

# CÁC BIỆN PHÁP NHẪM PHÁT HUY HIỆU QUẢ CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Nguyễn Hữu Mạnh\*, Đào Thu Hà\*\*

*Ngày 17 tháng 11 năm 2010 Quốc hội đã thông qua Luật số 59/2010/QH12 về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đạo luật này có hiệu lực kể từ ngày 1/7/2011 thay thế Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 13/1999/PL-UBTVQH ngày 27 tháng 4 năm 1999. So với Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đạo luật được ban hành ngày 17/11/2010 này có nhiều điểm mới nhằm bảo vệ tốt hơn các quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng. Tuy nhiên, sau hơn hai năm có hiệu lực, nhiều quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vẫn chưa được hướng dẫn và thực thi, các vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng có xu hướng ngày càng gia tăng cả về số lượng và mức độ. Hàng loạt các vụ vi phạm nghiêm trọng quyền lợi của người tiêu dùng được phát hiện không chỉ gây thiệt hại về tài sản mà còn ảnh hưởng đến sức khỏe thậm chí là tính mạng của người tiêu dùng. Bài viết này sẽ đề cập một số biện pháp nhằm phát huy hiệu quả của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thực tiễn.*

**Từ khóa:** bảo vệ; luật; người tiêu dùng

## **1. Những cơ sở pháp lý chủ yếu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

So với Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 13/1999/PL-UBTVQH ban hành ngày 27 tháng 4 năm 1999 (Ủy ban Thường vụ Quốc hội, 1999), Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 (Quốc hội, 2010) có nhiều điểm mới nhằm bảo vệ tốt hơn các quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng sau đây:

### **1.1. Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã đưa ra nguyên tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng**

Trong đời sống thực tiễn, thông tin của người tiêu dùng bị người cung cấp hàng hóa, dịch vụ lợi dụng vì mục đích thương mại như thư rác quảng cáo qua e-mail; tin nhắn quảng cáo, tiếp thị qua điện thoại... mà người nhận không biết họ lấy được thông tin cá nhân của mình từ đâu. Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 13/1999/PL-UBTVQH ban hành ngày 27 tháng 4 năm 1999 chưa đặt ra cơ chế

xử lý đối với những hành vi này. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 đã bổ sung các quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng. Đây là quy định hoàn toàn mới so với Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước đây.

Theo Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm: Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng; Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý; Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng; Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi

phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

### ***1.2. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định cụ thể về nghĩa vụ của người tiêu dùng.***

Khi các biện pháp bảo vệ của Nhà nước đối với người tiêu dùng trong thực tế chưa phát huy hiệu quả thì biện pháp người tiêu dùng chủ động ngăn ngừa, bảo vệ quyền lợi của mình cũng như người tiêu dùng khác sẽ là biện pháp hữu hiệu. Đồng thời, sẽ giảm gánh nặng của Nhà nước đối với việc giải quyết các vụ việc xâm hại quyền lợi người tiêu dùng. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 đã thể hiện một cách tiếp cận mới khi coi trọng biện pháp tự ngăn ngừa của chính những người tiêu dùng, quy định biện pháp tự bảo vệ thành nghĩa vụ bắt buộc của người tiêu dùng.

Theo Điều 9 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, người tiêu dùng có nghĩa vụ kiểm tra hàng hoá trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Đặc biệt người tiêu dùng còn có nghĩa vụ trong việc thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

### ***1.3. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã quy định chi tiết và đầy đủ về các hành vi bị cấm đối với chủ thể kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và đối với người tiêu dùng***

Theo Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, cấm các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, có hành vi lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác; cấm các hành vi quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hóa, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến

công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng; cấm hành vi ép buộc người tiêu dùng; cấm hành vi đề nghị giao dịch trực tiếp với đối tượng là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc người mất năng lực hành vi dân sự; cấm hành vi yêu cầu người tiêu dùng thanh toán hàng hoá, dịch vụ đã cung cấp mà không có thoả thuận trước với người tiêu dùng; cấm hành vi lợi dụng hoàn cảnh khó khăn của người tiêu dùng hoặc lợi dụng thiên tai, dịch bệnh để cung cấp hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng; cấm kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng. Đối với người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 cũng cấm hành vi lợi dụng việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

### ***1.4. Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định về trách nhiệm ràng buộc đối với bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng***

Theo Điều 13 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba (ở đây có thể hiểu là những đơn vị truyền thông, quảng cáo về hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh tới người tiêu dùng), thì bên thứ ba có trách nhiệm: Bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được cung cấp; Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp chứng cứ chứng minh tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ; Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ; Tuân thủ các quy định của pháp luật về báo chí, pháp luật về quảng cáo.

### ***1.5. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã bổ sung những quy định mới về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng***

Theo các Điều 21, 22, 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành đối với

hàng hóa do mình cung cấp, trong thời gian bảo hành phải cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận, phải chịu chi phí về sửa chữa và vận chuyển hàng hóa, linh kiện được bảo hành... Đối với hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, tiến hành thu hồi và báo kết quả với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **1.6. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định đăng ký hợp đồng theo mẫu đối với những hàng hóa, dịch vụ thiết yếu theo từng thời kỳ**

Trên thực tế có nhiều hợp đồng do tổ chức, cá nhân kinh doanh soạn thảo mẫu sẵn. Các hợp đồng này thường quy định những điều có lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh và những điều bất lợi cho người tiêu dùng. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 đã quy định cụ thể việc giao kết hợp đồng theo mẫu và việc kiểm soát của nhà nước đối với các mẫu hợp đồng này. Quy định này không chỉ giúp bảo vệ người tiêu dùng trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phục vụ cuộc sống hàng ngày mà còn giúp cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Theo Điều 17, 19 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết cho đến khi hợp đồng hết hiệu lực. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu.

