

VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

NGUYỄN CÔNG ĐẠI

**BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG CÁC
GIAO DỊCH CÓ SỬ DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU
Ở VIỆT NAM HIỆN NAY**

Chuyên ngành: Luật Kinh tế
Mã số: 62.38.01.07

LUẬN ÁN TIẾN SĨ LUẬT HỌC

Người hướng dẫn khoa học:

1. PGS. TS. Bùi Nguyên Khánh
2. TS. Nguyễn Văn Tuyến

HÀ NỘI - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận án này là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Mọi số liệu, dẫn chứng thể hiện trong luận án là trung thực và được chú thích nguồn đầy đủ.

Hà Nội, ngày 16 tháng 5 năm 2017

Nghiên cứu sinh

Nguyễn Công Đại

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	1
EF _To	
c46223	
6691 \	
h 1	
MỞ ĐẦU	2
EF _To	
c46223	
6692 \	
h 2	
Chương 1 TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU, CƠ SỞ LÝ THUYẾT, CÂU HỎI NGHIÊN CỨU VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU	8
EF _To	
c46223	
6693 \	
h 8	
1.1 Tổng quan tình hình nghiên cứu	8
EF _To	
c46223	
6694 \	
h 8	
1.2. Cơ sở lý thuyết, câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu	27
F _Toc4	
6223669	
5 \h 27	

Kết luận chương 1	30
F _Toc4	
6223669	
6 \h 30	
Chương 2 NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG CÁC GIAO DỊCH CÓ SỬ DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU	31
F _Toc4	
6223669	
7 \h 31	
2.1 Quyền tự do hợp đồng và cơ sở pháp lý của hợp đồng theo mẫu.....	31
F _Toc4	
6223669	
8 \h 31	
2.2 Bản chất của hợp đồng theo mẫu và những ảnh hưởng của nó đối với quyền tự do hợp đồng.....	36
F _Toc4	
62236699 \h 36	
2.3 Quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu	48
F _Toc4	
6223670	
0 \h 48	
Kết luận chương 2	73
F _Toc4	

6223670

1 \h 73

Chương 3 THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI
TIÊU DÙNG TRONG CÁC GIAO DỊCH CÓ SỬ DỤNG HỢP ĐỒNG
THEO MẪU Ở VIỆT NAM HIỆN NAY 74

F _Toc4

6223670

2 \h 74

3.1 Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử
dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam 74

F _Toc4

6223670

3 \h 74

3.2 Thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong
các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam 112

oc462236704

\h 112

Kết luận chương 3 134

oc462236705

\h 134

Chương 4 HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI
TIÊU DÙNG TRONG CÁC GIAO DỊCH CÓ SỬ DỤNG HỢP ĐỒNG
THEO MẪU Ở VIỆT NAM 136

oc462236706

\h 136

4.1 Các yêu cầu cơ bản đối với việc hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam	136
--	-----

oc462236707

\h 136

4.2. Các giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam	145
---	-----

Kết luận chương 4	157
-------------------------	-----

oc462236709

\h 157

KẾT LUẬN	158
----------------	-----

oc462236710

\h 158

TÀI LIỆU THAM KHẢO	160
--------------------------	-----

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BVQLNTD : Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

BLTTDS : Bộ luật tố tụng dân sự

BLDS : Bộ luật dân sự

LHQ : Liên hợp quốc

LTM : Luật thương mại

NTD : Người tiêu dùng

QLCT : Quản lý cạnh tranh

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Việc thừa nhận nền kinh tế thị trường, hội nhập với thế giới bên ngoài đang làm thay đổi căn bản về nhận thức và phương pháp điều tiết của Nhà nước trong việc thiết lập các chuẩn mực kinh doanh hiện đại và bảo hộ NTD ở Việt Nam.

Sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam, cùng với sự hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế khu vực và thế giới đã dẫn đến hệ quả là số lượng hợp đồng theo mẫu được giao kết giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ ngày càng nhiều. Do tính chất đặc thù của hàng hoá, dịch vụ mà các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cung cấp cho NTD dẫn đến quy trình giao kết và thực hiện hợp đồng theo mẫu tuân theo những trình tự thủ tục và điều kiện rất khác biệt so với giao kết hợp đồng thông thường.

Hợp đồng theo mẫu, với đặc trưng cơ bản là một bên đưa ra những điều khoản soạn sẵn và bên kia chỉ có quyền chấp nhận hoặc không chấp nhận mà không có quyền đàm phán, thương lượng về các điều khoản đó. Điều này vô hình chung đặt NTD vào vị trí yếu thế so với bên đưa ra hợp đồng – yếu thế này chủ yếu bắt nguồn từ sự bất cân xứng về vị thế của các bên trong quan hệ hợp đồng theo mẫu.

Thực tiễn cho thấy, khi tham gia vào quan hệ hợp đồng theo mẫu, NTD thường bị hạn chế trong việc lựa chọn nhà cung cấp hàng hoá, dịch vụ bởi một số loại hàng hoá, dịch vụ mà NTD không thể thiếu trong đời sống thuộc diện độc quyền, các loại hàng hoá, dịch vụ khác thì số lượng nhà cung cấp cũng rất hạn chế. Hơn nữa, để đảm bảo tối đa lợi ích của mình, khi soạn thảo hợp đồng theo mẫu, các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thường soạn sẵn những điều khoản, điều kiện có lợi cho mình và “khuyến mại” cho NTD những điều khoản có tính bất lợi. Chính vì vậy, khi tham gia vào các hợp đồng theo mẫu, NTD sẽ gặp nhiều khó khăn trong việc hiểu thấu đáo các điều kiện và điều

khoản đó, dẫn đến hệ quả là có những quyết định không đúng đắn khi giao kết hợp đồng. Cho nên, yêu cầu từ thực tiễn đặt ra là cần có sự can thiệp của Nhà nước để BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Từ những lý do đã trình bày trên, có thể khẳng định rằng việc nghiên cứu về vấn đề bảo vệ quyền lợi của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở nước ta hiện nay là một việc làm có ý nghĩa thiết thực về mặt lý luận cũng như thực tiễn. Đây là lý do NCS lựa chọn đề tài: ***“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay”*** để làm luận án tiến sĩ.

2. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài

Mục đích nghiên cứu của đề tài này là làm sáng tỏ những vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu; phân tích, đánh giá thực trạng về bảo vệ quyền lợi của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay, từ đó đề xuất các phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật.

