

Trách nhiệm của người kinh doanh hàng hóa dịch vụ trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng

PHẠM TIẾN DÙNG*

Mặc dù Việt Nam đã ban hành các quy phạm pháp luật điều chỉnh trách nhiệm của thương nhân đối với người tiêu dùng, song hiện nay, các quy định này còn có tình trạng chồng chéo, mâu thuẫn, nhiều nội dung còn thiếu, chưa phù hợp với thực tiễn đời sống. Những hạn chế trong hệ thống pháp luật cùng những mặt trái của nền kinh tế thị trường, như: vấn nạn hàng giả, hàng kém chất lượng, thực phẩm bẩn, tình trạng lừa dối khách hàng, kinh doanh gian lận... là những nguyên nhân gây ảnh hưởng tới lợi ích của người tiêu dùng khi tham gia quan hệ mua - bán. Do đó, cần có quy định cụ thể về trách nhiệm của các thương nhân kinh doanh hàng hóa nhằm bảo vệ lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, góp phần tạo ra một môi trường kinh doanh lành mạnh.

KHÁI QUÁT TRÁCH NHIỆM CỦA THƯƠNG NHÂN ĐỐI VỚI QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Khái niệm

Người tiêu dùng: Theo Khoản 1, Điều 3, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (năm 2010): "Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức". Như vậy, người tiêu dùng là các cá nhân hoặc pháp nhân được để nghị mua hàng hóa hoặc sử dụng hợp pháp hàng hóa không nhằm mục đích kinh doanh. Người tiêu dùng không có nghĩa vụ phải chứng minh mục đích mua hoặc sử dụng hàng hóa của mình.

Thương nhân: Theo Điều 6, Luật Thương mại (năm 2005): "thương nhân bao gồm tổ chức kinh tế được thành lập hợp pháp, cá nhân hoạt động thương mại một cách độc lập, thường xuyên và có đăng ký kinh doanh".

Trách nhiệm của thương nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ đối với người tiêu dùng: là hành vi thực hiện nghĩa vụ pháp lý và đạo đức kinh doanh đầy đủ của thương nhân đối người tiêu dùng nhằm hướng tới việc thực thi những quan hệ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một cách thực chất, cả nội dung và hình thức.

Những trách nhiệm của thương nhân đối với quyền lợi người tiêu dùng

- Cung cấp thông tin: Thương nhân có nghĩa vụ cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực cho người tiêu dùng về nhân thân của thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ (tên, trụ sở, uy tín, danh tiếng...).

- Lắng nghe ý kiến của người tiêu dùng, khi họ phản ánh, góp ý kiến với thương nhân về giá cả, chất lượng

hàng hoá, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch, thanh toán.

- Bảo hành sản phẩm: Tại Điều 21, Luật Bảo vệ người tiêu dùng (năm 2010): "Hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật".

- Bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng: Thương nhân có nghĩa vụ bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng tránh khỏi nguy cơ bị thiệt hại về tính mạng, sức khỏe và tài sản trong quá trình sản xuất, cũng như quá trình sử dụng hàng hóa, dịch vụ do mình cung cấp.

- Giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng: Khiếu nại của người tiêu dùng được hiểu là việc người tiêu dùng đề nghị thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giải quyết các yêu cầu liên quan tới hàng hóa, dịch vụ do họ cung cấp khi cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm.

- Bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng: Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra (thường được gọi là "trách nhiệm sản phẩm" - product liability). Đây được xem là một chế định đặc biệt, một ngoại lệ của trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng, có tính đến những yếu

* TS., Ban Tôn giáo TP. Hà Nội

tổ đặc trưng của quan hệ giữa người sản xuất và người tiêu dùng.

