

# MỘT SỐ VẤN ĐỀ HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO VI PHẠM QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

● TRẦN THỊ PHƯƠNG LIÊN

## TÓM TẮT:

Bồi thường thiệt hại (BTTH) do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng (NTD) nhằm khôi phục, bù đắp những tổn thất, thiệt hại gây ra cho NTD. Tuy vấn đề này đã được quy định trong nhiều văn bản pháp luật khác nhau nhưng không cụ thể, gây khó khăn cho quá trình áp dụng vào thực tiễn. Bài viết nhằm khái quát những vấn đề lý luận liên quan đến điều kiện phát sinh trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền của NTD. Bài viết cũng tập trung nêu rõ thực trạng với những bất cập, từ đó đưa ra một số kiến nghị hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD nhằm nâng cao tính hiệu quả chế tài dân sự BTTH.

**Từ khóa:** bồi thường thiệt hại, trách nhiệm bồi thường thiệt hại, người tiêu dùng, vi phạm quyền lợi.

## 1. Đặt vấn đề

Ngày nay, mọi hoạt động của cá nhân, tổ chức đều phải tuân thủ theo những quy định của pháp luật. Khi những lợi ích này bị xâm phạm thì cá nhân, tổ chức mua hay sử dụng hàng hóa, dịch vụ (còn được gọi là NTD) có quyền đòi hỏi sự bồi thường hợp lý. Hiện nay, quyền và lợi ích hợp pháp của NTD được bảo vệ bằng nhiều cách thức khác nhau, nhiều văn bản pháp luật khác nhau, như: Bộ luật Dân sự 2015, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007, Luật Quảng cáo 2010,... và các văn bản hướng dẫn thi hành. Tuy nhiên, những quy định này

còn chung chung, chưa tạo được cơ chế hiệu quả để bảo vệ NTD. Trước thực tế đó, tác giả nhận thấy việc nghiên cứu các vấn đề liên quan đến trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi của NTD ở Việt Nam là cần thiết, nhằm tạo ra một khung pháp lý hoàn thiện.

## 2. Khái quát về trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi của NTD

### 2.1. Khái quát về NTD

Hiện nay, trên thế giới, thuật ngữ NTD được sử dụng tương đối phổ biến. Dưới góc độ kinh tế, NTD là phạm trù chỉ những chủ thể tiêu thụ của cải được tạo ra bởi nền kinh tế. NTD là người mua, nhưng

khác với mua nguyên liệu hoặc mua hàng hóa để bán lại, họ là những người sử dụng hàng hóa, dịch vụ cuối cùng và làm chúng tiêu hao hoặc biến mất qua việc sử dụng nó.

Dưới góc độ pháp lý, NTD là đối tượng được bảo vệ theo pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD. Việc xác định chủ thể nào được xem là NTD rất quan trọng, vì đó là đối tượng được bảo vệ theo pháp luật về bảo vệ NTD<sup>1</sup>. Theo pháp luật về bảo vệ NTD, NTD được hưởng sự ưu tiên hơn so với chủ thể dân sự khác trong các giao dịch với thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Luật pháp của đa số các quốc gia trên thế giới đều quy định NTD là các cá nhân và không coi tổ chức là NTD. Nhưng ở Việt Nam, khái niệm NTD lần đầu tiên xuất hiện trong Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 1999 và tiếp tục được ghi nhận tại Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010 như sau: “NTD là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”<sup>2</sup>.

Ngoài ra, NTD dù rất đông đảo nhưng lại là nhóm người quan trọng duy nhất mà quan điểm của họ lại thường không được lắng nghe...<sup>3</sup> Chính vì vậy, pháp luật về bảo vệ NTD Việt Nam đã ghi nhận và cụ thể hóa các quyền của NTD dựa trên những quyền cơ bản đã được quốc tế công nhận. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để NTD ở Việt Nam có quyền yêu cầu BTTH khi tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi xâm phạm quyền lợi NTD.

Nhìn chung, bảo vệ quyền lợi NTD hay quyền của NTD được quy định nằm rải rác trong nhiều văn bản pháp luật khác nhau, nhưng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là văn bản pháp lý duy nhất cụ thể hóa các quyền của NTD một cách đầy đủ nhất. Tuy nhiên, hiện nay, những quyền này của NTD đang bị vi phạm một cách nghiêm trọng. Vì thế, pháp luật quy định chủ thể nào xâm phạm đến các quyền đã được nêu trên, tùy vào mức độ vi phạm sẽ áp dụng các loại chế tài khác nhau để xử lý và tùy từng vụ việc, mức BTTH cũng khác nhau. Đồng thời, những quy định trên cũng là cơ sở pháp lý quan trọng cho việc thực hiện quyền yêu cầu BTTH do vi phạm quyền lợi NTD của cá nhân, tổ chức và là cơ sở để truy cứu trách nhiệm BTTH của các tổ chức, cá nhân kinh doanh khi có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ NTD.

