốc gia Châu Âu về trách nhiệm sản phẩm (Chỉ thị số 85/374/EEC ngày 25/7/1985)<sup>9</sup>. Tinh thần và những nội dung cơ bản của Chỉ thị kể trên đã được các quốc gia trong Cộng đồng các quốc gia Châu Âu nội luật hoá. Chỉ thị này cũng trở thành hình mẫu cho việc xây dựng Luật về trách nhiệm sản phẩm của nhiều quốc gia trên thế giới, trong đó có Úc (1992), Nhật Bản (năm 1994), Philippines, Indonesia và Malaysia (1999). Dưới đây là một số nội dung cơ bản trong Chỉ thị số 85/374/EEC:

- **Quy định về trách nhiệm bồi thường của nhà sản xuất:** *Nhà sản xuất có trách nhiệm bồi thường về thiệt hại do khuyết tật trong sản phẩm của mình gây ra (dù mình có bị ràng buộc hay không với người bị thiệt hại bởi một quan hệ hợp đồng). Nhà sản xuất có thể phải chịu trách nhiệm về khuyết tật ngay cả khi sản phẩm được sản xuất theo đúng quy cách, tiêu chuẩn hiện hành hoặc tiêu chuẩn đã được cơ quan có thẩm quyền cho phép.*

#### **- Giải thích một số khái niệm cơ bản:**

---

<sup>9</sup> 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) (Chỉ thị này có 22 Điều trong đó có 16 Điều quy định các khía cạnh pháp lý liên quan đến trách nhiệm của nhà sản xuất đối với sản phẩm có khuyết tật - từ Điều 1 đến Điều 16; 6 điều còn lại quy định các khía cạnh kỹ thuật của Chỉ thị như thời điểm có hiệu lực của Chỉ thị, trách nhiệm nội luật hoá các quy định trong Chỉ thị v.v.). Nội dung chi tiết trong 16 điều của Chỉ thị đã được nội luật hoá hoàn toàn trong thiên IVbis Điều 1386 -1 đến 18 của Pháp. Sau này, Luật về trách nhiệm sản phẩm của các quốc gia khác ở châu Á (như Nhật Bản, Hàn Quốc v.v.) hoặc các quy định về trách nhiệm sản phẩm trong Luật Bảo vệ NTD của các nước thường mô phỏng các quy định kể trên trong Chỉ thị số 85/374/EEC của Châu Âu.

---

+ *Giải thích về sản phẩm (product): chỉ là các động sản, tuy nhiên, điện cũng được coi là sản phẩm;*

+ *Giải thích về sản phẩm có khuyết tật (defective product): sản phẩm được coi là có khuyết tật nếu sản phẩm ấy không đảm bảo được mức độ an toàn mà người sử dụng có quyền mong đợi chính đáng. Việc đánh giá mức độ an toàn mà người sử dụng có quyền mong đợi chính đáng phải tính đến mọi yếu tố, đặc biệt là các yếu tố về mẫu mã sản phẩm, tính năng sử dụng có thể được mong đợi một cách hợp lý và thời điểm đưa sản phẩm vào lưu thông. Một sản phẩm không được coi là có khuyết tật khi một sản phẩm khác hoàn thiện hơn được đưa vào lưu thông sau;*

+ *Giải thích về thời điểm sản phẩm được đưa vào lưu thông: Sản phẩm được coi là đưa vào lưu thông khi nhà sản xuất tự nguyện từ bỏ quyền chiếm hữu của mình đối với sản phẩm.*

+ *Giải thích về nhà sản xuất: nhà sản xuất thành phẩm, nhà sản xuất một nguyên vật liệu, nhà sản xuất một bộ phận cấu thành đều được coi là nhà sản xuất. Mọi cá nhân, pháp nhân tiến hành hoạt động nghề nghiệp đều được coi là nhà sản xuất nếu: (1) Có sản phẩm mang tên, nhãn hiệu của mình hoặc một dấu hiệu đặc trưng khác; (2) Nhập khẩu sản phẩm trong Cộng đồng Châu Âu để bán, cho thuê, có hoặc không có cam kết bán hoặc những hình thức phân phối khác. Người bán, người cho thuê, hoặc những nhà cung cấp chuyên nghiệp khác phải chịu trách nhiệm về việc sản phẩm không đảm bảo an toàn trong cùng điều kiện như nhà sản xuất.*

- **Trường hợp thiệt hại** do khuyết tật của sản phẩm gắn liền với một sản phẩm khác gây ra, nhà sản xuất bộ phận cấu thành và nhà sản xuất tiến hành gắn kết các sản phẩm đó phải liên đới chịu trách nhiệm bồi thường.

- **Phân chia trách nhiệm chứng minh:** Người yêu cầu đòi bồi thường thiệt hại phải chứng minh thiệt hại, khuyết tật và mối quan hệ nhân quả giữa khuyết tật và thiệt hại thực tế đã xảy ra.

- **Các trường hợp miễn trừ:** Nhà sản xuất đương nhiên phải chịu trách nhiệm trừ 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. Nhà sản xuất bộ phận cấu thành sản phẩm không phải chịu trách nhiệm

nếu có căn cứ xác định rằng khuyết tật là do thiết kế sản phẩm mà bộ phận này được gắn hoặc là do những chỉ dẫn của nhà sản xuất sản phẩm này.

- **Miễn giảm trách nhiệm:** Tùy từng trường hợp cụ thể, nhà sản xuất có thể được giảm trách nhiệm hoặc miễn trách nhiệm 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. Tuy nhiên, nhà sản xuất không được giảm trách nhiệm đối với người bị thiệt hại khi người thứ ba cùng gây ra thiệt hại.

- **Thoả thuận miễn giảm trách nhiệm:** Các điều khoản hợp đồng nhằm giảm trách nhiệm hoặc miễn trách nhiệm cho nhà sản xuất đối với sản phẩm có khuyết tật đều bị nghiêm cấm và được coi là không có giá trị. Trường hợp các điều khoản thoả thuận giữa những người chuyên nghiệp về giảm trách nhiệm hoặc miễn trách nhiệm vẫn có giá trị nếu thiệt hại xảy ra đối với tài sản không được người bị thiệt hại sử dụng hoặc tiêu dùng chủ yếu vào mục đích cá nhân.

- **Thời hiệu:** Trừ trường hợp có lỗi của nhà sản xuất, trách nhiệm của nhà sản xuất theo quy định tại Chỉ thị này chấm dứt sau 10 năm kể từ ngày đưa sản phẩm vào lưu thông gây ra thiệt hại, trừ trường hợp trong thời hạn này người bị thiệt hại tiến hành khởi kiện nhà sản xuất. Thời hiệu yêu cầu bồi thường theo các quy định kể trên là 3 năm, kể từ ngày người yêu cầu bồi thường biết hoặc đáng lẽ phải biết về thiệt hại, khuyết tật và căn cứ của nhà sản xuất.

- Những quy định tại Chỉ thị này không làm ảnh hưởng đến các quyền mà người bị thiệt hại có thể viện dẫn căn cứ vào pháp luật bồi thường thiệt hại theo hợp đồng hoặc ngoài hợp đồng dựa trên những chế định đặc biệt về trách nhiệm. Nhà sản xuất vẫn phải chịu trách nhiệm về hậu quả do lỗi của mình và của người mà mình chịu trách nhiệm.

Luật Bảo vệ NTD của Anh năm 1987 đã tích hợp (nội luật hoá) toàn bộ các quy định kể trên vào trong đạo luật này.

### **3.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước**

Quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra như trên sẽ **góp phần làm giảm gánh nặng chứng minh của NTD.**

Nếu trước đây (giống như pháp luật Việt Nam hiện tại), NTD phải chứng minh lỗi của nhà sản xuất vì đã gây ra thiệt hại thì nay NTD chỉ phải chứng minh **sự tồn tại của khuyết tật trong sản phẩm** (một vấn đề khách quan, có thể chứng minh bằng các

thí nghiệm hoặc xét nghiệm cần thiết) (ngoài việc chứng minh thiệt hại thực tế và mối quan hệ giữa thiệt hại thực tế với khuyết tật<sup>10</sup>).

Rõ ràng, việc giảm nhẹ gánh nặng chứng minh đó sẽ làm cho việc quy kết trách nhiệm đối với nhà sản xuất được đơn giản hơn và do đó, NTD có cơ hội nhiều hơn, có động lực tốt hơn để tiến hành khởi kiện quy trách nhiệm cho nhà sản xuất.

Khi NTD có động lực tốt hơn trong việc tiến hành khởi kiện quy trách nhiệm cho nhà sản xuất, hiệu quả điều chỉnh của pháp luật về trách nhiệm sản phẩm sẽ được nâng lên. Hệ quả dây chuyền sẽ là nhà sản xuất sẽ phải cẩn trọng hơn trong việc thiết kế, sản xuất sản phẩm của mình, đảm bảo rằng, sản phẩm làm ra ít hoặc không có khuyết tật, sản phẩm làm ra sẽ an toàn hơn đối với NTD. Nhà sản xuất cũng phải làm tốt hơn trách nhiệm cảnh báo cho NTD về các loại nguy hiểm có thể xảy ra đối với NTD trong quá trình sử dụng sản phẩm.