THỰC TRẠNG TRÁCH NHIỆM CỦA THƯƠNG NHÂN ĐỐI VỚI QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Cấu trúc hệ thống pháp luật

Tác giả chia hệ thống văn bản pháp luật quy định trách nhiệm của thương nhân đối với quyền lợi người tiêu dùng thành hai nhóm, đó là hệ thống văn bản pháp luật gián tiếp và trực tiếp. Trong đó:

- Hệ thống văn bản pháp luật trực tiếp bao gồm: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (năm 2010) và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

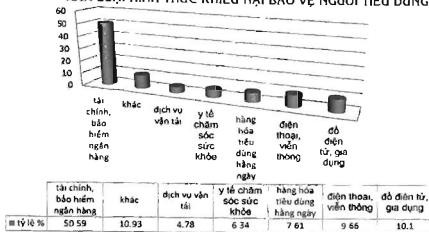
- Hệ thống văn bản pháp luật gián tiếp bao gồm: Bộ luật Dân sự (năm 2015); Bộ luật Hình sự (năm 2015); Luật Cạnh tranh (năm 2004); Luật Thương mại (năm 2005); Nghị định số 185/2013/NĐ-CP, ngày 15/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Như vậy, trách nhiệm của thương nhân đối với người tiêu dùng được quy định tại rất nhiều văn bản quy phạm pháp luật khác nhau. Các văn bản này quy định tương đối đầy đủ, toàn diện nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên mọi lĩnh vực. Thương nhân có nghĩa vụ giải quyết khiếu nại đối với người tiêu dùng; có trách nhiệm thu hồi và bồi thường thiệt hại trong trường hợp người tiêu dùng sử dụng hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến sức khỏe, tinh mạng, tài sản của người tiêu dùng; có trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện; có trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch; có trách nhiệm cung cấp chính xác, đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng.

Tuy nhiên, qua nghiên cứu của tác giả, những quy định về trách nhiệm của thương nhân đối với người tiêu dùng còn tồn tại một số hạn chế, như sau:

- Những quy định hiện hành chưa có chế tài đặc thù đủ để răn đe, xử lý các vi phạm pháp luật của thương nhân, do đó trong một số trường hợp, thương nhân coi thường pháp luật gây bất lợi cho người tiêu dùng.

HÌNH 1: PHÂN LOẠI HÌNH THỨC KHIẾU NẠI BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG



Nguồn: Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (2018)

- Quy định pháp luật chưa xây dựng được một cơ chế giải quyết các khiếu nại, tranh chấp hữu hiệu để người tiêu dùng có thể tự bảo vệ mình.

- Các quy định về bảo vệ người tiêu dùng còn mang tính tuyên ngôn, khó thực hiện, chưa có những cơ chế cụ thể để thực thi các quyền này.

- Các quy định pháp luật còn phân tán và chưa có tính thống nhất cao.

Việc thực hiện trách nhiệm của thương nhân đối với người tiêu dùng

Hiện nay, Việt Nam có 01 hội hoạt động trên phạm vi cả nước là Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam và 56 hội còn lại hoạt động trên địa bàn tỉnh, thành trong cả nước. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam được tách ra từ Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam từ cuối năm 2018, nhưng chưa chủ động tham gia ý kiến với các cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (năm 2010).

Bên cạnh đó, mặc dù hiện nay, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) đã có tổng đài hỗ trợ người tiêu dùng 18006838 hoàn toàn miễn phí, song người tiêu dùng chưa thực sự chủ động khiếu nại các hành vi lừa đảo, hay sự không hài lòng về những giao dịch mua bán sản phẩm, dịch vụ. Năm 2018, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng mới chỉ tiếp nhận 443 đơn khiếu nại của người tiêu dùng thông qua các phương thức email, bưu điện và gửi trực tiếp, trong đó khiếu nại lĩnh vực kinh doanh được phản ánh tại Hình 1. Có thể thấy, đa số khiếu nại của người tiêu dùng tập trung vào lĩnh vực tài chính, bảo hiểm, ngân hàng, trong khi các lĩnh vực khác còn ít (Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, 2018).