Để đạt được mục đích trên đây, *nhiệm vụ nghiên cứu* của đề tài luận án là:

- Nghiên cứu một cách có hệ thống các vấn đề lý luận về mối quan hệ giữa người tiêu dùng với chủ thể kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong quan hệ hợp đồng theo mẫu; điều kiện, cơ sở, đặc điểm của hợp đồng theo mẫu; cơ chế bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu;
- Phân tích, đánh giá khách quan thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay;
- Phân tích, đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay;
- Đề xuất các các phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo

vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án bao gồm các quan điểm, lý luận, học thuyết về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu; các quy định pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam và những quan điểm có tính định hướng về hoàn thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Phạm vi nghiên cứu của luận án đặt trọng tâm vào việc nghiên cứu những vấn đề lý luận chuyên sâu về hình thức và phương thức bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Ngoài ra, luận án cũng nghiên cứu, đánh giá tính phù hợp, thống nhất, hợp lý và khả thi của các quy định pháp luật về hợp đồng theo mẫu, trên cơ sở đó dự báo những vấn đề pháp lý sẽ phát sinh và phương hướng hoàn thiện. Những nội dung liên quan đến thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật về hợp đồng theo mẫu, luận án cũng sẽ nghiên cứu nhưng giới hạn trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để làm rõ các vấn đề nghiên cứu, luận án được triển khai thực hiện trên cơ sở phương pháp luận là chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử. Đây là phương pháp luận khoa học được vận dụng nghiên cứu trong toàn bộ luận án.

Dựa trên cơ sở phương pháp luận như trên, luận án sử dụng phối hợp nhiều phương pháp nghiên cứu cụ thể có tính phổ quát trong khoa học xã hội và nhân văn như: Phương pháp hệ thống, phương pháp phân tích và tổng hợp, phương pháp luật học so sánh, phương pháp lịch sử cụ thể, phương pháp trao đổi chuyên gia...Để hoàn thành mục đích nghiên cứu thì có sự kết hợp giữa

các phương pháp trong từng phần của luận án, phương pháp phân tích và tổng hợp là phương pháp được sử dụng nhiều nhất trong luận án. Đối với mỗi chương thì có thể nêu ra phương pháp nghiên cứu chủ đạo như sau:

Chương 2: tác giả sử dụng chủ yếu phương pháp lịch sử cụ thể, phương pháp phân tích và tổng hợp, phương pháp chuyên gia, phương pháp luật học so sánh, phương pháp hệ thống các thông tin từ các công trình đã được công bố trong và ngoài nước để tạo nền kiến thức chung và giải quyết triệt để cơ sở lý luận của đề tài này như lý luận về hợp đồng theo mẫu, vấn đề BVQLNTD trong các giao dịch sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Chương 3: tác giả sử dụng chủ yếu phương pháp thống kê, phương pháp phân tích và tổng hợp để xem xét việc thực trạng BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam qua quan hệ cung ứng hàng hóa, dịch vụ có sử dụng hợp đồng theo mẫu trên một số lĩnh vực thiết yếu của đời sống như hợp đồng mua bán điện, hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ nước sạch, hợp đồng viễn thông, hợp đồng dịch vụ ngân hàng, nhằm đánh giá và phát hiện những ưu điểm và những hạn chế cần khắc phục.

Chương 4: tác giả sử dụng phương pháp phân tích, tổng hợp, phương pháp hệ thống, phương pháp trao đổi chuyên gia để nghiên cứu, đề xuất các phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

5. Những điểm mới của luận án

Kết quả nghiên cứu của luận án sẽ thể hiện những điểm mới và đóng góp mới sau đây về lý luận cũng như thực tiễn:

Thứ nhất, về phương diện lý luận, dựa trên cơ sở phân tích một cách có hệ thống về quan hệ giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, luận án góp phần hoàn thiện cơ sở lý luận cho việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong

các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, đặc biệt là về hình thức và phương thức BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu .

Thứ hai, về phương diện thực tiễn, trên cơ sở nghiên cứu, phân tích, đánh giá một cách có hệ thống và toàn diện thực trạng pháp luật về BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam. Luận án chỉ ra những thành công cũng như khiếm khuyết, hạn chế cần sửa đổi, bổ sung của pháp luật Việt Nam về BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Thứ ba, dựa trên cơ sở lý luận và thực tiễn nêu trên, luận án tìm cách luận giải các cơ sở khoa học của những giải pháp được đề xuất nhằm đáp ứng yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận án

Qua phân tích về tình hình nghiên cứu pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, có thể khẳng định rằng, luận án là công trình nghiên cứu một cách công phu, có hệ thống và khá toàn diện những vấn đề mang tính lý luận nền tảng để làm cơ sở xây dựng, hoàn thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Những phân tích, kết luận và đề xuất mà luận án đưa ra đều cố gắng dựa trên các cơ sở khoa học và thực tiễn. Vì vậy, luận án không chỉ có ý nghĩa về mặt lý luận mà còn có giá trị thực tiễn, là sự đóng góp thiết thực trong việc hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD nói chung và trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu nói riêng, đảm bảo trật tự và công bằng xã hội. Luận án cũng có thể được sử dụng làm tài liệu phục vụ giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực pháp luật BVQLNTD liên quan đến các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

7. Bố cục của luận án

Với những câu hỏi nghiên cứu, giả thuyết nghiên cứu, mục đích và nhiệm vụ của luận án, ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và các phụ lục kèm theo, luận án được kết cấu gồm 4 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan tình hình nghiên cứu, cơ sở lý thuyết, câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu.

Chương 2: Những vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Chương 3: Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay.

Chương 4: Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam.

Chương 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU, CƠ SỞ LÝ THUYẾT, CÂU HỎI NGHIÊN CỨU VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

1.1 Tổng quan tình hình nghiên cứu

1.1.1 Tình hình nghiên cứu trên thế giới

BVQLNTD là nhiệm vụ của bất kỳ Nhà nước nào trên thế giới, bởi lẽ xét cho cùng, NTD chính là những cử tri – những người có quyền quyết định nhiều vấn đề trọng đại của đất nước.

