

# HOÀN THIỆN LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

**Phan Thị Lan Phương**

*TS. Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội*

### Thông tin bài viết:

**Từ khóa:** Người tiêu dùng, quyền lợi của người tiêu dùng, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### Lịch sử bài viết:

Nhận bài : 25/04/2022  
Biên tập : 16/05/2022  
Duyệt bài : 17/05/2022

### Article Infomation:

**Keywords:** Consumers; consumer rights; Law on Protection of Consumer Rights.

### Article History:

Received : 25 Apr. 2022  
Edited : 16 May. 2022  
Approved : 17 May. 2022

### Tóm tắt:

Trong phạm vi bài viết này, tác giả phân tích một số hạn chế, bất cập của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay trong điều kiện giao dịch điện tử và các hình thức kinh doanh mới ứng dụng nền tảng công nghệ số phát triển mạnh; và đề xuất một số giải pháp hoàn thiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### Abstract:

Within the scope of this article, the author provides an analysis of a number of shortcomings and inadequacies of the applicable legal regulations on consumer protection in Vietnam in terms of electronic transactions and under the context of newly strong and rapid development of business forms based on the digital technology platform; and also propose recommendations for further improvements of the Law on Protection of Consumer Rights.

Thực tế hiện nay, tình trạng vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng xảy ra khá nhiều và có chiều hướng tăng lên<sup>1</sup>. Trong khi đó, giai đoạn từ 2020-2022, thế giới phải đối mặt với sự lây lan nhanh chóng của dịch Covid-19, làm ảnh hưởng rất lớn đến thói quen tiêu dùng và mở ra nhiều cơ hội cho các hình thức kinh doanh mới dựa trên việc khai thác các ứng dụng của nền tảng công nghệ số. Các giao dịch điện tử trở thành một phần không thể thiếu trong đời sống, mang lại nhiều thuận lợi cho các giao dịch tiêu dùng nhưng đồng thời cũng mang đến nhiều bất cập, như nhận thức về quyền của người tiêu dùng, đạo đức kinh doanh và đặc biệt là những

bất cập từ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà chúng ta cần phải có các giải pháp khắc phục.

## 1. Một số bất cập trong quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đến nay đã bộc lộ nhiều hạn chế, gây khó khăn trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Cụ thể:

**Thứ nhất, một số khái niệm về người tiêu dùng được quy định trong Luật còn chưa rõ ràng, chưa phù hợp với điều kiện hiện tại.**

Do có sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ

quốc tế, Nxb. Chính trị Quốc gia Sự thật, 2019, tr. 409.

<sup>1</sup> Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (2021), Báo cáo thường niên năm 2021, tr. 36-37.

thông tin trên toàn thế giới nói chung cũng như tại Việt Nam nói riêng, người tiêu dùng trong các hình thức giao dịch truyền thống trước đó có nhiều điểm khác biệt với người tiêu dùng của giao dịch với hình thức mới – giao dịch có ứng dụng nền tảng số, qua môi trường Internet, làm bộc lộ khó khăn khi áp dụng các quy định của Luật trong việc điều chỉnh các quan hệ mới này.

***Thứ hai, bất cập trong quy định của pháp luật về quản lý các cá nhân kinh doanh thương mại.***

Theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (QLNTD) năm 2010, cá nhân kinh doanh thương mại không phải đăng ký kinh doanh, bao gồm bán hàng rong, người đánh giày... Trên thực tế, theo quy định của pháp luật hiện hành, những đối tượng này không bắt buộc phải đăng ký địa điểm kinh doanh cụ thể, họ thường kinh doanh những loại hàng hoá có giá trị nhỏ, hoặc kinh doanh thực phẩm, đồ ăn nhanh... và di chuyển liên tục từ nơi này đến nơi khác, không dễ liên lạc khi cần. Vì vậy, khi xảy ra các vi phạm về quyền lợi của người tiêu dùng thì cũng gặp nhiều khó khăn trong việc xử lý các vi phạm. Hiện nay, Luật quy định giao cho các ban quản lý chợ có trách nhiệm đảm bảo chất lượng, nhưng quy định này là không khả thi, bởi họ không được đào tạo về chuyên môn nên khó để quản lý, bảo đảm chất lượng, số lượng, an toàn thực phẩm cho người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ của các đối tượng kinh doanh này<sup>2</sup>.

***Thứ ba, bất cập trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch bằng hình thức kinh doanh mới.***

Bên cạnh các giao dịch mang tính truyền

thống, các ứng dụng trên nền tảng Internet, nền tảng số phát triển đã làm cho ngày càng có nhiều người lựa chọn giao dịch thông qua các ứng dụng này, vì có thể tiếp cận nhanh, đa dạng, thuận lợi hơn trong giao dịch trong nước và cả quốc tế. Do vậy, việc dịch chuyển dần từ các giao dịch truyền thống sang hình thức giao dịch mới ngày càng phổ biến. Tuy nhiên, hình thức kinh doanh này cũng nảy sinh nhiều bất lợi, rủi ro mà người tiêu dùng phải gánh chịu. Đó là: người tiêu dùng mua phải hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, không bảo đảm nguồn gốc xuất xứ, hàng bị giao chậm...<sup>3</sup>, hoặc hàng hóa không đúng với nội dung đã được quảng cáo, khi bị phát hiện hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thì né tránh trách nhiệm bằng cách khoá hoặc gỡ bỏ tài khoản bán hàng trên mạng Internet, gây nhiều khó khăn trong việc liên lạc với người bán, làm kéo dài thời gian giải quyết các khiếu nại để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng<sup>4</sup>.