---

<sup>10</sup> Việc chứng minh mối quan hệ nhân quả này được thực hiện bằng cách chứng minh rằng, nếu như sản phẩm không có khuyết tật, thì thiệt hại không thể xảy ra được; sự tồn tại khuyết tật của sản phẩm (cùng với những hành vi tiêu dùng thông thường của NTD) là nguyên nhân trực tiếp gây ra thiệt hại.

---



## PHẦN 3: ĐỀ XUẤT NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CÓ THỂ ĐƯA VÀO LUẬT BẢO VỆ NTD CỦA VIỆT NAM

Trên cơ sở các nội dung nghiên cứu chi tiết trình bày trong phần II, Nhóm nghiên cứu xin đề xuất một số nội dung cơ bản sau đây nên được xem xét đưa vào Luật bảo vệ NTD của Việt Nam. Cụ thể như sau:

### 1. Nhóm các quy định chung

Ngoài các quy định liên quan đến đối tượng áp dụng và phạm vi điều chỉnh, Nhóm các quy định chung của luật nên bao gồm:

#### 1.1. Giải thích từ ngữ

Có thể giải thích các khái niệm hàng hóa, dịch vụ và NTD trong Luật như sau:

##### *a. Khái niệm hàng hoá, dịch vụ*

Về khái niệm này tại pháp luật Việt Nam đã được quy định tương đối chi tiết và đầy đủ tại Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007 và Luật kinh doanh bất động sản 2006.

Theo quy định của Điều 3 Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa thì

1. Sản phẩm là kết quả của quá trình sản xuất hoặc cung ứng dịch vụ nhằm mục đích kinh doanh hoặc tiêu dùng.

2. Hàng hoá là sản phẩm được đưa vào thị trường, tiêu dùng thông qua trao đổi, mua bán, tiếp thị.

Như vậy theo khái niệm này thì sản phẩm có thể bao gồm sản phẩm hữu hình và dịch vụ. Sản phẩm hữu hình bao gồm cả động sản và các đối tượng khác như bất động sản và tài sản lưỡng tính. Trong dịch vụ bao gồm cả dịch vụ bất động sản. Tuy nhiên tại khái niệm hàng hóa 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.

Với lỗ hổng đó nên khái niệm hàng hóa dịch vụ của Luật bảo vệ NTD không thể viện dẫn tới khái niệm này tại Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007 mà cần phải có một quy định riêng về vấn đề này, cụ thể:

*Hàng hoá* là kết quả của quá trình sản xuất hoặc cung ứng dịch vụ nhằm mục đích kinh doanh hoặc tiêu dùng và được đưa vào thị trường, tiêu dùng thông qua trao đổi, chuyển nhượng, mua bán, tiếp thị, cho thuê, cho thuê lại, cho thuê mua, (và các hình thức kinh doanh sinh lời khác theo quy định của pháp luật).

*b. Khái niệm NTD*

NTD là các cá nhân hoặc pháp nhân được đề nghị mua hàng hóa hoặc sử dụng hợp pháp hàng hóa không nhằm mục đích kinh doanh. NTD không có nghĩa vụ phải chứng minh mục đích mua hoặc sử dụng hàng hóa của mình.

Có hai khái niệm liên quan cần được quy định rõ nội hàm là “ *khiếu nại của NTD*” và “ *tranh chấp trong tiêu dùng*”. Về thiết kế thì các khái niệm này nên để trong phần giải thích thuật ngữ và nội dung như sau:

*c. "Khiếu nại của NTD"* là việc NTD đề nghị tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giải quyết các yêu cầu liên quan tới hàng hóa, dịch vụ do các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đó cung cấp khi cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm.

*d. "Tranh chấp của tiêu dùng"* là tranh chấp giữa NTD và các chủ thể nói tại Điều... (Điều quy định về tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải quyết khiếu nại) phát sinh trong bất kỳ quá trình nào sau đây:

- + Đề nghị mua hàng hóa
- + Xúc tiến thương mại
- + Mua hàng hóa
- + Sử dụng hàng hóa.

## **1.2. Các quyền cơ bản của NTD**

Pháp lệnh về Bảo vệ lợi ích của NTD năm 1999 của Việt Nam cũng có nêu rõ các quyền cơ bản này của NTD tại Chương II (Quyền và Trách nhiệm của NTD) từ Điều 8 đến điều 11, gồm có các quyền sau:

- + Quyền được thông tin,
- + Quyền được đảm bảo an toàn,

- + Quyền được chọn lựa,
- + Quyền được giáo dục tiêu dùng,
- + Quyền được bồi thường thiệt hại,
- + Quyền được bảo vệ môi trường, và
- + Quyền được đại diện.

Các nguyên tắc này xét thấy vẫn còn nguyên giá trị trong bối cảnh thị trường và nền kinh tế Việt Nam hiện nay và vẫn nên được đưa vào Luật bảo vệ NTD hiện đang trong quá trình soạn thảo. Tuy nhiên, thay vì quy định dài dòng thành nhiều điều khoản như trong Pháp lệnh 1999, các quyền này có thể được rút gọn vào trong một trong các điều đầu tiên của Luật này, cấu thành các nguyên tắc chỉ đạo việc thi hành Luật, và giải thích cụ thể trong phần nội dung chính của Luật.

Cụ thể, có thể quy định về các quyền cơ bản của NTD như sau trong phần đầu tiên (Những quy định chung) của Luật Bảo vệ NTD Việt Nam như sau:

***Điều ...: Các quyền cơ bản của NTD***

*1. NTD có các quyền cơ bản sau đây:*

- *Quyền được tự do lựa chọn hàng hoá, dịch vụ trên thị trường cũng như tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, cung ứng hàng hoá, dịch vụ đó;*
- *Quyền được thông tin đầy đủ và chính xác về hàng hoá, dịch vụ trong giao dịch cũng như các điều kiện mua bán, cung cấp, và bảo hành của các hàng hoá dịch vụ đó;*
- *Quyền được đảm bảo an toàn về sức khoẻ, tính mạng, tài sản, và môi trường trong các giao dịch mua bán, sử dụng hàng hoá, dịch vụ trên thị trường;*
- *Quyền được giao kết hợp đồng một cách công bằng;*
- *Quyền được bồi thường theo quy định của pháp luật các thương tổn về sức khoẻ hay thiệt hại về tài sản phát sinh khi mua bán, sử dụng hàng hoá, dịch vụ trên thị trường;*
- *Quyền được tham gia, thành lập các tổ chức xã hội để tự bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của mình.*

2. Các cơ quan quản lý Nhà nước và các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có nghĩa vụ tổ chức và đảm bảo thực hiện các quyền cơ bản của NTD nêu tại khoản 1 điều này trên tinh thần hợp tác và tuân thủ pháp luật.

3. Các cơ quan hành chính và tư pháp có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của NTD trên cơ sở nguyên tắc tôn trọng và phù hợp với các quyền cơ bản của NTD nêu tại khoản 1 điều này.

### **1.3. Nghĩa vụ của các tổ chức sản xuất, kinh doanh về bảo vệ NTD**

Bản chất quan hệ giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và NTD là quan hệ dân sự. Chính vì vậy, chúng ta nên để các bên tự dàn xếp thỏa thuận giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch trước khi sử dụng thủ tục tố tụng tại tòa án theo quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, cách tiếp cận này cũng giúp nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc đảm bảo các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD. Đây thực sự là một biện pháp rất có hiệu quả nhằm giải quyết một cách nhanh chóng, triệt để các khiếu nại của NTD bên cạnh những biện pháp khác mà Việt Nam cần nghiên cứu, áp dụng. Kinh nghiệm của Nhật Bản có thể được xem xét áp dụng trong trường hợp này, ví dụ như điều khoản quy định rằng: “Nhà sản xuất, kinh doanh cần phải cố gắng thiết lập một hệ thống cần thiết để giải quyết một cách nhanh chóng và hợp lý hợp tình các khiếu nại có thể nảy sinh trong quá trình giao dịch kinh doanh giữa họ và NTD. Các thành phố, thị xã và làng mạc cần cố gắng sử dụng các trụ sở giao dịch hàng hóa để giải quyết các khiếu nại nảy sinh trong quá trình giao dịch kinh doanh giữa người sản xuất kinh doanh và NTD”.

### **1.4. Nguyên tắc áp dụng luật**

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD của Việt Nam có thể quy định rằng: Trong quan hệ tiêu dùng, NTD Việt Nam được hưởng đầy đủ mọi sự bảo vệ theo quy định của Luật Bảo vệ NTD Việt Nam bất kể NTD đó đã mua sắm hàng hoá từ thương nhân của quốc gia nào.

