

TRÁCH NHIỆM BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT GÂY RA CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG THEO QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT HIỆN HÀNH

● DINH THỊ HỒNG TRANG

TÓM TẮT:

Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra là một trong những chế định quan trọng của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong phạm vi bài viết, tác giả tập trung đề cập đến khái niệm “hàng hóa có khuyết tật”; căn cứ áp dụng và trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

Từ khóa: Trách nhiệm bồi thường thiệt hại, hàng hóa có khuyết tật, người tiêu dùng, pháp luật Việt Nam.

1. Đặt vấn đề

Theo Báo cáo thường niên trong năm 2018, Cục Quản lý cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) đã tiếp nhận và giải quyết 443 đơn khiếu nại, trong đó thực hiện được 9 chương trình thu hồi sản phẩm có khuyết tật và thu hồi lên đến 26.889 sản phẩm [1]. Bên cạnh việc thu hồi sản phẩm khuyết tật, Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2011 quy định “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, 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*”. Điều 608 Bộ luật Dân sự

năm 2015 cũng quy định “*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 người tiêu dùng thì phải bồi thường*”. Tuy nhiên, câu chuyện về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thì được xem xét thuần túy là việc của đôi bên. Trong khi người tiêu dùng luôn luôn là bên yếu thế trong một mối quan hệ dân sự tự nguyện, bình đẳng, nhưng bất cân xứng về các khía cạnh thông tin, khả năng gánh chịu rủi ro, khả năng chứng minh.

Trong phạm vi bài viết này, tác giả sẽ tập trung chỉ ra một số vấn đề còn tồn tại trong thực tiễn áp dụng các quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng.

2. Khái niệm “hàng hóa có khuyết tật”

Trên thực tế, người tiêu dùng tiếp xúc với nhiều loại sản phẩm khác nhau nhưng đều thuộc 2 nhóm: hàng hóa và dịch vụ. Hàng hóa là loại sản phẩm có sự biến đổi, luân chuyển trong chuỗi quá trình sản xuất - phân phối - tiêu thụ. Do các phân đoạn trong chuỗi quá trình trên có sự tách rời nên việc kiểm soát từ nguyên liệu đầu vào đến quy trình sản xuất là bất khả thi đối với người tiêu dùng. Sản phẩm đến tay người tiêu dùng có thể tiềm ẩn những yếu tố nguy hiểm gây ra những thiệt hại về tài sản và sức khỏe cho người tiêu dùng mà bằng hiểu biết và kinh nghiệm thông thường, người tiêu dùng không thể nhận biết được. Khác với các sản phẩm là hàng hóa, sản phẩm là dịch vụ lại mang các đặc tính có thể kiểm soát như sự gắn liền giữa quá trình sản xuất và tiêu dùng, tính không thể luân chuyển, tính xác định của người cung ứng dịch vụ trực tiếp. Vì vậy, đối với dịch vụ, người tiêu dùng có khả năng kiểm soát cao đối với chất lượng và tính an toàn của sản phẩm. Về lý thuyết, bất kỳ loại sản phẩm nào - hàng hóa hay dịch vụ cũng có khả năng tiềm ẩn khuyết tật gây thiệt hại cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, do đặc tính riêng của sản phẩm là dịch vụ, Việt Nam cũng như phần lớn các quốc gia không quy định trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đối với loại sản phẩm này.

Tuy nhiên, thực tế đang dần phủ nhận tính tuyệt đối của lập luận trên. Giả sử như dịch vụ vận tải hàng không dân dụng. Hiện nay, phần lớn người tiêu dùng sử dụng dịch vụ vận tải hàng không dân dụng không mua vé trực tiếp tại các hãng hàng không như Vietnam Airline, Jetstar, Vietjet... và sử dụng dịch vụ ngay tại thời điểm mua vé mà mua vé thông qua các đại lý bán vé như abay.vn, sanvemaybay.vn, vegiare.com... và mua trước thời điểm sử dụng dịch vụ từ vài ngày đến vài tháng. Khoảng cách về thời gian và không gian đó khiến cho dịch vụ xuất hiện khả năng có những khuyết tật mà người tiêu dùng không thể kiểm soát được. Bên cạnh đó, một số quốc gia như Philippines và Indonesia đã có quy định áp dụng trách nhiệm sản phẩm đối với cả

dịch vụ [2]. Vì vậy, có lẽ việc ghi nhận chế định trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật bao gồm cả dịch vụ cần được cân nhắc xem xét.

2.1. Căn cứ áp dụng chế định trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng

Theo pháp luật dân sự, trách nhiệm bồi thường thiệt hại được áp dụng khi thỏa mãn 4 căn cứ áp dụng sau:

- (i) Có hành vi vi phạm.
- (ii) Có thiệt hại thực tế xảy ra.
- (iii) Có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi vi phạm và thiệt hại thực tế xảy ra.
- (iv) Có lỗi.

Dựa trên cơ sở đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng áp dụng và quy định bổ sung một số ngoại lệ.