## **2.2. BTTH do vi phạm quyền lợi của NTD**

### **2.2.1. Lý luận về trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD**

Trách nhiệm BTTH nói chung và BTTH do vi phạm quyền lợi NTD bắt đầu được biết đến ở Việt Nam từ khá sớm. Tuy nhiên, lại không được pháp điển hóa trong một văn bản pháp luật, mà được quy định nằm rải rác ở các văn bản pháp luật khác nhau.

Trách nhiệm BTTH lần đầu tiên được ghi nhận trong Bộ luật Dân sự 1995, theo đó: “Người nào do lỗi cố ý hoặc lỗi vô ý xâm phạm đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, các quyền, lợi ích hợp pháp khác của cá nhân, xâm phạm danh dự, uy tín, tài sản của pháp nhân hoặc các chủ thể khác mà gây thiệt hại, thì phải bồi thường”<sup>4</sup>. Đây là lần đầu tiên và duy nhất khái niệm này được ghi nhận trong Bộ luật Dân sự.

Khái niệm trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi của NTD cũng bắt đầu được ghi nhận lần đầu trong Bộ luật gốc này. Cho đến quy định tại Điều 608 Bộ luật Dân sự 2015: “Cá nhân, pháp nhân sản xuất - kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà gây thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường”.

Khái niệm trên, cho thấy, trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi của NTD là trách nhiệm pháp lý áp dụng với chủ thể có hành vi vi phạm quyền lợi của NTD và là trách nhiệm liên quan đến nhiều chủ thể. Bởi lẽ, trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD là trách nhiệm BTTH ngoài hợp đồng, nhưng điều kiện phát sinh trách nhiệm này không hoàn toàn dựa trên quan hệ hợp đồng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với người mua hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh đó mà lợi ích của NTD bị vi phạm có thể là người mua hoặc có thể là người sử dụng hàng hóa dịch vụ do người mua tặng, cho,... Vì vậy, việc xác định trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD rất phức tạp, không thật sự xác định được rõ ràng như hành vi trái pháp luật khác gây thiệt hại.

### **2.2.2. Điều kiện phát sinh trách nhiệm BTTH**

Điều kiện phát sinh trách nhiệm BTTH là những yếu tố để xác định trách nhiệm bồi thường, người phải bồi thường, người được bồi thường và mức độ bồi thường.... Đây sẽ là những chứng cứ pháp lý làm phát sinh quan hệ BTTH giữa người vi phạm với

người bị thiệt hại, theo đó, bên bị thiệt hại có quyền yêu cầu BTTH, còn bên bị vi phạm có nghĩa vụ đền bù cho những tổn thất do hành vi trái pháp luật gây ra. Trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD là một trách nhiệm đặc thù trong pháp luật dân sự Việt Nam và là nội dung quan trọng trong Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam.

*Thứ nhất, có thiệt hại cho NTD*

Từ điển Luật học, do Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội xuất bản năm 1999 giải thích: “Thiệt hại là tổn thất về tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền và lợi ích hợp pháp khác của cá nhân; tài sản, danh dự, uy tín của pháp nhân hoặc chủ thể khác được pháp luật bảo vệ”. Bộ luật Dân sự 2015 không nêu định nghĩa, nhưng liệt kê các loại thiệt hại được bồi thường gồm:

- Thiệt hại do tài sản bị xâm phạm.
- Thiệt hại do tính mạng bị xâm phạm.
- Thiệt hại do sức khỏe bị xâm phạm.

Thiệt hại do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm.<sup>5</sup>

Thiệt hại là điều kiện trước hết để phát sinh trách nhiệm BTTH cho NTD, bởi có thiệt hại mới cần “bồi thường”. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chịu trách nhiệm BTTH đối với hành vi trái pháp luật gây thiệt hại của mình. Trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD phải tuân thủ theo những quy định pháp luật trên nguyên tắc thiệt hại phải bồi thường toàn bộ và kịp thời.