## **2. Các quy định liên quan đến hợp đồng tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ**

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam cần có chế định rõ ràng về việc cung cấp hợp đồng dịch vụ đặc biệt là hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục trong đó quy định các điều kiện NTD có thể chấm dứt hợp đồng cũng như quy định rõ ràng trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ cho NTD. Bên cạnh đó, Luật cần có những quy định cụ thể về trách nhiệm của các ban quản lý các khu nhà cao tầng cũng như trách nhiệm của các đơn vị thi công các công trình dân sinh nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ cho NTD một cách tốt nhất.

Luật Bảo vệ NTD Việt Nam nên tiếp cận vấn đề bảo vệ NTD trong quan hệ hợp đồng theo hướng lấy việc bảo vệ quyền lợi NTD là trung tâm của các quy định. Những quy định của Luật cần phải được xem xét dưới góc độ quyền lợi của NTD. Luật Bảo vệ quyền lợi NTD nên quy định một số vấn đề mang tính nguyên tắc liên quan đến hợp đồng như: giải thích hợp đồng (theo hướng có lợi cho NTD); ngôn ngữ giao kết hợp đồng (rõ ràng, dễ hiểu); nội dung bị cấm đưa vào hợp đồng (những nội dung làm mất hoặc hạn chế các quyền của NTD); những điều khoản không có giá trị trong hợp đồng (những điều khoản đi trái với các quy định của Luật, bất lợi cho NTD); quyền hủy bỏ hợp đồng của NTD (trong trường hợp NTD nhận thấy các quy định đó không thể hiện đúng ý chí của mình cũng như có thể gây bất lợi cho mình). Đồng thời, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam cũng nên quy định một số dạng hợp đồng cụ thể mà NTD dễ bị “tồn thương” như: hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục, hợp đồng của thương nhân bán hàng lưu động, hợp đồng cung cấp hàng hóa, dịch vụ thiết yếu, tín dụng tiêu dùng,...

### **3. Các quy định liên quan đến trách nhiệm sản phẩm và bảo hành sản phẩm**

#### **3.1. Trách nhiệm sản phẩm**

Từ thực tiễn trong nước, có thể thấy rằng, trong những năm qua, nhờ sự cố gắng của các cơ quan nhà nước, sự nỗ lực của các hội bảo vệ NTD, của các cơ quan truyền thông và sự trưởng thành của NTD, yêu cầu bảo vệ NTD ngày càng trở thành vấn đề bức thiết. Phong trào bảo vệ NTD đang có xu hướng đi lên theo chiều hướng tích cực. Đi kèm với điều đó sẽ là yêu cầu bảo vệ NTD ngày càng cao đối với nhà sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. NTD ngày càng đòi hỏi quyền lợi chính đáng của mình phải được bảo vệ tốt hơn bởi nhà sản xuất, kinh doanh, bởi pháp luật.

Nhìn vào xu thế quốc tế, có thể thấy rằng, ngày càng nhiều quốc gia quy định về vấn đề trách nhiệm sản phẩm. Ở khu vực Châu Á, Nhật Bản đã ban hành đạo luật riêng về trách nhiệm sản phẩm từ năm 1994, Hàn Quốc ban hành đạo luật riêng về vấn đề này vào năm 2000. Ngay cả các quốc gia ASEAN xung quanh chúng ta, vấn đề này cũng đã được quy định tương đối chi tiết (trong đó phải kể đến các quy định về trách nhiệm đối với sản phẩm có khuyết tật tại Chương V Luật Bảo vệ NTD của Philippines, các quy định về trách nhiệm sản phẩm trong Chương X của Luật Bảo vệ NTD của Malaysia). Các quy định này tập trung vào giải quyết các vấn đề như: khẳng định nguyên tắc quy kết trách nhiệm đối với nhà sản xuất, giải thích rõ thế nào là nhà sản xuất, thế nào là khuyết tật trong sản phẩm, quy định rõ trách nhiệm chứng minh của các bên trong vụ kiện về trách nhiệm sản phẩm, quy định về các trường hợp được miễn trừ trách nhiệm đối với nhà sản xuất, các trường hợp được giảm trách nhiệm bồi thường đối với nhà sản xuất, quy định về mức bồi thường, quy định về thời hiệu khởi kiện v.v.

Hiện tại, Dự luật về trách nhiệm sản phẩm của Thái Lan cũng đang được xem xét thông qua. Tuy nhiên, nếu nhìn sang Trung Quốc và Indonesia thì chúng ta có thể thấy vấn đề trách nhiệm sản phẩm chưa được quy định đầy đủ.

Chính vì thế, có thể khẳng định rằng, về lâu dài, để góp phần bảo vệ tốt hơn nữa quyền lợi NTD, nâng cao tính cần trọng của nhà sản xuất, kinh doanh, việc ban hành các quy định về trách nhiệm sản phẩm (quy định về bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra) là cần thiết.

Còn hiện tại, ở Việt Nam, việc đưa các quy định này vào trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD có lợi và hại sau đây:

- **Điểm lợi:** nâng cao mức độ bảo vệ quyền lợi của NTD, góp phần nâng cao trách nhiệm của nhà sản xuất đối với sản phẩm của mình. Tạo điều kiện thuận lợi cho NTD tiến hành khởi kiện bảo vệ quyền lợi của mình khi quyền lợi của họ bị xâm phạm do khuyết tật trong sản phẩm gây ra. Về mặt kỹ thuật lập pháp, hoàn toàn có thể thiết kế các quy định về trách nhiệm sản phẩm trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD (như cách mà Philippines và Malaysia đã làm).

- **Những khó khăn đối với công tác xây dựng Luật:** các quy định này có khả năng gặp phải sự phản ứng từ phía cộng đồng doanh nghiệp. Ngoài ra, việc quy định chế định này trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD làm mở rộng phạm vi điều chỉnh của đạo luật, tạo ra nhiều vấn đề cần tranh luận để đạt đến sự đồng thuận hơn (dự kiến Chương V sẽ có khoảng 10 điều), quá trình xây dựng Luật có thể sẽ kéo dài hơn dự kiến.

### **3.2. Bảo hành sản phẩm**

Nhóm nghiên cứu cho rằng có thể quy định vấn đề bảo hành trong Luật bảo vệ NTD Việt nam như một phần trong trách nhiệm, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ như sau:

#### **- Về Nghĩa vụ bảo hành**

Luật có thể quy định về mặt nguyên tắc: nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải bảo hành các hàng hoá, dịch vụ của mình cho NTD trong một thời hạn nhất định, gọi là thời hạn bảo hành, theo như thoả thuận với NTD hoặc theo quy định của pháp luật.

Bên cạnh đó, trong điều này, Luật cũng nên quy định rõ: nếu trong thời hạn bảo hành, NTD phát hiện có khiếm khuyết trong hàng hoá, dịch vụ được bảo hành, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đó có nghĩa vụ phải sửa chữa miễn phí, thay thế phần hoặc bộ phận khiếm khuyết, thay thế hàng hoá, dịch vụ có khiếm khuyết

bằng hàng hoá, dịch vụ mới có chất lượng theo tiêu chuẩn, quy định của pháp luật, giảm giá, hoặc cho phép NTD trả lại hàng hoá, dịch vụ và hoàn lại tiền cho NTD.

***- Về Công bố chính sách bảo hành và ràng buộc pháp lý của chính sách bảo hành***

Tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá dịch vụ có thể công bố chính sách bảo hành của mình bằng văn bản, bằng một tuyên bố phù hợp trong quảng cáo hàng hoá, dịch vụ, trên các phương tiện thông tin, truyền thông, hoặc bằng một hình thức biểu đạt khác có tính lâu bền, có thể hiểu được tùy theo chọn lựa của mình.

Khi công bố chính sách bảo hành, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh dịch vụ hàng hoá phải sử dụng ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu đối với NTD; trong đó phải cung cấp đầy đủ, chính xác, rõ ràng các thông tin liên quan như tên và địa chỉ của cơ sở bảo hành, miêu tả hàng hoá được bảo hành, thủ tục bảo hành, thời hạn và khu vực bảo hành, v.v.

Chính sách bảo hành của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ sau khi đã được công bố trên các phương tiện thông tin, truyền thông tới đông đảo NTD, hay đã được lập thành văn bản trao cho NTD trong giao dịch, hay được biểu đạt bằng các hình thức lâu bền, dễ hiểu khác sẽ có tính ràng buộc pháp lý đối với tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đưa ra chính sách đó; và có thể được xem là căn cứ để giải quyết khiếu nại trong các vụ việc có liên quan đến cùng loại hàng hoá, dịch vụ đó.

***- Về Thời hạn bảo hành***

Thời hạn bảo hành là thời hạn quy định trong chính sách bảo hành đã được công bố của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, hàng hoá dịch vụ; có thể là thời gian cụ thể hoặc là các giới hạn sử dụng nhất định, hợp lý có xem xét đến tính chất và mục tiêu sử dụng của hàng hoá, dịch vụ được bảo hành.

Thời hạn bảo hành có thể được gia hạn trên cơ sở thoả thuận cụ thể giữa tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, hàng hoá dịch vụ cho NTD, và xem xét tới các yếu tố hợp lý khác (ví dụ như khoảng cách giữa địa điểm cung cấp hàng hoá, dịch vụ và địa điểm tiêu dùng, nơi cư trú của NTD).