Ngoài ra, khi tham gia giao dịch trên Internet, người tiêu dùng còn phải đối mặt với rủi ro bị lộ thông tin cá nhân nên có thể bị nhận hàng từ một tài khoản giả mạo khác, hoặc bị rất nhiều tài khoản bán hàng chào mời, làm phiền hoặc gây ra ảnh hưởng tiêu cực đến đời sống riêng tư của cá nhân, vấn đề này trong các quy định của pháp luật hiện vẫn chưa có giải pháp triệt để.

***Thứ tư, quy định về Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn nhiều hạn chế.***

Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010 quy định về trách nhiệm của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhưng lại thiếu vắng các quy định về quyền hạn của Hội và đặc biệt là nguồn lực tài chính để hoàn thành trách nhiệm được giao. Vì vậy, các nội dung được quy định tại khoản 1 Điều 27 của Luật rất khó thực thi; chẳng hạn,

<sup>2</sup> Xem Điều 7 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

<sup>3</sup> Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (2021), Báo cáo thường niên năm 2021, tr. 42-43.

<sup>4</sup> Thanh Hiền (2019), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Có hiệu quả nhưng còn bất cập*, <http://hanoimoi.com.vn/tin-tuc/kinh-te/937850/bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-co-hieu-qua-nhung-con-bat-cap>, truy cập tháng 2 năm 2022.

quy định về việc đại diện cho người tiêu dùng trong thủ tục khởi kiện để bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, hoặc vì bảo vệ lợi ích công cộng thì Hội có quyền tự mình khởi kiện. Hoạt động này lại không được coi là nằm trong nội dung thực hiện các nhiệm vụ được Nhà nước giao, cho nên không là trường hợp được Nhà nước cấp kinh phí thực hiện. Vì vậy, khi theo đuổi một vụ kiện có thể phát sinh nhiều chi phí như thuê luật sư, phí giám định chứng cứ... hoặc nếu trường hợp thua kiện thì Hội cũng phải chi trả chi phí, dẫn đến làm cản trở Hội trong việc thực hiện trách nhiệm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, với tư cách là một tổ chức xã hội hoạt động không vì mục đích lợi nhuận, được thành lập trên cơ sở tự nguyện, bình đẳng không phân biệt dân tộc, tôn giáo, tín ngưỡng, trình độ, nghề nghiệp; và cũng là tổ chức đại diện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật, nhưng hiện nay, Hội vẫn chưa được quy định có thành viên chuyên trách cũng như các thành viên chuyên trách đó sẽ được hưởng lương, nên cũng hạn chế hiệu quả hoạt động của Hội với việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

***Thứ năm, quy định về thủ tục xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng chưa hợp lý.***

Khoản 2 Điều 41 Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010 quy định về thủ tục đơn giản trong giải quyết vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, dẫn chiếu đến Điều 317 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 về điều kiện để giải quyết vụ án dân sự theo thủ tục rút gọn. Giữa quy định của Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010 và Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 là chưa thống nhất.

Bên cạnh đó, phải có đầy đủ các điều kiện để áp dụng thủ tục rút gọn được quy định tại khoản 1, 2 và khoản 3 của Điều 317 thì tòa án mới giải quyết<sup>5</sup>. Quy định này gây khó khăn trong các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; ví dụ, quy định điều kiện đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ, chứng cứ đầy đủ, đây là quy định bất lợi cho người tiêu dùng trong khi sứ mệnh của Luật là bảo vệ quyền

lợi cho người tiêu dùng, vốn là người yếu thế trong quan hệ với người bán. Bởi lẽ, trong thực tế đã xảy ra nhiều trường hợp khi có vi phạm thì bên bán né tránh, thoái thác trách nhiệm, hoặc có trường hợp khi phát hiện có vi phạm thì hàng hóa không còn giữ nguyên vẹn, hóa đơn mua hàng không còn, hoặc các trang bán hàng trên mạng Internet không còn tồn tại... Vì vậy, rất khó để đáp ứng được việc áp dụng thủ tục đơn giản trong giải quyết các tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng.

Ngoài các bất cập trong quy định về thủ tục xử lý vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng, thì Luật cũng có quy định tại Điều 30 về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ gồm 4 phương thức, trong đó có phương thức kiện ra toà. Tuy nhiên, hiện nay vẫn chưa có toà chuyên trách để thụ lý các vụ án trong lĩnh vực này, nên có rất ít vụ việc được đưa ra giải quyết bằng con đường toà án, mà chủ yếu lựa chọn giải quyết thông qua hoà giải hoặc xử phạt hành chính.