Có thể nhận thấy các vấn đề về hợp đồng nói chung và BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu nói riêng đã được các tác giả nước ngoài nghiên cứu từ khá sớm. Để làm rõ tình hình nghiên cứu ở nước ngoài liên quan đến đề tài luận án, tác giả phân chia các công trình nghiên cứu theo các nhóm vấn đề sau đây:

Thứ nhất, nhóm các vấn đề về quyền tự do hợp đồng và hợp đồng theo mẫu:

- Cuốn sách *From Promise to Contract – Towards a Liberal Theory of Contract*, Hart Publishing, Oxford 2003 của tác giả Dori Kimel. Cuốn sách đã trình bày lý thuyết tự do ý chí của hợp đồng truyền thống, theo đó pháp luật hợp đồng có thể được giải thích đơn giản là một cơ chế cho việc thực hiện lời hứa. Dựa trên phân tích một loạt các vấn đề liên quan đến nền tảng đạo đức, nghĩa vụ và hợp đồng, tác giả đã cho thấy các mối quan hệ bản chất của các thể chế pháp lý và đạo đức trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng. Tác giả đã phân tích mối quan hệ giữa hợp đồng và lời hứa, nó được hiểu như là chức năng riêng biệt và có giá trị làm nền tảng cho luật hợp đồng và giải thích nghĩa vụ hợp đồng. Cùng với đó, các vấn đề quan trọng được đặt ra cả về lý luận và thực tiễn như việc lựa chọn biện pháp khắc phục vi phạm hợp đồng, vai trò của Nhà nước

trong việc định hình và điều chỉnh hoạt động quan hệ hợp đồng với quyền tự do của các bên tham gia hợp đồng.

+ Trong bài viết “*Contracts of Adhesion-Some Thoughts About Freedom of Contract*” của Friedrich Kessler, tác giả có cái nhìn đa chiều và khá sâu sắc về vấn đề tự do hợp đồng. Bài viết khẳng định, hợp đồng là công cụ không thể thiếu trong hoạt động của các doanh nghiệp, cho phép các bên thể hiện và thực hiện ý chí của mình. Bên cạnh đó, tác giả đề cao vấn đề tự do hợp đồng, tự do thỏa thuận, và không thể gọi là hợp đồng nếu không có sự đồng ý của các bên. Cũng trong bài viết này, Friedrich Kessler đã đề cập đến hợp đồng theo mẫu do doanh nghiệp soạn thảo. Hiện nay, loại hợp đồng này xuất hiện trong rất nhiều lĩnh vực như vận chuyển, bảo hiểm, ngân hàng. Hợp đồng theo mẫu thông thường loại bỏ hoặc kiểm soát những điều khoản bất lợi cho doanh nghiệp và việc sử dụng hợp đồng theo mẫu thường được thực hiện bởi những doanh nghiệp lớn, có thế lực và những doanh nghiệp độc quyền. Tác giả đã nhận ra sự bất bình đẳng giữa các bên trong hợp đồng theo mẫu, và NTD là bên gánh chịu sự thua thiệt. Ông kêu gọi pháp luật, Tòa án cần nỗ lực để bảo vệ bên yếu thế hơn trong hợp đồng theo mẫu, bảo vệ NTD chống lại sự lạm dụng tự do hợp đồng.

Thứ hai, nhóm các vấn đề về bảo vệ người tiêu dùng và bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

- Cuốn sách *The law of consumer protection and fair trading, tái bản lần thứ 6, London 2000* của tác giả Brian W. Harvey và Deborah L. Parry. Các tác giả đã phân tích khá sâu sắc về bối cảnh lịch sử, chính trị, kinh tế và triết học trong việc bảo vệ NTD cũng như sự cạnh tranh thương mại công bằng và tự do thông tin trên thị trường. Các tác giả đã đưa ra khái niệm NTD, phân tích những yếu tố của NTD trong quan hệ với các thương gia. Theo các tác giả, pháp luật bảo vệ NTD được thiết kế để ngăn chặn các doanh nghiệp tham gia vào các gian lận và muốn bảo vệ NTD có hiệu quả thì cần phải thúc đẩy cạnh tranh công bằng

trong kinh doanh. Bên cạnh đó, các tác giả cũng phân tích các mô hình tài phán, các cơ quan, tổ chức bảo vệ NTD, phân tích tác động của EU đối với việc thực thi pháp luật bảo vệ NTD tại các quốc gia trong EU.

- Trong tác phẩm *“Behavioural Economics in Unfair Contract Terms Cautions and Considerations”*, hai tác giả Michael G. Faure và Hanneke A.Luth đã dựa trên phương pháp tiếp cận kinh tế truyền thống, lý luận về hành vi kinh tế học phân tích mối quan hệ giữa NTD và nhà sản xuất, kinh doanh. Các tác giả đã tập trung vào vấn đề những điều khoản gây hiểu nhầm, bất lợi và không công bằng trong hợp đồng được ký kết với người tiêu dùng. Theo tác giả, khiếm khuyết của thị trường là sự bất đối xứng thông tin, chi phí giao dịch, khả năng thương lượng giữa NTD và nhà sản xuất. Chính vì vậy, Chính phủ cần can thiệp để kiểm tra sự công bằng của các điều khoản trong hợp đồng. Từ đó, tác giả xây dựng nhiều quan điểm liên quan đến chính sách bảo vệ NTD trên cơ sở liên hệ với chính sách bảo vệ NDT của Châu Âu.

- Trong bài viết, *“Standardization of standard-form contracts: competition and contract implications”* của Mark R.Patterson. tác giả cho rằng, hợp đồng tiêu chuẩn hóa không chỉ là đem lại lợi thế về chi phí của hợp đồng mà còn tăng cạnh tranh giữa các công ty, bởi vì một hợp đồng tiêu chuẩn làm cho so sánh giữa các dịch vụ của các công ty dễ dàng hơn. Những nghiên cứu gần đây về hợp đồng tiêu chuẩn hoá đã được nghiên cứu phổ biến hơn, tuy nhiên các nghiên cứu mới chỉ chú ý vào việc giải thích hợp đồng, nhấn mạnh thực tế của tiêu chuẩn hoá và bản chất của thực thể tiêu chuẩn hóa mà ít chú ý đến các vấn đề về sự công bằng trong hợp đồng. Hơn nữa, những tác động cạnh tranh của các tiêu chuẩn hợp đồng, trong đó liên đến vấn đề chống độc quyền. Từ những tác động của hợp đồng tiêu chuẩn hoá đến việc bảo vệ NTD trong các điều khoản không công bằng, ông cho rằng cần phải có sự can thiệp của nhà nước để làm

cho những hợp đồng này trở lên lành mạnh hơn dưới góc độ chống độc quyền của các cơ quan nhà nước.