***- Về Thủ tục bảo hành***

Luật có thể quy định vấn đề này theo hướng nguyên tắc/khung theo hướng: Thủ tục bảo hành quy định (thời hạn và khu vực, sổ bảo hành, các quyền hợp pháp khác của NTD như mượn vật thay thế, được bồi thường thiệt hại trong thời gian bảo hành, tem

bảo hành, các trường hợp được bảo hành, các trường hợp không được bảo hành hoặc mất quyền bảo hành, v.v.) và công tác bảo hành trên thực tế của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải đảm bảo phù hợp với các quy định pháp luật có liên quan, hợp lý, không gây bất tiện đáng kể cho NTD, có xem xét đến tính chất và mục tiêu sử dụng của hàng hoá, dịch vụ.

**- Về Chi phí bảo hành**

Bảo hành trong thời hạn quy định miễn phí, có tính đến cả chi phí nhân công, vận chuyển, nguyên vật liệu, v.v. cũng như các loại thuế và lệ phí có liên quan.

**- Các quy định khác**

Một số vấn đề khác có thể được quy định thêm để phát huy cao độ việc bảo vệ quyền lợi của NTD, nhưng không nhất thiết phải đưa vào Luật, nếu muốn đảm bảo tính đơn giản, dễ hiểu của Luật, như:

+ Bảo hành cho bên thứ ba;

+ Bảo hành trong trường hợp chuyển quyền sở hữu, sử dụng hàng hoá, dịch vụ trong thời hạn bảo hành;

+ Bồi thường thiệt hại phái sinh;

+ Cho NTD mượn hàng hoá trong thời hạn bảo hành; v.v.

#### **4. Các quy định liên quan đến các hành vi thương mại không công bằng**

Như đã phân tích ở phần trên, đây đều là những hành vi làm cho quan hệ mua sắm hàng hoá, dịch vụ trên thị trường trở nên bất công, xâm phạm trực tiếp quyền lợi của NTD. Chính vì thế, khi xây dựng Luật Bảo vệ NTD Việt Nam trong tương lai, những nhóm hành vi như vậy cần được quy định thành một Chương riêng với các nội dung như sau:

Thứ nhất, về các hành vi bị cấm cần được đưa vào Luật:

- Cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện hành vi gây nhầm lẫn cho NTD về các khía cạnh sau:

+ Gây nhầm lẫn cho NTD về uy tín, danh tiếng và các khía cạnh khác của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ;



+ Gây nhầm lẫn cho NTD về bản thân hàng hoá, dịch vụ được cung ứng bởi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (nhầm lẫn về chất lượng hàng hoá, về tính năng, công dụng, các lợi ích mà hàng hoá, dịch vụ mang lại, các nguy cơ, rủi ro trong quá trình sử dụng hàng hoá, dịch vụ, thành phần, kết cấu, nguyên vật liệu được sử dụng tạo nên hàng hoá, dịch vụ, nguồn gốc xuất xứ của hàng hoá, dịch vụ v.v.);

+ Gây nhầm lẫn cho NTD về nội dung, bản chất của giao dịch giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (nhầm lẫn về các quyền và nghĩa vụ pháp lý phát sinh từ giao dịch, nhầm lẫn về giá cả, số lượng hàng hoá, phương thức giao hàng, phương thức thanh toán, chế độ bảo hành, giới hạn trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ v.v.);

- Cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện hành vi che giấu các thông tin quan trọng ảnh hưởng tới quyết định của NTD nhất là các thông tin về các khía cạnh sau:

+ Thông tin về uy tín, danh tiếng và các khía cạnh khác của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ;

+ Thông tin về bản thân hàng hoá, dịch vụ được cung ứng bởi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (thông tin về chất lượng hàng hoá, về tính năng, công dụng, các lợi ích mà hàng hoá, dịch vụ mang lại, nguồn gốc xuất xứ, các nguy cơ, rủi ro trong quá trình sử dụng hàng hoá, dịch vụ, thành phần, kết cấu, nguyên vật liệu được sử dụng tạo nên hàng hoá, dịch vụ v.v.);

+ Thông tin về nội dung, bản chất của giao dịch giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (thông tin về các quyền và nghĩa vụ pháp lý phát sinh từ giao dịch, nhầm lẫn về giá cả, số lượng hàng hoá, phương thức giao hàng, phương thức thanh toán, chế độ bảo hành, giới hạn trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ v.v.);

- Cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện các hành vi cưỡng ép, sách nhiễu đối với NTD

Thứ hai, về nghĩa vụ chứng minh khi có tố cáo hành vi thương mại không công bằng với cơ quan có thẩm quyền.

Khi NTD có tố cáo với cơ quan có thẩm quyền hoặc khi NTD khởi kiện trước Toà án về việc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đã thực hiện các hành vi thương mại không công bằng như đã nêu ở trên, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm chứng minh mình đã không thực hiện hành vi như vậy. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không chứng minh được điều này,

họ sẽ bị coi là đã thực hiện hành vi thương mại không công bằng như cáo buộc của NTD.

Thứ ba, về chế tài áp dụng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có hành vi trên:

- Chế tài về dân sự: trong thời gian tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện một trong các hành vi kể trên, mọi hợp đồng, giao dịch giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đều bị coi là vô hiệu. NTD có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân hoàn trả lại khoản tiền đã thanh toán mà không nhất thiết phải trả lại hàng hoá, dịch vụ đã tiếp nhận (NTD chỉ phải trả lại khi NTD muốn làm như vậy). Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải trả lại tiền đã nhận cho NTD trong một thời hạn nhất định (chẳng hạn 7 ngày làm việc), nếu quá thời hạn trên NTD vẫn không được thanh toán, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ ngoài việc buộc phải thanh toán khoản tiền lãi nợ quá hạn còn bị xử phạt vi phạm hành chính (nếu NTD tố cáo với cơ quan có thẩm quyền). Trường hợp việc sử dụng hàng hoá, dịch vụ đã mua trong thời gian tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện các hành vi kể trên gây cho NTD những thiệt hại về sức khoẻ, tính mạng, tài sản thì ngoài việc NTD có quyền đòi lại tiền.

- Chế tài hành chính: tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện các hành vi kể trên sẽ bị xử phạt vi phạm hành chính và bị buộc phải thực hiện các biện pháp cải chính công khai để đảm bảo NTD có thông tin, nhận thức đúng đắn về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ; về hàng hoá, dịch vụ và về giao dịch mà mình tham gia.

- Chế tài hình sự: trường hợp gây hậu quả nghiêm trọng, cá nhân có liên quan trong tổ chức kinh doanh hàng hoá, dịch vụ còn có thể phải chịu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật hình sự.

## **5. Các quy định liên quan đến giải quyết tranh chấp của tiêu dùng**

### **5.1. Các phương thức giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng**

Tranh chấp trong tiêu dùng có thể được giải quyết bằng các phương thức sau:

- Giải quyết khiếu nại của NTD
- Hòa giải tại cơ quan quản lý nhà nước

- Khởi kiện ra Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.

- Các phương thức khác theo quy định của pháp luật

## **5.2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải quyết khiếu nại**

Khi phát hiện quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm hại, NTD hoặc đại diện hợp pháp của mình (sau đây gọi chung là NTD) khiếu nại đến các tổ chức, cá nhân sau đây :

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã bán hàng hoá hoặc cung ứng dịch vụ.

- Tổ chức, cá nhân sản xuất ra hàng hóa, xúc tiến thương mại, và các chủ thể khác chịu trách nhiệm về hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật.

## **5.3. Hình thức khiếu nại**

Việc khiếu nại của NTD có thể được thực hiện dưới mọi hình thức trừ trường hợp pháp luật liên quan có quy định khác.

## **5.4. Thời hiệu khiếu nại**

Trừ trường hợp pháp luật liên quan có quy định khác, thời hiệu khiếu nại của NTD là sáu tháng kể từ ngày NTD thông báo cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ về việc quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị tổ chức, cá nhân đó vi phạm.

## **5.5. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ khi nhận được khiếu nại của NTD phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại và tiến hành giải quyết khiếu nại cho NTD. Phiếu tiếp nhận khiếu nại có thể được thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử và phải thể hiện rõ nội dung khiếu nại của NTD, yêu cầu giải quyết khiếu nại và thời gian giải quyết khiếu nại cụ thể.

Trong trường hợp khiếu nại nêu trên được giải quyết ngay khi NTD tiến hành khiếu nại và đã đạt được thỏa thuận với NTD thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không cần phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại.

Trừ trường hợp pháp luật liên quan có quy định khác và trường hợp quy định dưới đây hoặc các bên có thỏa thuận về thời hạn giải quyết khiếu nại, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có nghĩa vụ giải quyết khiếu nại của NTD trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

Trường hợp đối tượng bị khiếu nại là hàng hóa, dịch vụ ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng của NTD hoặc các trường hợp cấp thiết khác thì thời hạn giải quyết khiếu nại của NTD là 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận khiếu nại.