### **1.7. Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã bổ sung thủ tục giải quyết các tranh chấp giữa người tiêu dùng với các chủ thể kinh doanh**

Tranh chấp giữa người tiêu dùng với các tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể được giải quyết bằng các phương thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và tòa

án. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 đã bổ sung quy định tòa án nhân dân áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Quy định này giúp cho những tranh chấp nhỏ, đơn giản được giải quyết nhanh chóng, thuận tiện cho người tiêu dùng khi khởi kiện.

Theo Điều 41 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục rút gọn khi có các điều kiện: cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện; vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng; Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.

### **1.8. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng miễn nghĩa vụ chứng minh lỗi khi người tiêu dùng tiến hành khởi kiện bảo vệ quyền lợi của mình**

Xuất phát từ vị trí yếu thế của người tiêu dùng trong mối quan hệ với tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Trong hầu hết các vụ vi phạm, người tiêu dùng với khả năng của mình, không thể chứng minh được lỗi của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ do thiếu kiến thức, phương tiện, năng lực tài chính. Vì vậy, tại Điều 42, 43 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, người tiêu dùng được miễn trừ nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ; không phải nộp tạm ứng án phí, lệ phí Tòa án.

## **2. Một số đề xuất nhằm phát huy hiệu quả của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

### **2.1. Chính phủ cần nhanh chóng xây dựng văn bản hướng dẫn chi tiết Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Cũng như các đạo luật khác, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mới chỉ quy định những vấn đề mang tính nguyên tắc. Nhiều vấn đề còn phải được Nghị định của Chính phủ và Thông tư của Bộ quản lý chuyên ngành mới có thể áp dụng được. Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực từ ngày 1/7/2011. Ngày 27/10/2011 Chính phủ đã ban hành được Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuy vậy, đến thời điểm hiện nay, vẫn chưa có Thông tư hướng dẫn của Bộ Công thương.

### **2.2. Bộ luật Tố tụng dân sự cần được sửa đổi để quy định về thủ tục rút gọn trong giải quyết vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có quy định vấn đề áp dụng thủ tục rút gọn trong giải quyết vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhưng hiện nay thủ tục này chưa được quy định trong Bộ luật tố tụng dân sự. Như vậy, quy định của Luật bảo vệ người tiêu dùng về vấn đề này chưa thể áp dụng được. Muốn áp dụng, cần phải sửa Bộ luật tố tụng dân sự quy định về thủ tục rút gọn.

### **2.3. Tiếp tục đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến để thay đổi ý thức của người tiêu dùng**

Cần thực hiện việc tuyên truyền, phổ biến rộng rãi các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để mỗi người tiêu dùng phải trở thành người tiêu dùng “thông thái”. Người tiêu dùng phải có ý thức phòng ngừa để tự bảo vệ quyền lợi của mình, đồng thời cũng phải cương quyết, thực hiện những biện pháp cần thiết khi quyền lợi chính đáng của mình bị xâm phạm. Thực tế trong những năm trước đây, trình độ dân trí và tâm lý ngại kiện tụng của những

người tiêu dùng nhỏ lẻ, những khó khăn để theo đuổi các vụ kiện đã làm nản lòng những người tiêu dùng có ý định đòi lại sự công bằng từ tòa án. Nếu có những hướng dẫn cụ thể về giải quyết tranh chấp theo thủ tục rút gọn, đơn giản và nhanh chóng, người tiêu dùng không phải lo tiền tạm ứng án phí, không phải chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ động viên nhiều người tiêu dùng đấu tranh đòi quyền lợi chính đáng của mình.

### **2.4. Chú trọng phát huy vai trò của các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cộng đồng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần triển khai các hoạt động nhằm ngăn ngừa hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng, cùng với cộng đồng lên án và ủng hộ về vật chất, tinh thần đối với người tiêu dùng trong cuộc chiến chống lại sự xâm hại quyền lợi của người tiêu dùng. □

#### **Tài liệu tham khảo:**

Ủy ban Thường vụ Quốc hội (1999), *Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, ban hành ngày 27 tháng 4 năm 1999.

Quốc hội (2010), *Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, ban hành ngày 17 tháng 11 năm 2010.

#### **Measures to enhance the effect of the Law on protecting consumer rights**

##### *Abstract:*

*On November 17, 2010 the National Assembly passed the Law on Protection of Consumer Rights. This Law takes effect from 1st July, 2011 to replace the Ordinance on protection of consumer's rights No.13/1999/PL-UBTVQH enacted in 27 April, 1999. Compared with the Ordinance, the Law has many new features to better protect the legitimate rights and interests of consumers. However, after more than two years of implementation, many provisions of the are not guided and executed, the violation of consumer's rights is constantly increasing. A series of serious violations of the rights of consumers has caused damages to property, also affected the health and even the lives of consumers. This paper discusses a number of measures to enhance the effect of the Law on Protection of consumer's rights in Vietnam.*

---

#### **Thông tin tác giả:**

**\*Nguyễn Hữu Mạnh, thạc sĩ**

- Nơi công tác: Khoa Luật trường Đại học Kinh tế quốc dân
- Lĩnh vực nghiên cứu: Luật Thương mại, Luật đấu thầu, Luật bản quyền
- Tạp chí đã công bố công trình: Kinh tế & Phát triển

Email: manhnghuyenhuu@yahoo.com

**\*\*Đào Thu Hà, thạc sĩ**

- Nơi công tác: Khoa Luật trường Đại học Kinh tế quốc dân
- Lĩnh vực nghiên cứu: Luật Kinh doanh, Luật đầu tư