*Thứ hai, hành vi vi phạm quyền lợi NTD là hành vi trái pháp luật.*

Sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của nền kinh tế kéo theo sự tinh vi, gian xảo trong thương mại ngày càng nhiều. Những hành vi vi phạm quyền lợi NTD vì thế ngày càng phổ biến, tinh vi và nhiều biến tướng. Từ hành vi gian lận về tiêu chuẩn đo lường, về chất lượng hàng hóa, giá cả; hành vi sản xuất hàng giả, hàng nhái đến hành vi sản xuất sản phẩm gây nguy hại trực tiếp đến tính mạng, sức khỏe,... của NTD; hành vi lừa dối NTD như thông tin, quảng cáo thiếu chính xác, sai sự thật về hàng hóa, dịch vụ gây phương hại đến lợi ích của NTD như tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín,...

Theo tác giả, hành vi vi phạm quyền lợi NTD là hành vi vi phạm pháp luật không đáp ứng đầy đủ các quyền lợi của NTD theo quy định của pháp luật

dân sự, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD, các văn bản pháp luật chuyên ngành khác,... và có thể gây thiệt hại đến quyền lợi của NTD.

*Thứ ba, có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi vi phạm quyền lợi NTD và thiệt hại đã xảy ra trên thực tế.*

Trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD chỉ phát sinh khi có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi vi phạm và thiệt hại xảy ra trên thực tế. Có thể hiểu, thiệt hại trên thực tế phải là kết quả của hành vi vi phạm quyền lợi NTD. Mối quan hệ này luôn có tính khách quan, tính phổ biến và tính tất yếu, như: không phụ thuộc vào ý chí của con người, tồn tại trong mọi xã hội và cùng nguyên nhân thì trong những điều kiện giống nhau sẽ gây ra kết quả như nhau.

Hành vi của nhà sản xuất là sản xuất hàng hóa kém chất lượng, nhà phân phối phân phối hàng hóa đã quá hạn sử dụng, các khâu bảo quản hàng hóa không đạt chuẩn đã gây ra sự biến chất, giảm sút giá trị sử dụng của sản phẩm, người làm hàng giả, phân phối hàng giả,... là những hành vi trái pháp luật, đồng thời là nguyên nhân gây thiệt hại cho NTD, thì nhà sản xuất, nhà phân phối có trách nhiệm BTTH cho NTD. Hành vi vi phạm quyền lợi của NTD không những về tài sản mà còn về sức khỏe, tính mạng như khâu vệ sinh an toàn thực phẩm, dược mỹ phẩm không đảm bảo từ nhà sản xuất, đến nhà phân phối sản phẩm.

Như vậy, việc xác định mối quan hệ nhân quả giữa hành vi trái pháp luật và thiệt hại xảy ra không phải là điều dễ dàng, đòi hỏi khi thấy hành vi vi phạm và thiệt hại xảy ra trên thực tế thì cần đặt chúng trong hoàn cảnh khách quan xảy ra thiệt hại; Thậm chí còn cần phải giám định, kiểm nghiệm để xác định chính xác, khách quan mối quan hệ nhân quả giữa hành vi và thiệt hại xảy ra.

*Thứ tư, có lỗi của bên gây thiệt hại.*

Lỗi là một trong những điều kiện làm phát sinh trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD. Nếu hành vi vi phạm và thiệt hại xảy ra là yếu tố khách quan thì lỗi là yếu tố chủ quan. Vậy, yếu tố lỗi tác động như thế nào đến trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD?

Hiện nay, có 2 nhóm quan điểm về tác động của yếu tố lỗi đến trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi NTD. Nhóm quan điểm thứ nhất cho thấy, tổ

chức, cá nhân kinh doanh phải chịu trách nhiệm BTTH trong mọi trường hợp không phụ thuộc vào yếu tố lỗi. Bởi lẽ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa luôn ở thế chủ động và am hiểu nhất về sản phẩm của mình, nên không thể đẩy rủi ro cho NTD. Quan điểm này nhằm mục đích nâng cao trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD và bảo vệ tối đa quyền lợi của NTD. Chỉ cần xác định hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh gây ra thiệt hại, thì tổ chức cá nhân kinh doanh đó phải bồi thường mà không cần quan tâm đến yếu tố lỗi. Điển hình như quy định tại khoản 1 Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010: “Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm BTTH trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của NTD, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật, trừ trường hợp quy định tại Điều 24 của Luật này”.