Thứ nhất, trách nhiệm chứng minh lỗi được xây dựng dựa trên chính sách “laissez faire policy”, tức là mỗi cá nhân nên chịu trách nhiệm đối với hành vi của mình, với sự tác động chút ít từ phía Nhà nước nếu có thể [3]. Về nguyên tắc, trách nhiệm chứng minh lỗi thuộc về “bên yếu cầu”. do vậy đối chiếu vào trường hợp này là người tiêu dùng phải chịu thiệt hại nên có yêu cầu bồi thường. Tuy nhiên, đặc thù của trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng là giải phóng người tiêu dùng khỏi trách nhiệm chứng minh lỗi. Đặc biệt, vấn đề chứng minh lỗi của nhà sản xuất, nhà cung ứng hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng gần như là bất khả thi. Vô hình chung, việc chứng minh yếu tố lỗi lại đe dọa đến quyền hưởng quyền của người chịu thiệt hại, tức người tiêu dùng - bên yếu thế trong quan hệ tiêu dùng.

Thứ hai, căn cứ thiệt hại thực tế xảy ra. Trong thực tiễn áp dụng, không phải lúc nào thiệt hại cũng phát sinh ngay sau khi sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Nước tương có chứa chất 3-MCPD có khả năng gây nhiễm độc gen trên cơ thể sống, sữa có chất melamine sử dụng trong thời gian dài có thể làm hỏng thận và gây ung thư ruột... là những sản

phẩm, hàng hóa có khuyết tật. Những hậu quả, thiệt hại này khoa bọc hoàn toàn có thể chứng minh được là sẽ xảy ra, sẽ ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng dù ít hay nhiều. Tuy nhiên, hậu quả mà hàng hóa có khuyết tật đó gây nên không phát sinh ngay tại thời điểm người tiêu dùng sử dụng sản phẩm mà phải qua một thời gian dài, có khi đến vài năm hay vài chục năm sau thiệt hại mới bộc phát. Liệu người tiêu dùng có phải chờ đến lúc có thiệt hại thực tế xảy ra mới có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại? Liệu đến lúc người tiêu dùng bồi thường thiệt hại, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa còn tồn tại trên thị trường? Vì vậy, theo quan điểm của cá nhân tác giả, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần tiếp tục bổ sung một ngoại lệ trong việc áp dụng trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Đó là áp dụng ngay cả khi thiệt hại chưa xảy ra trên thực tế, chỉ cần có căn cứ chứng minh chắc chắn thiệt hại đó sẽ xảy ra. Từ việc tập hợp các khoản bồi thường thiệt hại do lỗi chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng, Nhà nước có thể lập quỹ để giải quyết một số vấn đề về sức khỏe cộng đồng người tiêu dùng.

Đề xuất trên không làm mất đi tính thống nhất giữa pháp luật dân sự và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà đang tạo ra “những ngoại lệ này cần được áp dụng và thể hiện công bằng trong pháp luật và điều quan trọng hơn là không vì thế mà nô làm xoay chuyển công lý” [4].

2.2. Miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng

Quan hệ tiêu dùng là quan hệ bất cân xứng. Do vậy, dựa trên cốt lõi là những nguyên tắc cơ bản của pháp luật dân sự, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng xây dựng các quy định pháp luật mang tính ngoại lệ nhằm điều chỉnh lại tính cân bằng của quan hệ này. Tuy nhiên, không vì thế mà pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chỉ bảo vệ quyền, lợi ích của người tiêu dùng mà gạt đi những quyền, lợi ích chính đáng, hợp pháp của doanh nghiệp sản xuất, cung cấp hàng hóa. Một

trong những biểu hiện rõ ràng nhất là quy định về miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Việc quy định các trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng không chỉ đảm bảo quyền lợi của các bên, bảo đảm sự tự nguyện thỏa thuận của các bên trong quan hệ dân sự mà còn là yếu tố thúc đẩy tính chủ động tự vệ của người tiêu dùng. Một mặt, người sản xuất phải đảm bảo chất lượng sản phẩm của mình; người nhập khẩu, người phân phối sản phẩm phải nhận thức được tầm quan trọng của việc lựa chọn hàng hóa có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, đảm bảo về chất lượng thì người tiêu dùng cũng cần có hành trang cơ bản để hiểu rõ quyền, lợi ích chính đáng của bản thân để tự bảo vệ và để có được những lựa chọn tiêu dùng thông thái trong một thị trường nhiều mặt hàng cạnh tranh phong phú như hiện nay.

Nguyên lý chung của việc miễn trừ là những trường hợp nhà sản xuất không biết và đồng thời không thể biết về khuyết tật và tính mất an toàn trong sản phẩm, hàng hóa của mình. Theo đó, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định 1 trường hợp miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá [5]; Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007 quy định 7 trường hợp miễn trừ trách nhiệm bồi thường đối với người sản xuất, người nhập khẩu và 6 trường hợp miễn trừ đối với người bán hàng [6].

Trong các trường hợp được miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại nêu trên, tác giả tập trung vào trường hợp miễn trừ trách nhiệm do rủi ro về trình độ khoa học phát triển.