- Tác giả Jeff Sovem với bài viết *“Towards a New Model of Consumer Protection: The Problem of Inflated Transaction Costs”*. Đã phân tích những hạn chế của hợp đồng theo mẫu và cung cấp những thực tế về việc tăng cao chi phí giao dịch của người tiêu dùng và sự hưởng lợi của các doanh nghiệp trong việc tăng cao chi phí giao dịch, đồng thời giải thích lý do tại sao các công ty được hưởng lợi từ các hoạt động như vậy. Theo đó, các công ty thường xuyên được hưởng lợi bằng cách tăng chi phí giao dịch của người tiêu dùng thông qua: làm lu mờ các điều khoản hợp đồng trong nhiều cách khác nhau, sử dụng cỡ chữ nhỏ, và bỏ qua điều khoản quan trọng của hợp đồng như phí cho trọng tài.... Trên cơ sở những phân tích của mình, tác giả đã đề xuất các nhà làm luật nên đưa ra hình thức xử phạt cần thiết đối với những doanh nghiệp đưa ra hợp đồng theo mẫu có nội dung làm tăng chi phí giao dịch để trục lợi nhằm bảo vệ người tiêu dùng.

- Trong tác phẩm *“Standard Form Contracts and Democratic Control of Lawmaking Power”* của W. David Slawson. Tác giả cho rằng, trong những năm gần đây, thực tế sản xuất hàng loạt và một nền kinh tế tiêu dùng đã làm suy yếu cơ sở lý thuyết của nhiều nội dung trong pháp luật hợp đồng truyền thống. Những điều khoản trong hợp đồng này được áp đặt hơn là thoả thuận và hầu hết chúng không công bằng. Với vai trò bảo vệ công lý của mình, Tòa án, “bị kẹt” giữa mong muốn bảo vệ công lý và sự tuân thủ của họ với giáo lý hợp đồng phần lớn là lạc hậu và chưa tìm ra được một cách nào đúng nguyên tắc để thoát ra khỏi tình trạng khó xử này. Giáo sư Slawson đề xuất một khuôn khổ phân tích mới được thiết kế để khôi phục cả công bằng và phù hợp với luật pháp của hợp đồng. Ông cho rằng các điều khoản của hợp đồng theo mẫu nên được kiểm soát

bởi các tiêu chuẩn có thể được bắt nguồn từ hướng dẫn/điều khiển của các bên và từ khái niệm rộng lớn hơn về sự công bằng.

- Tác giả Leon E. Trakman với bài viết “*Adhesion Contracts and the Twenty First Century Consumer*”, cho rằng Thương mại điện tử đã thay đổi pháp luật hợp đồng. Người tiêu dùng đang ngày càng phụ thuộc vào vô số điều kiện trong các hợp đồng trọn gói với tên gọi shrink-wrap, box-wrap, click-wrap hay browse-wrap trên mạng. Mở phần mềm wrapping hoặc nhấp vào "Tôi đồng ý" trong một hộp thoại trên một máy tính đưa người sử dụng đến một loạt các điều kiện lựa chọn hợp lý để hạn chế, chấm dứt sử dụng hay giới hạn trách nhiệm của nhà cung cấp. Những phát kiến này là đối trọng của sự tăng trưởng của một thị trường mới - của các nhóm người tiêu dùng hiểu biết, những người sẵn sàng và có khả năng khởi kiện nhà sản xuất thương hiệu trong nhóm và các hoạt động khác. Đối mặt với những phát kiến trong thế kỷ 21, tòa án phải chật vật tìm kiếm điểm trung gian giữa việc điều tiết giao dịch đại chúng trong sự công bằng cho người tiêu dùng và tạo thuận lợi cho thương mại tự do. Trên cơ sở những phân tích, tác giả đề xuất cách thức để điều chỉnh các giao dịch đại chúng trong khi vẫn giữ được sự tự do của hợp đồng - một điều cần thiết cho một nền dân chủ tự do.

- Trong bài viết “*Cooperation and Competition Regarding Standard Contract Terms in Consumer Contracts*” của tác giả Thomas Wilhelmsson. Tác giả cho rằng, các Điều khoản hợp đồng tiêu chuẩn không công bằng là chủ đề gây tranh cãi thường xuyên trong luật hợp đồng trong thời gian ít nhất là một thế kỷ. Có nhiều cách thức khác nhau để giải quyết vấn đề này bao gồm giải thích/giải nghĩa, điều chỉnh và các thủ tục kiểm soát chung cũng như luật bắt buộc chi tiết, được sử dụng phối hợp khác nhau, ở những nước khác nhau. Trên cơ sở phân tích pháp luật của EC về vấn đề này, tác giả cho rằng việc thông qua “Hướng dẫn Điều khoản hợp đồng không công bằng” vào năm 1993 (Hướng dẫn

này đưa ra nội dung quy định sự công bằng tối thiểu phải đảm bảo trong các điều khoản của hợp đồng người tiêu dùng, đối với những hợp đồng chưa có thỏa thuận riêng) đã phần nào đạt sự hài hòa giữa NTD và các doanh nghiệp, nhà nước trong việc bảo vệ NTD.

Tuy nhiên, trong bối cảnh Châu Âu, vấn đề liên quan đến mối quan hệ giữa triết lý cạnh tranh và điều khoản hợp đồng không công bằng là chủ đề chính. Theo tác giả, cần phải đưa pháp luật cạnh tranh làm phương tiện giải quyết điều khoản hợp đồng không công bằng nhằm bảo vệ NTD được tốt hơn.

- Ngoài ra, còn có thể có nhiều công trình khác đề cập đến quyền tự do hợp đồng và quan hệ giữa NTD với thương gia trong các hợp đồng theo mẫu, như: *The Rise and Fall of freedom of contract*, Oxford University Press (1985) của tác giả P.S Atiyah; *The limits of freedom of contract*, Harvard University Press (1997) của tác giả Michael J.Trebilcock; *Contract as Promise: A Theory of Contractual Obligation*, Harvard University Press (1990) của tác giả Charles Fried. Bài viết “*Agreements on Standard Form Contracts: Self-Regulation, Cost Reduction, or Collusion?*” của Fabrizio Cafaggi and Mark R. Patterson.

1.1.2 Tình hình nghiên cứu ở Việt Nam

BVQLNTD là một chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước ta. Bảo vệ NTD cũng chính là bảo vệ quyền con người, vì vậy vấn đề BVQLNTD nói chung và BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu nói riêng được đề cập trong nhiều công trình nghiên cứu của nhiều tác giả khác nhau.