Việc giải quyết khiếu nại của NTD phải được thực hiện trên nguyên tắc nhanh chóng, kịp thời và bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của NTD. Kết quả giải quyết khiếu nại phải được thông báo bằng văn bản tới NTD hoặc hình thức khác được NTD chấp nhận.

### **5.6. Giải tranh chấp trong tiêu dùng bằng thủ tục hoà giải tại cơ quan quản lý nhà nước**

Thủ tục hoà giải tại các cơ quan quản lý nhà nước có thể được áp dụng trong các trường hợp sau đây:

+ Khi NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cùng đồng ý hoà giải tại cơ quan quản lý nhà nước;

+ NTD đề nghị cơ quan quản lý nhà nước hoà giải khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không giải quyết khiếu nại trong thời hạn quy định tại Luật này hoặc NTD không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

Chính phủ quy định thẩm quyền hoà giải của cơ quan quản lý nhà nước.

Thủ tục giải quyết yêu cầu hoà giải có thể được tiến hành như sau:

+ Yêu cầu hoà giải phải được thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ vụ việc khiếu nại, quá trình giải quyết vụ việc và yêu cầu hoà giải cụ thể;

+ Khi tiếp nhận được yêu cầu hoà giải, cơ quan có thẩm quyền hoà giải sẽ xem xét vụ việc để tiến hành tổ chức hoà giải;

+ Việc hoà giải được tiến hành theo nguyên tắc không công khai. Các bên liên quan có thể tự mình hoặc cử đại diện hợp pháp tham gia hoà giải;

+ Các bên tham gia hoà giải lập biên bản hoà giải có xác nhận của cơ quan hoà giải.

Trong quá trình hoà giải, cơ quan hoà giải có quyền hạn và trách nhiệm sau đây:

+ Yêu cầu các bên liên quan tới vụ việc khiếu nại đến tham dự hoà giải;

- + Yêu cầu các bên liên quan cung cấp các thông tin cần thiết;
- + Xác nhận biên bản hoà giải;
- + Đảm bảo bí mật thông tin trong quá trình hoà giải.

Trong quá trình hoà giải, NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm sau đây:

- + Tham gia hoà giải theo yêu cầu của cơ quan hòa giải;
- + Cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến vụ việc khiếu nại theo yêu cầu của cơ quan hòa giải;
- + Thực hiện các thỏa thuận trong biên bản hòa giải thành.

### **5.7. Quyền rút khiếu nại hoặc rút đề nghị hòa giải của NTD**

NTD có quyền rút khiếu nại hoặc rút đề nghị hòa giải trong bất kỳ giai đoạn nào của quá trình giải quyết khiếu nại của NTD hoặc quá trình hòa giải. Việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản.

### **5.8. Giải quyết tố cáo của NTD**

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định tại pháp luật về tố cáo chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết tố cáo của NTD.

Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo của NTD thực hiện theo quy định của pháp luật về tố cáo và các quy định tại Luật này.

### **5.9. Quyền khởi kiện của NTD**

Luật nên quy định là trong mọi trường hợp, NTD có quyền khởi kiện ra toà án có thẩm quyền tại bất kỳ thời điểm nào của quá trình giải quyết khiếu nại để yêu cầu bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật.

Trình tự, thủ tục khởi kiện tại tòa án có thể được thực hiện theo quy định của pháp luật về tố tụng.

Ngoài ra, Luật Bảo vệ NTD của Việt Nam cũng có thể quy định theo cách tiếp cận:

Quy định thêm về giá trị pháp lý của biên bản hòa giải theo hướng nếu các bên đồng ý cách thức giải quyết tranh chấp và ghi vào biên bản hòa giải thành. Trong thời

hạn nhất định nếu không bên nào có ý kiến gì thì biên bản có giá trị thi hành theo trình tự tố tụng dân sự.

Phương án này tương đối phức tạp vì phải quy định trình tự kháng cáo kháng nghị và trình tự yêu cầu hủy biên bản hòa giải thành tại Tòa án như đối với phán quyết của Trọng tài thương mại.

Bên cạnh các quy định nói trên về quyền khởi kiện của người tiêu dùng, Luật bảo vệ người tiêu dùng cần có các quy định về quyền đại diện của tổ chức bảo vệ người tiêu dùng cho các cá nhân người tiêu dùng tiến hành khởi kiện yêu cầu bồi thường thiệt hại ra Tòa.

## **6. Các quy định về xử lý hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD**

Qua tham khảo kinh nghiệm của một số quốc gia nói trên về chế định xử lý vi phạm pháp luật bảo vệ NTD và dựa trên thực tế pháp luật Việt Nam, sau đây là một số đề xuất về chế định này đối với pháp luật Việt Nam.

Tên chương: *Xử lý vi phạm pháp luật bảo vệ NTD*

Các quy định về xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ NTD có thể được soạn thảo theo đề xuất sau đây:

### ***Điều... Hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD***

*Hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD là một trong các hành vi sau:*

- 1. Vi phạm một trong các quy định tại Điều ..., Điều ...*
- 2. Không chấp hành các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền nói tại Điều....*
- 3. Không cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ hoặc không chính xác cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền.*

### ***Điều.... Các hình thức xử phạt vi phạm pháp luật bảo vệ NTD***

*1. Đối với mỗi hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD, tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ hàng hóa vi phạm phải chịu một trong các hình thức xử phạt chính sau:*

- a. Cảnh cáo*
- b. Phạt tiền*

2. Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ hàng hóa vi phạm pháp luật bảo vệ NTD còn có thể bị áp dụng một hoặc các hình thức xử phạt bổ sung sau đây:

- a. Thu hồi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, tước quyền sử dụng giấy phép, chứng chỉ hành nghề;
- b. Tịch thu tang vật, phương tiện được sử dụng để vi phạm pháp luật
- c. Tịch thu lợi nhuận thu được do hành vi vi phạm pháp luật
- d. Đưa vào danh sách công khai các doanh nghiệp vi phạm quyền lợi NTD.

3. Ngoài các hình thức xử phạt quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật bảo vệ NTD còn có thể bị áp dụng một hoặc các biện pháp khắc phục hậu quả sau đây:

- a. Buộc đưa ra khỏi lãnh thổ Việt Nam hoặc buộc tái xuất hàng hóa, vật phẩm, phương tiện;
- b. Buộc tiêu hủy vật phẩm gây hại cho sức khỏe con người, vật nuôi và cây trồng, văn hóa phẩm độc hại;
- c. Cải chính công khai;
- d. Buộc thu hồi các sản phẩm không đảm bảo chất lượng, sản phẩm có lỗi gây mất an toàn cho NTD.
- e. Các biện pháp khác do Chính phủ quy định.

4. Cá nhân vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD tùy theo tính chất, mức độ vi phạm có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Chính phủ quy định thẩm quyền và trình tự thủ tục áp dụng các hình thức xử phạt nói tại khoản 1, 2 và 3 Điều này.

**Điều....: Mức phạt tiền**

**Phương án 1:**

Mức phạt tiền đối với hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ NTD được áp dụng theo quy định của pháp luật xử phạt vi phạm hành chính.

**Phương án 2:**

---

*Đối với hành vi vi phạm quy định tại Điều ..., cơ quan có thẩm quyền xử phạt có thể phạt tiền tối đa đến ... lần giá trị của hàng hóa vi phạm.*

*Đối với các hành vi vi phạm còn lại, Mức phạt tiền được áp dụng theo quy định của pháp luật xử phạt vi phạm hành chính*

***Điều.....: Bồi thường thiệt hại do vi phạm pháp luật bảo vệ NTD.***

*Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác thì phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.*



**PHỤ LỤC 1: TÓM TẮT CÁC QUY ĐỊNH CƠ BẢN CỦA LUẬT BVNTD CỦA MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI**

TT	Nước	Mục đích	Nội dung cơ bản
1	Thái Lan (Luật Bảo vệ người tiêu dùng)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các quyền của người tiêu dùng</li> <li>- Cơ Quan bảo vệ người tiêu dùng (chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức);</li> <li>- Giải quyết xung đột giữa Luật BVNTD với các luật chuyên ngành khác</li> <li>- BVNTD đối với Quảng cáo</li> <li>- BVNTD về nhãn hàng hoá</li> <li>- Khiếu nại</li> <li>- Các mức phạt</li> </ul>
2	Singapore (Luật bảo vệ người tiêu dùng)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy định cấm về các hành vi thuyết minh thương mại (chỉ dẫn thương mại) lừa dối</li> <li>- Quy định về an toàn và bổ sung thông tin về hàng hoá</li> <li>- Hình thức xử lý vi phạm</li> </ul>
3	Nhật Bản (Luật cơ bản về bảo vệ người tiêu dùng)	Nhằm đảm bảo sự ổn định và cải thiện đời sống của nhân dân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trách nhiệm của Nhà nước và chính quyền địa phương</li> <li>- Trách nhiệm của Các Nhà sản xuất</li> <li>- Vai trò của người tiêu dùng;</li> <li>- Các biện pháp liên quan đến việc BVNTD (phòng ngừa nguy hiểm, đảm bảo cân đo chính xác, xây dựng tiêu chuẩn, ghi nhãn, giáo dục thông tin NTD, xây dựng phương tiện thử nghiệm và thanh tra, hệ thống xử lý khiếu nại).</li> <li>- Cơ Quan BVNTD</li> </ul>