Nhóm quan điểm thứ hai cho rằng tổ chức, cá nhân kinh doanh mặc nhiên bị coi là có lỗi (cố ý hoặc vô ý) nếu sản phẩm không đảm bảo chất lượng, gây thiệt hại. Mặc dù trong quan hệ với NTD thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ luôn có ưu thế cả về hiểu biết, nguồn lực tài chính và nhân lực. Tuy nhiên, không phải trường hợp nào tổ chức, cá nhân kinh doanh cũng có lỗi đối với thiệt hại gây ra cho NTD (trường hợp bất khả kháng, hay khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho NTD<sup>6</sup>). Vì vậy, trong những trường hợp đó vẫn gắn trách nhiệm cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là thiếu công bằng. Nên dù được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhưng có thể thấy quan điểm pháp luật chúng ta dựa trên cơ sở phải đảm bảo sự công bằng, hợp lý<sup>7</sup>.

### **3. Thực trạng và hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi của NTD**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải BTTH cho NTD trong quá trình kinh doanh, cung cấp hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo trách nhiệm với NTD, gây thiệt hại cho NTD, hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm BTTH trong trường

hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của NTD, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật<sup>8</sup>.

Hiện nay, số lượng vụ việc BTTH cho NTD ở Việt Nam không ít, nhưng giá trị đền bù thiệt hại cho NTD thường không cao. Phòng Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng - Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) và Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam đã tư vấn, hoặc là bên thứ 3 hòa giải, thương lượng khá nhiều vụ việc BTTH cho NTD. Ví dụ: Vụ việc tranh chấp về bồi thường tiền đặt phòng trên ứng dụng AirBNB Bên bị khiếu nại: AirBNB và NTD: Bà V. B. A. (TP. Hồ Chí Minh); thời gian: Tháng 3 năm 2016 với nội dung: NTD đặt phòng khách sạn tại Dubai qua trang web Airbnb.com. Tuy nhiên, trước giờ bay 1 tiếng, NTD nhận được email của Airbnb về việc không liên lạc được với chủ khách sạn. Airbnb đồng ý bồi thường 150% số tiền đặt phòng (hơn 4.000 USD) nếu NTD chứng minh có khiếu nại lên cơ quan chức năng tại Việt Nam. Sau khi liên hệ tới Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng và được tư vấn, NTD đã được Airbnb hoàn lại toàn bộ số tiền như đã được cam kết<sup>9</sup>.

*Thứ nhất*, chưa có vụ việc nào ở Việt Nam về BTTH cho NTD có giá trị lớn, tạo niềm tin cho NTD ở Việt Nam theo kiện đến cùng và được BTTH một cách thỏa đáng trong những trường hợp thương nhân biết rõ mình có lỗi với NTD nhưng vẫn trì hoãn hoặc từ chối trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Điều đó cho thấy, pháp luật về bảo vệ NTD ở Việt Nam đang thiếu chế định về tiền BTTH có tính trừng phạt (Punitive Damage), như trong hệ thống pháp luật về NTD của hệ thống pháp luật Anh - Mỹ (Common Law). Chế định này sẽ yêu cầu thương nhân phải BTTH hơn nhiều lần với giá trị ước tính, đủ mạnh và nghiêm khắc để ngăn chặn cá nhân, tổ chức kinh doanh sẽ vi phạm hành vi tương tự trong tương lai. Khi cơ quan tài phán nhận thấy hành vi của thương nhân từ chối các trách nhiệm với NTD, gây hại cho nhiều NTD, hoặc tạo ra tiền lệ xấu thì cần phạt nặng để ngăn ngừa (Punitive/Exemplary)<sup>10</sup>.

*Thứ hai*, trong các chế định về bảo vệ quyền lợi NTD, chưa có chế định về “Class-action” - khởi kiện tập thể trong quy định của Luật Bảo vệ quyền

lợi người tiêu dùng. Chế định kiện tập thể trong pháp luật về bảo vệ NTD cho phép một người có thể đại diện cho nhiều người khởi kiện một vụ việc về NTD, trừ khi có đơn của một người, hoặc một số người trong vụ kiện tập thể đó từ chối không muốn tham gia. Khi vụ khởi kiện tập thể thành công, giá trị đền bù thiệt hại cho NTD sẽ cho nhiều người và giá trị của đền bù thiệt hại sẽ lớn gấp nhiều lần, để đảm bảo tất cả những người có quyền lợi tương tự được đền bù. Ví dụ: Một người hút thuốc lá bị ung thư phổi có thể đại diện cho nhóm người hút thuốc lá bị ung thư phổi khởi kiện một công ty sản xuất thuốc lá (nếu công ty đó không có cảnh báo với người tiêu dùng).