Để làm rõ tình hình nghiên cứu ở trong nước liên quan đến đề tài luận án, tác giả phân chia các công trình nghiên cứu theo các nhóm vấn đề sau đây:

Thứ nhất, các công trình nghiên cứu về quyền tự do kinh doanh và pháp luật hợp đồng. Về vấn đề này, đã có những công trình nghiên cứu tiêu biểu như:

- Luận án tiến sĩ luật học năm 2001 của tác giả Bùi Ngọc Cường với tiêu đề “Hoàn thiện pháp luật kinh tế bảo đảm quyền tự do kinh doanh”, Luận án đã làm rõ những vấn đề lý luận về quyền tự do kinh doanh; xác định bản chất, nội dung, những yếu tố chi phối quyền tự do kinh doanh; lý giải vai trò của pháp luật kinh tế trong việc đảm bảo quyền tự do kinh doanh; phân tích, đánh giá thực trạng những nội dung cơ bản của quyền tự do kinh doanh trong pháp luật kinh tế hiện hành và đề ra những định hướng, giải pháp nhằm xây dựng và hoàn thiện pháp luật kinh tế đảm bảo quyền tự do kinh doanh ở Việt Nam.

- Luận án tiến sĩ luật học năm 2007 của tác giả Phạm Hoàng Giang về *“Quyền tự do hợp đồng trong hoạt động thương mại ở Việt Nam - những vấn đề lý luận và thực tiễn”*. Trong luận án này, tác giả đã làm rõ những vấn đề lý luận về quyền tự do hợp đồng trong hoạt động thương mại; vai trò, ý nghĩa của việc bảo vệ quyền tự do hợp đồng; phân tích những nội dung cơ bản của pháp luật về hợp đồng. Đánh giá những ưu điểm và nhược điểm của pháp luật Việt Nam về bảo đảm quyền tự do hợp đồng trong hoạt động thương mại; đề xuất các quan điểm, phương hướng và những giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện pháp luật bảo đảm quyền tự do hợp đồng trong hoạt động thương mại ở Việt Nam.

- Bài viết “Về yếu tố ưng thuận của hợp đồng” của tác giả Ngô Huy Cương đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 7,8/2010. Bài viết tập trung nghiên cứu về yếu tố ưng thuận trong hợp đồng, tác giả cho rằng yếu tố ưng thuận là yếu tố quan trọng nhất trong hợp đồng. Đồng thời tác giả cũng phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự ưng thuận (các tì ố hay khiếm khuyết của hợp đồng) như nhầm lẫn, lừa dối, đe dọa và thiệt thòi trên cơ sở so sánh các quy định của pháp luật một số nước trên thế giới và pháp luật thực định của Việt Nam và cho rằng “ưng thuận và các tì ố của sự ưng thuận chất chứa đầy tính triết lý và kỹ thuật lập pháp”.

- Bài viết *“Thỏa thuận hạn chế hay miễn trừ trách nhiệm do vi phạm hợp đồng?”* của tác giả Dương Anh Sơn đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 5/2005. Bài viết đã tiếp cận trên cơ sở luật học so sánh về việc thừa nhận hay không giá trị pháp lý của các thỏa thuận nhằm hạn chế hay miễn trừ trách nhiệm do vi phạm hợp đồng. Qua đó cho thấy hầu hết các quốc gia đều không thừa nhận những thỏa thuận miễn trừ trách nhiệm nếu các thỏa thuận đó liên quan đến sự vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ hợp đồng, đặc biệt là đối với những trường hợp bán hàng cho NTD gây thiệt hại đến thân thể. Tác giả cho rằng để đảm bảo sự công bằng và quyền lợi của những bên “yếu thế hơn” trong quan hệ hợp đồng và trật tự thương mại nói chung thì cần phải có sự đánh giá thích đáng về mặt pháp lý thỏa thuận của các bên tham gia hợp đồng về hạn chế hay miễn trừ trách nhiệm hợp đồng.

- Bài viết *“Cơ sở hình thành nghĩa vụ cung cấp thông tin trong giao kết hợp đồng bảo hiểm”* của tác giả Phạm Sĩ Hải Quỳnh đăng trên Tạp chí Khoa học pháp lý số 3/2004. Bài viết đã nghiên cứu về cơ sở lý luận mà các nhà lập pháp Việt Nam đã dựa vào đó để cho ra đời, hình thành và xây dựng nên nghĩa vụ cung cấp thông tin và cho rằng “Sự không rõ ràng, nhất quán của cơ sở lý luận hình thành nên nghĩa vụ cung cấp thông tin đi cùng với nó là hàng loạt các vấn đề: nguyên tắc tự do ý chí, nguyên tắc bình đẳng bị xâm phạm trong nhiều trường hợp mà không được xử lý”, lợi ích chính đáng của các bên bị bỏ quên không được bảo vệ và vì thế không thiết lập được một cơ chế nền tảng cho hoạt động lành mạnh và bền vững của thị trường bảo hiểm.... Tất cả các vấn đề này đặt ra nhu cầu phải xác định lại từ đầu, một cách thống nhất và rõ ràng, những ý tưởng, mục đích, lý do làm cơ sở cho việc xây dựng nên nghĩa vụ cung cấp thông tin.

- Bài viết *“Nghĩa vụ thông tin trong pháp luật hợp đồng Việt Nam”* của tác giả Đỗ Văn Đại đăng trên Tạp chí Nhà nước và Pháp luật số 11/2007. Bài

viết đã phân tích yếu tố quan trọng trong quan hệ hợp đồng đó là sự “ung thuận” và để đảm bảo sự ung thuận thì điều quan trọng là đối với các bên trong quan hệ hợp đồng cần phải có đầy đủ thông tin. Và các bên luôn trong tình trạng không công bằng về thông tin. Chính vì vậy, “khi hợp đồng được giao kết giữa một bên chuyên nghiệp và một bên không chuyên nghiệp thì bên chuyên nghiệp có nghĩa vụ tìm kiếm những thông tin quan trọng liên quan đến nội dung của hợp đồng để cung cấp cho đối tác của mình”. Và nghĩa vụ thông tin ở đây không chỉ giới hạn ở cung cấp thông tin đã có mà còn tìm kiếm thông tin để cung cấp. Thông qua các vụ việc thực tế đã được Tòa án xét xử, tác giả cho rằng “văn bản pháp luật nước ta còn rất dè dặt về nghĩa vụ cung cấp thông tin trong quá trình giao kết hợp đồng”. Do đó, để sự ung thuận của các bên hoàn toàn sáng suốt, pháp luật cũng cần can thiệp để buộc bên có thông tin hay có nhiều điều kiện có thông tin phải xử sự giúp bên kia quyết định sáng suốt hơn. Việc vận dụng linh hoạt một số quy định chung sẽ giúp cho sự ung thuận của các bên hoàn thiện, đầy đủ hơn.