4	Hồng Kông (Pháp lệnh Hội đồng người tiêu dùng)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan BVNTD (Hội đồng người tiêu dùng): chức năng, nhiệm vụ và thành viên Hội đồng;</li> </ul>
5	Án Độ (Luật bảo vệ người tiêu dùng)	Nhằm bảo vệ tốt hơn quyền lợi của người tiêu dùng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Định nghĩa các khái niệm và xác định phạm vi áp dụng của Luật.</li> <li>- Cơ quan BVNTD, quy trình xét xử (khiếu nại, tuyên phạt của tòa án quận, kháng án...). Và các quy định liên quan đến tiêu ban quốc gia.</li> <li>- Các điều khoản khác (quyền loại trừ trừ người tiêu dùng, quyền đề ra quy tắc, trình quy tắc)</li> </ul>
6	Hàn Quốc (Luật Bảo vệ người tiêu dùng)	Xác định nghĩa vụ của Nhà nước và vai trò của người tiêu dùng nhằm bảo vệ những lợi ích và quyền cơ bản của người tiêu dùng, đồng thời cải thiện và hợp lý hoá sinh hoạt tiêu dùng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghĩa vụ của Nhà nước;</li> <li>- Vai trò của người tiêu dùng</li> <li>- Những biện pháp để BVNTD (tiêu chuẩn hoá hệ thống đo lường, tiêu chuẩn hoá chất lượng hàng hoá, hỗ trợ các tổ chức BVNTD, giáo dục người tiêu dùng, thành lập những phương tiện thanh tra, kiểm tra)</li> <li>- An toàn cho người tiêu dùng</li> <li>- Chỉ dẫn thương mại và quảng cáo</li> <li>- Cơ Quan Bảo vệ NTD</li> <li>- Hình thức xử phạt</li> <li>- Giải quyết xung đột giữa Luật BVNTD với các luật chuyên ngành khác</li> </ul>
7	Liên bang Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Xô Viết (Luật bảo vệ người tiêu dùng)	Nhằm xác định các cơ sở xã hội, kinh tế và pháp luật của việc bảo vệ các quyền của người tiêu dùng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Những quy định, phạm vi áp dụng về bộ luật về Bảo vệ các quyền của người tiêu dùng trong nước và quốc tế.</li> <li>- Các quyền của người tiêu dùng và phương pháp bảo vệ.</li> <li>- Các tổ chức xã hội của người tiêu dùng</li> <li>- Vai trò của các chính phủ trong việc bảo vệ người tiêu dùng</li> </ul>

8	Nauy (Chính sách người tiêu dùng)		<p>- Chính sách người tiêu dùng Nauy (gia tăng quyền hạn của NTD, tăng cường kiểm tra giám sát, các chính sách về quảng cáo thương mại)</p> <p>- Viện quốc gia nghiên cứu về người tiêu dùng với nhiệm vụ nghiên cứu về lợi ích của người tiêu dùng</p> <p>=&gt; Chính sách người tiêu dùng của Nauy tương đối tổng quan, chung chung mà không quy định về các vấn đề cụ thể</p>
9	Canada (bang Quebec) Luật Bảo vệ người tiêu dùng	Quy định về quan hệ hợp đồng giữa người tiêu dùng và thương nhân	<p>- Luật quy định về các hợp đồng thông dụng đối với người tiêu dùng như hợp đồng mua bán, hợp đồng thuê, hợp đồng thuê dài hạn, hợp đồng tín dụng, hợp đồng giao kết với thương nhân bán hàng lưu động,... về các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hình thức hợp đồng;</li> <li>- Trách nhiệm của thương nhân</li> <li>- Quyền của người tiêu dùng,....</li> </ul> <p>- Luật cũng quy định về một số vấn đề khác như hoạt động quảng cáo, vấn đề bảo hành hàng hóa, dịch vụ, hướng dẫn cho người tiêu dùng</p> <p>- Luật cũng quy định về Văn phòng bảo vệ người tiêu dùng như một cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng</p>
10	Trung Quốc (Luật Bảo vệ quyền và lợi ích của người tiêu dùng 1993)	Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, duy trì trật tự kinh tế của xã hội và khuyến khích sự phát triển lành mạnh của nền kinh tế xã hội	<p>- Các quy định chung (về chính sách bảo vệ người tiêu dùng)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyền của người tiêu dùng</li> <li>- Nghĩa vụ của người kinh doanh</li> <li>- Trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng của Nhà nước</li> <li>- Tổ chức của người tiêu dùng</li> <li>- Giải quyết tranh chấp</li> <li>- Trách nhiệm pháp lý</li> </ul>

11	Malaysia (Luật Bảo vệ người tiêu dùng 1999)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Những quy định chung (về nguyên tắc áp dụng Luật)</li> <li>- Các hành vi gian dối và gây nhầm lẫn, giới thiệu sai lệch và các hoạt động không lành mạnh</li> <li>- Yêu cầu an toàn đối với sản phẩm và dịch vụ</li> <li>- Vi phạm, biện hộ và xử lý đối với các hành vi nói trên</li> <li>- Bảo đảm trong việc cung cấp hàng hoá</li> <li>- Quyền (của người tiêu dùng) đối với nhà cung cấp về vấn đề bảo đảm trong việc cung cấp hàng hoá</li> <li>- Quyền (của người tiêu dùng) đối với nhà sản xuất về vấn đề bảo đảm trong việc cung cấp hàng hoá</li> <li>- Bảo đảm trong việc cung ứng dịch vụ</li> <li>- Quyền (của người tiêu dùng) đối với nhà cung ứng về vấn đề bảo đảm trong việc cung ứng dịch vụ</li> <li>- Trách nhiệm đối với sản phẩm</li> <li>- Hội đồng tư vấn quốc gia của người tiêu dùng</li> <li>- Toà án giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng</li> <li>- Thực thi pháp luật (về bảo vệ người tiêu dùng)</li> </ul>
12	Đài Loan (Luật Bảo vệ người tiêu dùng 1994)	Bảo vệ lợi ích của người tiêu dùng, tạo điều kiện an toàn và cải thiện chất lượng cho đời sống tiêu dùng của người dân.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các quy định chung (về chính sách bảo vệ người tiêu dùng)</li> <li>- Quyền và lợi ích của người tiêu dùng (bảo vệ an toàn và sức khoẻ, hợp đồng tiêu chuẩn, mua bán đặc biệt, quy định về thông tin tới người tiêu dùng)</li> <li>- Các nhóm bảo vệ người tiêu dùng</li> <li>- Quản lý hành chính</li> <li>- Giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng</li> <li>- Hình thức xử phạt</li> </ul>

13	Anh (Luật Bảo vệ người tiêu dùng 1987)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trách nhiệm đối với sản phẩm</li> <li>- Bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng</li> <li>- Chỉ dẫn gây nhầm lẫn về giá</li> <li>- Thực thi pháp luật (về bảo vệ người tiêu dùng)</li> <li>- Thông báo cấm và cảnh báo</li> <li>- Thời hạn áp dụng các biện pháp pháp lý</li> </ul>
14	EU (Chỉ thị 1999/44/EC của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu về một số khía cạnh của việc bán hàng tiêu dùng và các bảo đảm kèm theo)	Cụ thể hoá nội dung về bảo vệ người tiêu dùng tại Hiệp định thành lập Cộng đồng Châu Âu (EC) Thống nhất mức độ bảo vệ người tiêu dùng tối thiểu tại các quốc gia thành viên.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghĩa vụ tuân thủ đúng theo hợp đồng</li> <li>- Quyền của người tiêu dùng</li> <li>- Quyền yêu cầu đền bù (người bán cuối cùng sau khi bồi thường cho người tiêu dùng có thể yêu cầu người bán cho mình bồi thường lại)</li> <li>- Thời hạn khiếu nại</li> <li>- Các bảo đảm (đối với hàng hoá được bán)</li> <li>- Quy định vô hiệu đối với các điều khoản, điều kiện của người bán hạn chế quyền của người tiêu dùng</li> <li>- Các biện pháp nội luật hoá quy định của Chỉ thị</li> </ul>
15	Pháp (Bộ Luật tiêu dùng Cộng Hoà Pháp)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin cho người tiêu dùng;</li> <li>- Các phương thức giới thiệu và đăng ký đối với sản phẩm</li> <li>- Giá và các điều kiện bán hàng;</li> <li>- Thông tin về thời hạn giao hàng;</li> <li>- Hành vi thương mại không công bằng (lừa dối, quảng cáo, bán hàng hoá dịch vụ từ xa, bán hàng tại nhà, bán hàng trực tiếp);</li> <li>- Bảo hành sản phẩm;</li> <li>- Cơ quan BVNTD;</li> <li>- Giám định;</li> <li>- Hiệp hội người tiêu dùng;</li> <li>- An toàn cho người tiêu dùng</li> </ul>