*Thứ ba*, về vấn đề cơ chế hợp lý để giải quyết các vụ việc về cá nhân, tổ chức kinh doanh từ chối trách nhiệm BTTH NTD vì lí do không chính đáng hoặc không thực hiện đúng trách nhiệm với NTD. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã có thủ tục rút gọn, tuy nhiên, thủ tục này chưa được đi vào thực tế xét xử. Điều đó dẫn tới câu chuyện, nếu theo kiện về bảo vệ NTD, NTD thường mất thời gian, nhiều vụ việc, NTD đành chịu thiệt. Như vậy, cần nghiên cứu thiết lập một cơ chế giải quyết tranh chấp về

quyền lợi NTD phù hợp ở Tòa án. Tòa án này chỉ xét xử một cấp theo thủ tục rút gọn, và có thể theo mô hình tòa chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, ưu tiên nguyên tắc xét xử một cấp ở Tòa án cấp huyện và bản án có hiệu lực thi hành ngay. Nguyên tắc áp dụng đã được ghi nhận tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 như vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng, giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng<sup>11</sup>.

Cần mạnh dạn ghi nhận các trường hợp ngoại lệ này trong Bộ luật Tố tụng Dân sự hoặc có quy định rõ ràng về thủ tục rút gọn khi sửa đổi, bổ sung Bộ luật Tố tụng Dân sự. Nếu thay đổi và đặt ra một cơ chế nhanh trong giải quyết các vụ việc về bảo vệ quyền lợi NTD nói chung, sẽ khuyến khích được NTD bỏ qua tâm lý sợ đi kiện, sợ mất thời gian..

Như vậy, hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi của NTD là vấn đề đa chiều, phải có sự kết hợp đồng bộ của nhiều văn bản pháp luật khác nhau. Bên cạnh đó, bổ sung một số chế định như những đóng góp của tác giả cũng góp phần hoàn thiện quy định về trách nhiệm BTTH trong pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD ■

## **TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:**

<sup>1</sup> Nguyễn Thị Vân Anh (chủ biên), *Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, NXB Công an Nhân dân, Hà Nội, 2012, tr.8.

<sup>2</sup> Quốc hội (2010), Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010

<sup>3</sup> John F. Kenedy: "Special message to the Congress on Protection Consumer Interest", trang 235.

<sup>4</sup> Quốc hội (1995), Điều 604 Bộ luật Dân sự năm 1995.

<sup>5</sup> Quốc hội (1015), Điều 585 Bộ luật Dân sự 2015.

<sup>6</sup> Quốc hội (2010), Điều 24 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

<sup>7</sup> Phùng Thanh Tuyền (2016), Điều kiện phát sinh trách nhiệm dân sự do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, Luận văn thạc sĩ Luật học, Hà Nội, 2016.

<sup>8</sup> Quốc hội (2010), Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD.

<sup>9</sup> Báo cáo thường niên Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD 2016.

<sup>10</sup> The free Dictionary by Farlex, Punitive Damages, <https://legal-dictionary.thefreedictionary.com/punitive+damages>

<sup>11</sup> Quốc hội (2010), Khoản 2 điều 41 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Quốc hội, (1995). *Bộ luật Dân sự 1995*.
2. Quốc hội, (2015). *Bộ luật Dân sự 2015*.
3. Quốc hội, (2010). *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010*.
4. Bộ Công Thương - Cục Cảnh tranh và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, (2021), *Báo cáo thường niên các năm từ 2016 đến 2020*.
5. Đại học Luật Hà Nội, (2012). *Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*. Nhà xuất bản Công an nhân dân, Hà Nội.
6. Phùng Thanh Tuyên, (2016). *Điều kiện phát sinh trách nhiệm dân sự do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng*. Luận văn thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, Hà Nội.

**Ngày nhận bài: 18/5/2021**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 2/6/2021**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 16/6/2021**

*Thông tin tác giả:*

**ThS. TRẦN THỊ PHƯƠNG LIÊN**

**Trưởng Đại học Luật Hà Nội**

**SOME RECOMMENDATIONS  
TO IMPROVE THE EFFECTIVENESS  
OF REGULATIONS ON COMPENSATION LIABILITIES DUE  
TO VIOLATIONS OF CONSUMER RIGHTS**

● Master. **TRAN THI PHUONG LIEN**  
Hanoi Law University

**ABSTRACT:**

Compensation for damage due to violations of consumer rights is in order to restore and compensate for losses and damage caused to consumers. Although this issue has been mentioned in many different legal documents, it is not specified. As a result, it is difficult for enforcing this legal issue in practice. This paper presents theoretical issues relating to conditions for arising compensation liabilities due to violations of consumer rights. This paper also clarifies the current situation including inadequacies about the compensation liabilities due to violations of consumer rights. Based on the paper's findings, some recommendations are proposed to improve legal documents on protecting consumers' interests.

**Keywords:** compensation, liability for damages, consumer, violation.