Thứ hai, nhóm các công trình nghiên cứu liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu nói riêng. Về vấn đề này, đã có những công trình nghiên cứu tiêu biểu như:

- Đề tài cấp Bộ năm 2006 với tiêu đề: “*Bảo đảm quyền của người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ở nước ta*” của Viện nghiên cứu con người – Học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, do TS Tưởng Duy Kiên làm chủ nhiệm đề tài. Đề tài đã phân tích làm sáng tỏ cơ sở lý luận về bảo đảm quyền của NTD trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, cụ thể đề tài đã làm sáng tỏ khái niệm NTD, phân biệt NTD với khách hàng. Phân tích quyền của NTD theo hướng dẫn của Liên hợp quốc và so sánh quy định quyền của người tiêu dùng tại một số nước trên thế giới với pháp luật Việt Nam. Đề tài đã đánh giá những thành tựu cũng như hạn chế trong việc bảo

vệ NTD tại Việt Nam sau hơn 20 năm đổi mới trên cơ sở phân tích thực trạng pháp luật bảo vệ NTD và thực tiễn áp dụng các quy định của pháp luật trong việc bảo vệ NTD, đồng thời đề xuất phương hướng và các giải pháp bảo vệ NTD trong nền kinh tế thị trường, các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện chính sách và pháp luật bảo vệ NTD.

- Đề tài nghiên cứu cấp Bộ với tiêu đề: *“Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế”*, do TS. Đinh Thị Mỹ Loan làm chủ nhiệm năm 2006. Công trình này tập trung hầu hết những vấn đề mang tính cốt lõi liên quan đến pháp luật bảo vệ NTD và khái quát một cách có hệ thống các quyền của NTD; nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nghĩa vụ của cơ quan nhà nước cũng như các tổ chức xã hội trong việc bảo vệ NTD. Đề tài nhìn nhận khá rõ những ưu điểm cũng như hạn chế của hệ thống pháp luật bảo vệ NTD nói chung và Pháp lệnh bảo vệ NTD năm 1999 nói riêng. Bên cạnh đó, đề tài đã tìm hiểu và giới thiệu quy định của một số quốc gia và tổ chức quốc tế về bảo vệ NTD như: Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về bảo vệ NTD; tổ chức quốc tế NTD (Consumer International); pháp luật về bảo vệ NTD của một số quốc gia phát triển như Thái Lan, Ấn Độ, Trung Quốc, Anh, Mỹ, Canada, Australia. Trên cơ sở phân tích thực trạng pháp luật và thực trạng thực thi pháp luật bảo vệ NTD của Việt Nam, đề tài đã đưa ra nhiều kiến nghị về phương hướng và giải pháp rất có giá trị cho việc xây dựng Luật BVQLNTD. Đây là một tài liệu rất có giá trị và hữu ích cho công tác nghiên cứu lập pháp cũng như khoa học pháp lý về bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam hiện nay.

- Bài viết *“Phân biệt đối xử về điều kiện thương mại đối với khách hàng”* của tác giả Nguyễn Ngọc Sơn đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 6/2005. Bài viết tập trung phân tích bản chất, cách thức xác định hành vi phân biệt đối xử trong thương mại. Theo tác giả, hành vi phân biệt đối xử trong

thương mại có hai dấu hiệu cơ bản: phân biệt đối xử về điều kiện thương mại đối với khách hàng trong các giao dịch như nhau và phân biệt tạo ra sự bất bình đẳng trong cạnh tranh giữa các khách hàng. Khi nghiên cứu về hai dấu hiệu này, tác giả đã so sánh quy định của pháp luật Việt Nam với một số nước trên thế giới, theo đó còn nhiều vấn đề đáng bàn liên quan đến hai dấu hiệu này mà pháp luật cạnh tranh Việt Nam chưa đề cập đến, đòi hỏi người thực thi phải cân nhắc, tính toán nhiều vấn đề cả dưới góc độ pháp lý lẫn kinh tế. Tác giả cho rằng *“Luật Cạnh tranh Việt Nam mới chỉ dừng lại ở các quy định sơ lược về việc nhận dạng hành vi vi phạm, trong quá trình áp dụng cần phải có những quy định và hướng dẫn chi tiết hơn nữa”*. Để hoàn thiện pháp luật về cạnh tranh, tác giả đã gợi mở một số quan điểm để hạn chế những hành vi nêu trên.

- Chuyên đề khoa học *“So sánh 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 của Việt Nam”* do Cục quản lý cạnh tranh – Bộ Công thương thực hiện. Chuyên đề đã làm rõ cơ sở khoa học về vấn đề bảo vệ NTD và pháp luật bảo vệ NTD; phân tích các quy định pháp luật tại các quốc gia phát triển và đang phát triển trên thế giới về các vấn đề cơ bản trong bảo vệ NTD, các ưu điểm và bất cập của các quy định này về mặt nội dung cũng như khi đưa vào thực tiễn; trên cơ sở đó, đề xuất các khuyến nghị về phương hướng cụ thể cho công tác xây dựng Luật bảo vệ NTD tại Việt Nam, đặc biệt về cấu trúc cơ bản, nội dung các chế định chính, v.v. đảm bảo phù hợp với hệ thống pháp luật hiện hành tại Việt Nam, cũng như thực trạng và định hướng phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

- Chuyên đề khoa học *“Thiết chế bảo vệ người tiêu dùng: thực trạng Việt Nam, kinh nghiệm quốc tế và định hướng hoàn thiện”* do Cục quản lý cạnh tranh – Bộ Công thương thực hiện. Chuyên đề đã tập trung phân tích hệ thống cơ quan bảo vệ NTD tại Việt Nam bao gồm hệ thống cơ quan quản lý hành chính nhà

nước và các tổ chức xã hội tham gia vào công tác BVQLNTD; tiến hành đánh giá sơ bộ pháp luật bảo vệ NTD một số nước trên thế giới trên cơ sở mức độ phát triển của nền kinh tế, mức độ phát triển và đặc trưng của hệ thống pháp luật, khu vực địa lý; đánh giá hệ thống cơ quan bảo vệ NTD của một số nước trên thế giới mà tại đó công tác bảo vệ NTD được đánh giá là đạt hiệu quả cao như: Đài Loan, Malaysia, Thái Lan, Ấn Độ, Trung Quốc, Hoa Kỳ, Pháp, Hàn Quốc, Australia, Singapore, Canada, Nhật Bản. Phân tích ưu điểm và nhược điểm của mô hình và tác động của các yếu tố này tới hiệu quả của công tác bảo vệ NTD. Từ kinh nghiệm các nước trên thế giới và thực trạng pháp luật Việt Nam, nhóm tác giả đã đưa ra kiến nghị cho việc hoàn thiện hệ thống cơ quan bảo vệ NTD tại Việt Nam.