**PHỤ LỤC 2: TÓM TẮT NỘI DUNG CÁC VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU**

TT	Nội dung	Nước	Tóm tắt quy định
1	Khái niệm NTD	Châu Âu	NTD bao gồm các cá nhân, không bao gồm pháp nhân
		Ấn Độ	Không rõ ràng
		Canada	NTD bao gồm các cá nhân và pháp nhân
		Đài Loan	NTD bao gồm các cá nhân và pháp nhân
		Malaysia	NTD bao gồm các cá nhân, không bao gồm pháp nhân
		Hàn Quốc	Không rõ ràng
		Thái Lan	NTD bao gồm các cá nhân và pháp nhân
2	Quyền người tiêu dùng	Nga	Quyền được an toàn, quyền được thông tin, quyền được giáo dục tiêu dùng, quyền được giải quyết và bồi thường thiệt hại
		Thái Lan	Quyền được thông tin, Quyền tự do lựa chọn, quyền được an toàn, quyền được chăm sóc và đền bù thiệt hại
		Trung Quốc	Quyền được an toàn; Quyền được thông tin; Quyền được tự do lựa chọn; Quyền được giao kết hợp đồng công bằng; Quyền được bồi thường theo quy định của pháp luật; Quyền được thành lập các tổ chức xã hội để nêu cao các quyền và lợi ích hợp pháp của mình; Quyền được nhận các kiến thức về tiêu dùng hay bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD; Quyền được tôn trọng phẩm giá cũng như các phong tục tập quán theo bản sắc dân tộc khi mua bán sử dụng hàng hoá và dịch vụ; và Quyền được giám sát các hàng hoá, dịch vụ cũng như công tác bảo vệ quyền và lợi ích của NTD.
3	Hành vi thương mại không công bằng	Châu Âu	Những hành vi được coi là hành vi thương mại không công bằng bao gồm: (1) Các hành vi thương mại gây nhầm lẫn; (2) hành vi thương mại cưỡng bức hoặc lạm dụng đối với người tiêu dùng
		Anh	Những hành vi được coi là hành vi thương mại không công bằng bao gồm: (1) các hành vi mang tính chất mạo nhận danh tiếng; (2) Các hành vi thông tin sai lệch về giá cả của hàng hoá, dịch vụ; (3) các hành vi khuyến mại; (4) các hành vi liên quan đến cạnh tranh và trao

			thường; (4) Bán hàng hoặc dịch vụ hầu mã.
		Úc	Hành vi gây nhầm lẫn lừa dối hoặc có khả năng gây nhầm lẫn, lừa dối
		Singapore	Hành vi gây nhầm lẫn hoặc lừa dối; hoặc có khả năng gây nhầm lẫn, lừa dối
		Malaysia	Những hành vi được coi là hành vi thương mại không công bằng bao gồm: (1) Các hành vi thương mại gây nhầm lẫn hoặc dối trá đối với xã hội về bản chất, quy trình sản xuất, đặc tính sử dụng hoặc số lượng hàng hoá và dịch vụ; (2) hành vi chỉ dẫn sai về giá cả; (3) hành vi quảng cáo mang tính quấy nhiễu; (4) hành vi tặng quà, trao thưởng và chao hàng miễn phí.
		Thái Lan	(1) Hành vi quảng cáo gian dối và (2) ghi nhãn gian dối
		Canada	Những hành vi được coi là hành vi thương mại không công bằng bao gồm: (1) Các hành vi tuyên bố không đúng sự thật hoặc gây hiểu lầm; (2) hành vi quảng cáo, cung cấp thông tin gây sai lệch; (3) hành vi thông tin sai về giá cả, nghĩa vụ người mua hàng; (4) hành vi từ chối bảo hành.
		Pháp	Hành vi lừa dối (gây ra sự nhầm lẫn về sản phẩm, dịch vụ, nhãn hiệu, tên thương mại, dấu hiệu phân biệt sản phẩm với sản phẩm của đối thủ cạnh tranh; gây nhầm lẫn về bản chất, tính năng, công dụng, giá cả, phương pháp tính giá, dịch vụ hậu mãi của sản phẩm, dịch vụ,...) (ii) Hành vi bán hàng hoá, cung cấp dịch vụ mà không có sự đặt hàng trước từ phía người tiêu dùng (unsolicited goods, services) (iii) Hành vi tiếp thị hàng hoá, dịch vụ có dấu hiệu làm cho người tiêu dùng tin rằng họ sẽ được giảm giá nếu thu hút được thêm người khác tham gia vào mạng lưới phân phối (iv) Hành vi lạm dụng vị trí yếu thế, sự thiếu hiểu biết của người tiêu dùng. (v) Hành vi quấy rối (lôi kéo, kích động thường xuyên, lặp đi lặp lại nhiều lần) làm hạn chế, biến dạng quyền tự do lựa chọn của người tiêu dùng, ép buộc người tiêu dùng (khiến người tiêu dùng không tự nguyện).
4	Hợp đồng tiêu dùng	Châu Âu	Quy định các nguyên tắc về việc tuân thủ theo hợp đồng và huỷ bỏ hợp đồng
		Đài Loan	Quy định về hợp đồng hàng loạt
		Malaysia	Quy định các nguyên tắc về nội dung hợp đồng; hợp đồng liên tục; quy định về việc chấm dứt và huỷ bỏ hợp đồng
		Canada	Quy định về các thông tin bị cấm trong hợp đồng; ngôn ngữ hợp đồng; các dạng hợp đồng; các nội dung của hợp đồng

		Pháp	<p>Quy định về các nội dung của hợp đồng và các loại hợp đồng như: (i) hợp đồng ngoài lĩnh vực dịch vụ tài chính; (ii) hợp đồng bán hàng tại nhà; (iii) hợp đồng bán hàng trực tiếp; (iv) hợp đồng cùng chia thác bất động sản; (v) hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông, điện và khí</p> <p>Quy định về các điều kiện chung của hợp đồng như: đặt cọc ứng trước, điều khoản lạm dụng, giải quyết xung đột, gia hạn hợp đồng, hình thức hợp đồng.</p>
5	Biện pháp bảo vệ người tiêu dùng	Nhật Bản	<p>Quy định các biện pháp như: phòng ngừa nguy hiểm; đảm bảo cân đo chính xác; xây dựng các tiêu chuẩn thích hợp; việc ghi nhãn hợp lý; đảm bảo cạnh tranh đúng đắn và tự do; đẩy mạnh các chương trình giáo dục và thông tin; phản ánh quan điểm của NTD; thiết lập các phương tiện thử nghiệm và thanh tra; thiết lập hệ thống xử lý khiếu nại</p>
		Đài Loan	<p>Quy định các biện pháp dưới đây và tiến hành rà soát định kỳ, đồng bộ (1) Bảo đảm chất lượng, độ an toàn và vệ sinh của hàng hóa, dịch vụ; (2) Ngăn chặn hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến tính mạng, cơ thể, sức khỏe, tài sản và các lợi ích khác của NTD; (3) Đảm bảo hàng hóa, dịch vụ đáp ứng được dán nhãn đáp ứng các quy định pháp luật; Đảm bảo hàng hóa, dịch vụ được quảng cáo phù hợp với quy định pháp luật; Đảm bảo kích thước và trọng lượng của hàng hóa, dịch vụ đáp ứng các quy định pháp luật; Xúc tiến duy trì giá cả hợp lý của hàng hóa và dịch vụ; Xúc tiến đóng gói hàng hóa hợp lý; Thúc đẩy thương mại lành mạnh đối với hàng hóa hoặc dịch vụ; Tạo Điều kiện thuận lợi và động viên tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD; Đồng bộ việc xử lý các tranh chấp trong tiêu dùng; Xúc tiến đào tạo NTD; Quản lý các dịch vụ tư vấn tiêu dùng; và Các biện pháp bảo vệ NTD cần thiết đối với sự phát triển của đời sống tiêu dùng.”</p>
6	Bảo hành	Châu Âu	<p>Quy định về một chế độ bảo hành hợp lý cho các khuyến khuyết trong một thời gian nhất định</p>
		Canada	<p>Quy định về tính ràng buộc về mặt pháp lý của tuyên bố bảo hành; công bố chính sách bảo hành bằng văn bản; công bố các thông tin như tên và địa chỉ của bên bảo hành, miêu tả hàng hoá được bảo hành, thủ tục bảo hành, thời hạn bảo hành, v.v.; chi phí cho việc bảo hành; gia hạn bảo hành; bảo hành do bên thứ ba</p>
		Malaysia	<p>Quy định các điều khoản về bảo hành cung cấp hàng hoá; quyền đối với nhà cung cấp, sản</p>