***Thứ sáu, một số quy định khác trong Luật chưa phù hợp.***

Khoản 1 Điều 9 Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010 quy định nghĩa vụ của người tiêu dùng phải “Kiểm tra hàng hóa 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”. Quy định này chưa khả thi, vì đôi với một số loại hàng tiêu dùng hàng ngày thì người tiêu dùng có khả năng phát hiện được khi không đạt yêu cầu, nhưng lại có rất nhiều loại hàng hoá mà không thể dùng mắt thường để đánh giá về chất lượng, ví dụ như thuốc tây, hoặc hàng tiêu dùng bị ngấm tẩm hoá chất để kéo dài thời gian sử dụng thì cần phải có chuyên môn, máy móc mới phát hiện được. Như vậy, có thể thấy qua quy định này, chúng ta đang đẩy trách nhiệm sang chính người tiêu dùng trong việc bảo vệ quyền lợi của họ trong tiêu dùng.

<sup>5</sup> Xem Điều 317 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.

Khoản 3 Điều 12 Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010 quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh... phải cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa. Đây cũng là quy định thiếu tính khả thi trên thực tế. Bởi lẽ, đa số người kinh doanh là những người kinh doanh nhỏ lẻ, tự phát, và cũng không được đào tạo, tập huấn để có khả năng xác định loại hàng hóa có đảm bảo chất lượng cũng như phù hợp với người tiêu dùng hay không, để có thể đưa ra cảnh báo trước với người tiêu dùng.

## **2. Một số giải pháp hoàn thiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Để khắc phục được những hạn chế về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng hiện nay, cần phải sửa đổi Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010 ở một số điểm sau đây:

- Rà soát, chỉnh sửa lại các khái niệm được quy định trong Luật còn chưa phù hợp với yêu cầu của các giao dịch phát sinh trong điều kiện kinh doanh mới; một số thuật ngữ sử dụng trong Luật còn chưa phù hợp và thống nhất với các luật có liên quan. Bên cạnh đó, cũng cần làm rõ và mở rộng hơn khái niệm về “người tiêu dùng”, để mở rộng phạm vi điều chỉnh đối với quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch truyền thống, cũng như các giao dịch của hình thức kinh doanh mới.

- Đối với việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong các giao dịch được thực hiện qua mạng Internet, cần phải quy định theo hướng tăng trách nhiệm của các chủ thể kinh doanh trong việc bảo mật thông tin khách hàng.

- Luật cũng cần quy định rõ hơn nữa về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đối với các hành vi bị cấm như là quảng cáo sai sự thật hàng hoá, che giấu thông tin hàng hoá...

- Đối với hình thức giao dịch được thực hiện qua mạng Internet, cần phải có quy định về việc giám sát tính trung thực trong giao

dịch, bằng cách quy định về quyền và nghĩa vụ của bên thứ ba tham gia vào việc giám sát tính trung thực trong các giao dịch, và có cơ chế để chủ thể kinh doanh khi sử dụng ứng dụng của internet không tự mình xoá được tài khoản bán hàng khi bị phát hiện có hành vi kinh doanh không trung thực.

- Đối với các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh, hiện được quy định tại điểm b khoản 2 Điều 3 Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010, cần phải sửa đổi theo hướng chặt chẽ hơn, đó là quy định dù hoạt động dưới hình thức là người bán hàng rong, đánh giày hoặc buôn chuyên đều phải đăng ký và được cấp phép hành nghề để thuận tiện hơn trong việc quản lý hoạt động kinh doanh của họ, đồng thời cũng cần có cơ chế kiểm tra, giám sát đối với các chủ thể kinh doanh này.

- Về các quy định liên quan đến Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật cũng cần sửa đổi theo hướng tăng cường sự tham gia của các tổ chức xã hội đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, qua việc tăng quyền và trách nhiệm của Hội; quy định cụ thể và tăng mức kinh phí hoạt động của Hội; mở rộng hơn phạm vi các loại việc mà Hội được cấp kinh phí để thực hiện các hoạt động nhằm bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, trong đó có cả chi phí để thuê luật sư, chi phí giám định chứng cứ... khi đại diện cho người tiêu dùng khởi kiện ra toà với các vụ việc vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, cũng cần quy định rõ về tiêu chuẩn, số lượng thành viên chuyên trách có thể từ một đến hai người, cũng như quy định về quyền lợi, nghĩa vụ của họ nhằm giúp các thành viên chuyên tâm trong việc thực hiện trách nhiệm và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng hơn.

- Cuối cùng, đối với quy định về nghĩa vụ của người tiêu dùng trong việc lựa chọn hàng hóa tại khoản 1 Điều 9 Luật Bảo vệ QLNTD năm 2010 thì nên có quy định chặt chẽ hơn về trách nhiệm của nhà sản xuất, của chủ thể kinh doanh khi đưa hàng hoá ra lưu hành trên thị trường ■