- Bài viết *“Điều kiện thương mại chung – nhu cầu điều chỉnh pháp luật từ phương diện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”* của Nguyễn Văn Thành trong Hội thảo khoa học “Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng – kinh nghiệm quốc tế, thực trạng và triển vọng ở Việt Nam, do Viện Nhà nước và Pháp luật phối hợp với Viện KAS tại Việt Nam tổ chức tháng 11/2009. Bài viết đã phân tích khái niệm NTD, chỉ ra những đặc trưng cơ bản của NTD, trong đó tác giả nhận định *“Phần lớn người tiêu dùng là người thiếu kinh nghiệm thực tế, thiếu kiến thức chuyên môn, thiếu kiến thức pháp lý trong việc bảo vệ quyền chính mình cũng như là thiếu các thông tin”* và họ là những người yếu thế trong quan hệ với thương nhân. Tác giả khẳng định: *“một trong những đặc điểm đáng quan tâm ở đây là sự yếu thế trong việc đàm phán, ký kết và thực thi các hợp đồng giữa người tiêu dùng với bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ”*. Cùng với đó, tác giả đã chỉ ra sự khác biệt giữa *“điều kiện thương mại chung”* và hợp đồng theo mẫu, phân tích những ưu điểm cũng như những hạn chế của việc áp dụng *“điều kiện thương mại chung”* và hợp đồng theo mẫu. Tác giả đã phân tích thực tiễn pháp lý về điều kiện thương mại chung liên quan tới quyền lợi của NTD thông qua

một số các vụ việc xảy ra trong thực tế, đồng thời đánh giá thực trạng pháp luật điều chỉnh pháp luật về hợp đồng theo mẫu và “điều kiện thương mại chung”, từ đó tác giả kiến nghị *“cần soạn thảo một văn bản riêng để quy định chuyên biệt về vấn đề hợp đồng theo mẫu và điều kiện thương mại chung”*.

- Bài viết *“Điều chỉnh thông tin bất cân xứng và quản lý rủi ro trong pháp luật hợp đồng Việt Nam”* của tác giả Phạm Duy Nghĩa đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 5/2003. Bên cạnh quan niệm truyền thống coi hợp đồng như *“sự thống nhất ý chí vào thời điểm giao kết”*, tác giả đưa ra cách nhìn nhận mới: Hợp đồng ngày càng mang tính chất của một quá trình có điều tiết. Trong quá trình đó, các bên có nghĩa vụ chia sẻ thông tin; cùng nhận diện, đánh giá, phân chia, điều tiết rủi ro - gọi chung là quản lý rủi ro. Cách nhìn nhận này vượt qua được thói quen quy chiếu vào những mẫu hợp đồng nhất định đã được nhà làm luật thiết kế trong các đạo luật; làm cho pháp luật hợp đồng góp phần bảo vệ sự công bằng về lợi ích của các bên cũng như bảo vệ lợi ích công.

- Bài viết *“Bảo vệ quyền của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”* của tác giả Đinh Ngọc Vượng đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 6/2008. Bài viết đề cập đến thực trạng bảo vệ NTD hiện nay ở nước ta. Theo tác giả, bên cạnh quan hệ giữa các nhà sản xuất với nhau, quan hệ kinh tế chủ yếu trong xã hội là quan hệ giữa NTD và nhà sản xuất, kinh doanh, phân phối hàng hoá, dịch vụ. Tuy là số đông, nhưng NTD không được tổ chức lại nên họ khó có sức mạnh, tiếng nói đơn lẻ của họ cũng rất ít được lắng nghe và *“hầu như người tiêu dùng Việt Nam đã và đang phải đối mặt với thực tế là đa số hàng hóa và dịch vụ đều có vấn đề xâm hại quyền của người tiêu dùng và việc bảo vệ người tiêu dùng từ phía các cơ quan quản lý nhà nước cũng như từ phía người tiêu dùng, tổ chức đại diện cho người tiêu dùng là chưa có hiệu quả”* thậm chí quyền của NTD nhiều lúc còn bị xâm hại từ chính hoạt động của các cơ quan nhà nước.

Qua đó, tác giả đưa ra những kiến nghị về cung cấp thông tin cho NTD, về hoàn thiện thể chế, hoàn thiện pháp luật về bảo vệ NTD.

- Bài viết *“Sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”* của tác giả Nguyễn Đức Minh đăng trên Tạp chí Nhà nước và Pháp luật số 5/2008. Bài viết đã phân tích và làm rõ những vấn đề còn tồn tại trong cơ chế phối hợp hành động giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong BVQLNTD và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động này. Theo đó, BVQLNTD là trách nhiệm chung của Nhà nước, xã hội, doanh nghiệp và NTD. Trong hoạt động BVQLNTD, các cơ quan quản lý nhà nước đóng vai trò quan trọng nhưng không thể thay thế vai trò tự bảo vệ của NTD. Tác giả đã phân tích, đánh giá chức năng, nhiệm vụ cũng như sự phối hợp của các cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương trong việc bảo vệ NTD, tác giả cho rằng *“nếu các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động kém hiệu quả, không có các biện pháp phòng ngừa hữu hiệu và áp dụng các chế tài nghiêm khắc, công minh thì không thể răn đe và giảm bớt nguy cơ xâm hại quyền lợi người tiêu dùng từ phía nhà sản xuất, kinh doanh”*. Theo tác giả, để BVQLNTD thì cần có những giải pháp đồng bộ về nguồn nhân lực, cơ chế phối hợp, kinh phí, cải cách thể chế.

- Bài viết *“Yêu cầu quản lý nhà nước về bảo vệ các quyền của người tiêu dùng trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế”* của tác giả Phạm Duy Nghĩa trong Hội thảo khoa học “Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng – kinh nghiệm quốc tế, thực trạng và triển vọng ở Việt Nam, do Viện Nhà nước và Pháp luật phối hợp với Viện KAS tại Việt Nam tổ chức tháng 11/2009. Bài viết đã phân tích bối cảnh kinh tế của Việt Nam trong quá trình tham gia hội nhập quốc tế với trách nhiệm của nhà nước trong việc bảo vệ NTD trước những hàng hóa được nhập khẩu có chất lượng thấp. Theo tác giả, việc bảo vệ NTD trong nước còn thiếu và yếu là do *“có phần nguyên nhân từ thể chế, bộ máy nhà nước chưa chịu*

trách nhiệm, chưa có sức ép phải phản ứng trước dân nguyện, chưa lo sợ bị thay đổi bởi lá phiếu của cử tri". Chính vì vậy, để bảo vệ NTD cần phải có sự phối hợp của *"rất nhiều cơ quan với những chức năng đặc thù khác nhau, trong đó có những việc Nhà nước phải làm, có những việc Nhà nước ủng hộ hoặc tạo kinh phí, cơ hội để các tổ chức truyền thông, hiệp hội, xã hội dân sự trực tiếp làm"*. Cùng với đó phải xây dựng tiêu chuẩn kỹ thuật, các quy chuẩn và chuẩn mực để ngăn cản hành vi gây hại cho NTD. Và đặc biệt NTD phải có thông tin, phải có tiếng nói, phải có diễn đàn, giới truyền thông ủng hộ, phải có những kênh đối thoại và giám sát, hồi thúc chính quyền bảo vệ mình.