			xuất về các điều khoản bảo hành
7	Cơ chế giải quyết khiếu nại	Đài Loan	<p>Khái niệm: Tranh chấp trong tiêu dùng</p> <p>Phương thức: khiếu nại, hòa giải và tố tụng tại tòa án</p> <p>Tòa án chuyên trách để xét xử các vụ kiện trong tiêu dùng.</p> <p>Tư cách và điều kiện để tiến hành khởi kiện của tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD</p>
		Trung Quốc	<p>Khái niệm: Tranh chấp giữa NTD và nhà kinh doanh về quyền và lợi ích của NTD</p> <p>Phương thức: - Bàn bạc và hòa giải với nhà kinh doanh- Yêu cầu Hiệp hội NTD dàn xếp.- Khiếu nại đến những ban ngành có liên quan.- Trình lên các cơ quan phân xử để giải quyết theo thỏa thuận với người kinh doanh.- Bắt đầu quá trình khởi kiện trước tòa án nhân dân.</p>
		Hàn Quốc	<p>Khái niệm: Giải quyết tranh chấp người tiêu dùng</p> <p>Phương thức:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải quyết tại văn phòng tư vấn NTD:</li> <li>- Gửi yêu cầu bồi thường thiệt hại tới CAK:</li> <li>- Trình tự khởi kiện tập thể tại Tòa án:</li> </ul>
		Pháp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ luật tiêu dùng của Pháp không có các quy định riêng về khiếu nại của người tiêu dùng cũng như không quy định về quyền khởi kiện của cá nhân người tiêu dùng.</li> <li>- Các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng hoặc các tổ chức khác theo quy định của pháp luật có quyền được khởi kiện vì lợi ích chung của người tiêu dùng. Các tổ chức này được thực hiện các quyền của nguyên đơn dân sự trong các vụ việc đòi bồi thường thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp đối với lợi ích của người tiêu dùng.</li> <li>- Người tiêu dùng có quyền ủy quyền cho hiệp hội để đại diện cho họ tiến hành khởi kiện đòi bồi thường thiệt hại và việc yêu cầu này chỉ trong phạm vi đối với những ai ủy quyền cho hiệp hội.</li> </ul>

8	Chế tài áp dụng đối với các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng	Luật mẫu của CI	<p>Quy định chế tài đối với các hành vi vi phạm quyền lợi NTD cũng như quyền hạn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.</p> <p>Thẩm quyền của cơ quan nhà nước yêu cầu nhà cung cấp thu hồi những sản phẩm xét thấy có hại đến sức khỏe và an toàn của NTD và có thể yêu cầu những người cung cấp sản phẩm phải hủy bỏ các sản phẩm này</p> <p>Thẩm quyền của cơ quan nhà nước có thể cấm cung cấp hay bán bất kỳ một sản phẩm nào nếu như thấy chúng có hại tới sức khỏe và an toàn của NTD</p> <p>Thẩm quyền sẽ công bố những thông báo chính thức sản phẩm bị thu hồi hay bị cấm trên các phương tiện thông tin đại chúng địa phương</p>
		Malaysia	<p>Về định danh hành vi: Viện dẫn các hành vi xâm phạm các quy định của các phần khác được quy định tại Luật.</p> <p>Về loại chế tài: Chế tài hình sự và dân sự, không có chế tài hành chính.</p>
		Đài Loan	<p>Về định danh hành vi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các hành vi vi phạm các quy định tại các điều khác của Luật</li> <li>- Các hành vi không thực hiện các hành vi sửa chữa do cơ quan có thẩm quyền yêu cầu trong thời hạn do cơ quan có thẩm quyền quy định</li> <li>- Những hành vi không nộp các khoản tiền phạt này trong thời hạn do cơ quan có thẩm quyền quy định</li> </ul> <p>Về loại chế tài</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hành chính</li> <li>-Hình sự</li> <li>-Chế tài bổ sung</li> </ul>
		Trung Quốc	<p>Về hành vi vi phạm: Quy định cụ thể các hành vi vi phạm và chế tài đối với hành vi đó luôn.</p> <p>Về các loại chế tài: chế tài hình sự, chế tài dân sự và chế tài hành chính.</p> <p>Có chế tài mang tính đặc trưng của pháp luật bảo vệ NTD là hình thức cảnh báo.</p>
		Canada (Quebec)	<p>Về định danh hành vi: Thông qua việc viện dẫn các hành vi vi phạm các quy định của Luật bảo vệ NTD, đồng thời bổ sung thêm một số hành vi khác</p> <p>Về loại chế tài: Không có chế tài hình sự mà chỉ có chế tài dân sự và chế tài hành chính.</p>

		Hàn Quốc	Về định danh hành vi: Viện dẫn tới các hành vi vi phạm các quy định tại các điều khoản khác trong Luật Về loại chế tài: Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc quy định hai loại chế tài là hành chính và hình sự.
		Singapore	Về định danh hành vi: Là các hành vi vi phạm quy định nói tại Luật bảo vệ NTD và hành vi đồng ý hoặc đồng lõa với hành vi vi phạm đó. Về chế tài: khác với các nước đã phân tích ở trên, chế tài đối với hành vi vi phạm Luật bảo vệ NTD Singapore chỉ có chế tài hình sự với mức phạt tù tới hai năm và phạt tiền tới 10000 đô la.
		Pháp	Bộ Luật tiêu dùng của Pháp không có chương riêng về xử lý vi phạm mà việc định danh các hành vi vi phạm được Luật liệt kê ngay tại các quy định về trách nhiệm của người cung cấp hàng hóa dịch vụ. Cùng với việc định danh hành vi vi phạm ngay tại các quy định nói trên, Bộ luật tiêu dùng của Pháp cũng quy định luôn chế tài đối với các hành vi vi phạm đó. Về loại chế tài: Bộ luật tiêu dùng của Pháp quy định ba loại chế tài là hình sự, dân sự và hành chính.
9	Giải quyết xung đột pháp luật	Nhật Bản	Luật Hợp đồng tiêu dùng của Nhật Bản (cũng là một đạo luật quan trọng trong lĩnh vực bảo vệ NTD ở Nhật Bản) quy định: <i>đối với việc xác định hệ quả pháp lý của lời đề nghị giao kết hoặc chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng tiêu dùng, các quy định trong Bộ luật dân sự và Bộ luật thương mại sẽ được <b>áp dụng bổ sung</b> các quy định của Luật này.</i> Khoản 2 Điều 11 của Luật này còn quy định rõ: <i>việc đề nghị giao kết và chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng, nếu được quy định trong các đạo luật khác mà không phải là Bộ luật dân sự và Bộ luật thương mại thì các quy định trong các đạo luật khác đó sẽ được ưu tiên áp dụng.</i>
		Phillipines	Quy định của Luật BVNTD sẽ được áp dụng mà bất kể có hay không có các thoả thuận trái với nội dung của nó, tuy nhiên các quy định của Luật này không làm giảm hoặc hạn chế bất cứ quyền năng nào mà NTD đã được hưởng theo các quy định của các đạo luật khác".

		Canada	Quy định rằng Luật Bảo vệ NTD sẽ được ưu tiên áp dụng so với các quy định trong pháp luật dân sự (nhất là các có liên quan đến hợp đồng)
		Malaysia	Quy định rằng luật BVNTD có hiệu lực bất kể tồn tại hay không tồn tại các điều khoản hợp đồng áp dụng hoặc có mục đích áp dụng luật của quốc gia khác trước toà án nhằm tránh sự áp dụng quy định của Luật này".
10	An toàn cho NTD	Hàn Quốc	Luật BVNTD Hàn Quốc quy định “Để ngăn chặn các nguy hiểm và thương tật có thể xảy đến cho sức khoẻ, cuộc sống và tài sản của NTD do hàng hoá, dịch vụ cung ứng bởi các doanh nghiệp gây ra, Nhà nước sẽ quy định các tiêu chí để các doanh nghiệp tuân theo liên quan đến các vấn đề sau đây: (i) Các nội dung quan trọng của hàng hoá dịch vụ, như thành phần, nội dung, cấu trúc, v.v; (ii) các nội dung và phương pháp cần quy định, ví dụ như hướng dẫn, hay cảnh báo trong sử dụng hàng hoá dịch vụ; (iii) Các vấn đề cần thiết khác để ngăn chặn nguy hiểm hay thương tật”
11	Trách nhiệm đối với sản phẩm	Châu Âu <sup>11</sup>	Quy định về trách nhiệm bồi thường của nhà sản xuất: <i>Nhà sản xuất có trách nhiệm bồi thường về thiệt hại do khuyết tật trong sản phẩm của mình gây ra (dù mình có bị ràng buộc hay không với người bị thiệt hại bởi một quan hệ hợp đồng). Nhà sản xuất có thể phải chịu trách nhiệm về khuyết tật ngay cả khi sản phẩm được sản xuất theo đúng quy cách, tiêu chuẩn hiện hành hoặc tiêu chuẩn đã được cơ quan có thẩm quyền cho phép.</i>

<sup>11</sup> Quy định này đã được cộng đồng các quốc gia Châu Âu nội luật hoá