Mặt khác, theo Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, hiện nay, tranh chấp giữa người tiêu dùng đối với các thương nhân, tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vẫn đang còn áp dụng các quy định của pháp luật tố tụng dân sự để giải quyết, như vậy là chưa hợp lý, bởi vì các thủ tục tố tụng dân sự phức tạp và tốn kém chưa phù hợp với trường hợp giải quyết khiếu nại, tranh chấp của người tiêu dùng. Điều này

HÌNH 2: THỐNG KÊ VỤ VIỆC ĐƯỢC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT



dẫn đến số lượng giải quyết các vụ việc khiếu nại còn ít, chưa tương xứng với số lượng người tiêu dùng trên toàn quốc (Hình 2).

MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Nhằm nâng cao trách nhiệm của thương nhân đối với quyền lợi người tiêu dùng, tác giả đề xuất một số kiến nghị sau:

Một là, hoàn thiện cơ chế chính sách. Cần quy định cụ thể và chi tiết về nghĩa vụ của thương nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng và có chế tài đủ nghiêm khắc để răn đe, trừng phạt thích đáng những trường hợp vi phạm, tạo cơ chế hiệu quả để đảm bảo thực thi pháp luật về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, bổ sung cụ thể hơn nữa các quy định về bảo hành trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (năm 2010); bổ sung các quy định về hợp đồng, bởi vì trong thực tế người tiêu dùng thường là đối tượng dễ bị xâm hại quyền và lợi ích hợp pháp khi tham gia hợp đồng đối với các thương nhân, tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

Việc áp dụng pháp luật về nghĩa vụ thương nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trong luật bảo vệ người tiêu dùng và các văn bản khác cần dựa trên nguyên tắc có lợi cho người tiêu dùng và hài hòa lợi ích của các thương nhân, tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Công Thương (2016). *Báo cáo thực hiện pháp luật phòng chống buôn lậu và gian lận thương mại*
2. Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng - Bộ Công Thương (2018). *Báo cáo thường niên*
3. Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công Thương (2008). *Sơ sánh pháp 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 Việt Nam*
4. Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công Thương (2006). *Sổ tay công tác bảo vệ người tiêu dùng*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội
5. Đoàn Quang Đông, Phạm Tiến Dũng, Nguyễn Ngọc Tú (2017). *Sách chuyên khảo Quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
6. Viện Nghiên cứu quyền con người - Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2017). *Bảo đảm quyền của người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ở nước ta hiện nay*. Tổng quan khoa học để tài nghiên cứu cấp bộ, Hà Nội

Hai là, nâng cao trách nhiệm của thương nhân, thông qua việc tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến ý thức trách nhiệm của các thương nhân, tổ chức cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

Đồng thời, nâng cao khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng. Cần phát huy được vai trò cơ bản và chủ động của từng người tiêu dùng trong việc tự bảo vệ mình và thiết lập thêm các cơ chế để họ thực hiện quyền năng của mình một cách tích cực.

Ba là, nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ người tiêu dùng.

Nâng cao vị trí của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng như thành lập các chi cục tại địa phương giúp cho người tiêu dùng đảm bảo được quyền lợi của mình; Tạo cơ chế phối hợp rõ ràng giữa các cơ quan nhà nước có thẩm quyền bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong lĩnh vực mà mình quản lý.

Ngoài ra, cần nghiên cứu để đưa ra một trình tự tố tụng rút gọn áp dụng cho các vụ khởi kiện của người tiêu dùng. Theo thủ tục rút gọn này, người khởi kiện (nguyên đơn) sẽ không cần phải nộp tiền tạm ứng án phí trước và cũng không cần phải đưa ra các chứng cứ chứng minh lỗi của người kinh doanh.

Quy định về việc phân chia nghĩa vụ chứng minh cho cả người tiêu dùng và người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Nghiên cứu bổ sung thêm quy định quyền khởi kiện của người tiêu dùng theo hướng người tiêu dùng có thể khởi kiện bất cứ ai trong chuỗi phân phối sản phẩm hàng hóa mà người tiêu dùng cho là hợp lý và khả năng đòi bồi thường thành công cao nhất. □