Đầu tiên là thời điểm xác định mối quan hệ giữa khuyết tật của hàng hóa với trình độ khoa học, kỹ thuật. Theo Điều 24 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thời điểm được xác định là “tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho người tiêu dùng” trong khi Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa 2007 lấy thời điểm là “tính đến thời điểm hàng hoá gây thiệt hại” [7]. Trong trường hợp này, quy định của Luật

Chất lượng sản phẩm hàng hóa thể hiện chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tốt hơn vì nếu sau khi sản phẩm được đưa vào lưu thông, thương nhân phát hiện hay buộc phải phát hiện hàng hóa của mình sản xuất có nguy cơ gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì phải thu hồi sản phẩm và bồi thường thiệt hại. Có như vậy, thương nhân mới có trách nhiệm hơn đối với hàng hóa của họ, đồng thời hạn chế được rủi ro cho người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, "trình độ khoa học, kỹ thuật" trong Điều 24 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một thuật ngữ khá chung chung. Với quy định như vậy, có thể hiểu trình độ khoa học, kỹ thuật là trình độ phát triển của khu vực nơi sản xuất, cung ứng hàng hóa; hoặc trình độ phát triển khoa học công nghệ của đất nước hay của thế giới. Cách hiểu khác nhau có khả năng dẫn tới việc người thực thi pháp luật đưa ra phán quyết khác nhau đối với các trường hợp có tính chất tương tự, không đảm bảo tính thống nhất của pháp luật cũng như quyền, lợi ích chính đáng của

các bên đương sự. Trong khi đó, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa quy định cụ thể là "trình độ khoa học, công nghệ của thế giới".

Từ góc độ khác, trước những rủi ro không thể biết, không thể phát hiện được do trình độ khoa học phát triển, người tiêu dùng vẫn được xem là đối tượng yếu thế hơn so với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Do vậy, quy định về miễn trách nhiệm trong trường hợp này có lẽ đang đẩy sự rủi ro, bất lợi sang cho phía người tiêu dùng. Vì vậy, quy định này có phần làm giảm đi tinh thần của pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng với tư cách là bên yếu thế.

Tựu chung lại, bồi thường thiệt hại (có hay không, ở mức độ nào) phụ thuộc hoàn toàn vào sự nhận thức về việc bị vi phạm của người tiêu dùng và sự thỏa thuận của đôi bên. Vì vậy, hoàn thiện chế định "trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra" là biện pháp tối ưu để người tiêu dùng tự bảo vệ chính mình trong một mối quan hệ không ngang sức với thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

[1] Cục Quản lý cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Báo cáo thường niên năm 2018 http://www.vcca.gov.vn/books/CucCT&BVNTD_BCTN2018.pdf. Truy cập ngày 12/4/2019.

[2] TS. Nguyễn Minh Thư, "Nghiên cứu khái niệm sản phẩm khuyết tật theo quy định của pháp luật về trách nhiệm sản phẩm tại Việt Nam", Hội thảo "Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam hiện nay", Hà Nội, tháng 3/2019.

[3] Phạm Thị Phương Anh (2010), Trách nhiệm nghiêm ngặt và miễn, giảm trách nhiệm trong pháp luật về trách nhiệm sản phẩm, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 10 (tháng 5/2010), tr.26 -33.

[4] Nguyễn Như Phát (2010), Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật Bảo vệ người tiêu dùng, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, số 2/2010.

[5] Điều 24 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

[6] Điều 62 Luật chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007.

[7] Điểm d khoản 1, điểm d khoản 2 Điều 62 Luật chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

2. Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007.

3. Cục Quản lý cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Báo cáo thường niên năm 2018

(http://www.vca.gov.vn/books/CucCT&BVNTD_BCTN2018.pdf.)

4. Phạm Thị Phương Anh (2010), Trách nhiệm nghiêm ngặt và miễn, giảm trách nhiệm trong pháp luật về trách nhiệm sản phẩm, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 10 (tháng 5/2010).

5. Nguyễn Như Phát (2010), Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật Bảo vệ người tiêu dùng, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, số 2/2010

6. TS Nguyễn Minh Thu, "Nghiên cứu khái niệm sản phẩm khuyết tật theo quy định của pháp luật về trách nhiệm sản phẩm tại Việt Nam", Hội thảo "Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam hiện nay", Hà Nội, tháng 3/2019.

Ngày nhận bài: 12/8/2019

Ngày phân biện đánh giá và sửa chữa: 22/8/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 4/9/2019

Thông tin tác giả:

ThS. ĐINH THỊ HỒNG TRANG

Khoa Luật, Trường Đại học Mở Hà Nội

THE COMPENSATION LIABILITY FOR DAMAGE CAUSED BY DEFECTIVE GOODS TO CONSUMERS IN ACCORDANCE WITH CURRENT VIETNAMESE LAW

● Master. **ĐINH THỊ HỒNG TRANG**

Faculty of Law, Hanoi Open University

ABSTRACT:

The compensation liability for damage caused by defective goods is one of the important legal provisions to protect consumers' rights. This article focuses on the concept of defective goods, grounds for implementing and exempting the compensation liability for damage caused by defective goods to consumers in accordance with current Vietnamese law.

Keywords: The compensation liability, defective goods, damage, Vietnamese law.