- Bài viết *"Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết hợp đồng điện tử qua internet"* của tác giả Trần Văn Biên đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 20/2010. Bài viết đã phân tích nhu cầu điều chỉnh pháp luật về BVQLNTD trong giao kết hợp đồng điện tử, theo đó so với các giao dịch truyền thống thì giao dịch thông qua hợp đồng điện tử - hợp đồng điện tử đa phần dưới dạng là các hợp đồng theo mẫu - NTD còn gặp một bất lợi nữa bắt nguồn từ chính phương thức giao kết hợp đồng: phải sử dụng biện pháp liên lạc từ xa. Tác giả đã phân tích thực trạng điều chỉnh pháp luật về giao kết hợp đồng điện tử thông qua hệ thống pháp luật thực định và cho rằng, pháp luật điều chỉnh vấn đề này đã có những bước đi phù hợp, từng bước tiệm cận được với xu thế chung trên thế giới, tuy nhiên một số quy định của chúng ta còn quá chung chung, khó tiếp cận và đặc biệt là thiếu cơ chế kiểm soát nên quyền lợi NTD trong các giao dịch này chưa được đảm bảo. Từ đó, tác giả kiến nghị việc xây dựng Luật BVQLNTD 2010 cần quy định *"các biện pháp và mức độ bảo vệ NTD trong các giao dịch điện tử không thấp hơn so với các giao dịch truyền thống"*.

- Bài viết: *"Một số vấn đề lý luận xung quanh luật bảo vệ người tiêu dùng"* của PGS.TS Nguyễn Như Phát (2010). Bài viết đã đề cập đến nhiều vấn đề trong dự thảo luật BVQLNTD. Trong đó, tác giả đã phân tích mối quan hệ

giữa NTD với thương nhân, trong mỗi quan hệ này thì NTD luôn ở yếu thế “*do tính chất xã hội của quan hệ tiêu dùng mà người tiêu dùng khó có thể có cơ hội trở thành tự do, bình đẳng vì họ buộc luôn phải tham gia vào mỗi quan hệ với đặc tính truyền kiếp là “thông tin bất cân xứng”*”, chính vì vậy pháp luật phải ưu tiên bảo vệ “kẻ yếu”. Cũng theo tác giả, pháp luật bảo vệ NTD hiểu theo nghĩa tổng quát là một hệ thống pháp luật có liên quan đến nhau mà đạo luật về BVQLNTD chỉ có giá trị tiên phong. Cùng với đó, tác giả đã phân tích sự hình thành và những đặc điểm của điều kiện giao dịch chung, mối quan hệ giữa NTD và thương nhân trong việc thiết lập và thực hiện điều kiện giao dịch chung. Và qua đó, tác giả cho rằng cần phải có cơ chế để kiểm soát chặt chẽ điều kiện giao dịch chung.

1.1.3 Đánh giá tổng quan tình hình nghiên cứu

Qua tìm hiểu về tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu mà nghiên cứu sinh tiếp cận được, xin đưa ra một số ý kiến đánh giá bước đầu như sau:

Thứ nhất, hợp đồng theo mẫu và sự ảnh hưởng của nó đối với quyền tự do hợp đồng

Các nghiên cứu trong và ngoài nước đã chỉ ra lý thuyết về tự do hợp đồng, sự ảnh hưởng của hợp đồng theo mẫu đối với quyền tự do hợp đồng. Hợp đồng theo mẫu ảnh hưởng đến tự do hợp đồng xuất phát từ hợp đồng theo mẫu là hợp đồng do một bên đơn phương soạn thảo để áp dụng đồng loạt cho nhiều NTD. Bên cạnh đó, các nghiên cứu cũng đã chỉ ra nguồn gốc, ưu điểm và hạn chế của hợp đồng theo mẫu, mối quan hệ giữa hợp đồng theo mẫu với điều kiện giao dịch chung, vị trí, vai trò của hợp đồng theo mẫu trong nền kinh tế. Các kết quả nghiên cứu nói trên đã cho nghiên cứu sinh có thể đưa ra các kết luận về cơ sở của việc hình thành hợp đồng theo mẫu, nó là sản phẩm tất yếu của nền kinh tế,

sản xuất phát triển. Hợp đồng theo mẫu mang lại những giá trị nhất định trong việc tiết kiệm chi phí, thời gian giao dịch và đặc biệt nó là sự chuẩn hoá các quy tắc thương mại được hình thành lâu đời, được ban hành với mục đích sử dụng nhiều lần lặp đi lặp lại. Bên cạnh đó, hợp đồng theo mẫu cũng có những hạn chế nhất định như việc bên soạn thảo hợp đồng có thể đưa vào trong hợp đồng những điều khoản gây bất lợi cho NTD, điều này xuất phát từ việc bất cân xứng thông tin giữa thương nhân với NTD, trong đó NTD là bên yếu thế. Hợp đồng theo mẫu có mối quan hệ mật thiết đối với điều kiện giao dịch chung.

Trên cơ sở kế thừa các kết quả nghiên cứu từ các tác giả, nghiên cứu sinh tiếp tục làm sáng tỏ bản chất, đặc điểm của hợp đồng theo mẫu, điều kiện tồn tại hợp đồng theo mẫu. Nhận diện pháp luật điều chỉnh về hợp đồng theo mẫu trong mối quan hệ giữa thương nhân với NTD.

Thứ hai, về quyền của người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu

NTD và quyền của NTD nói chung đã được nhiều nhà khoa học bàn luận, đánh giá. Có khá nhiều công trình khoa học, bài viết đăng trên các tạp chí chuyên ngành luật bàn luận, phân tích. Nhìn chung, các công trình khoa học, các bài báo đã phân tích khái niệm về người tiêu dùng, tuy nhiên trong khái niệm về NTD vẫn còn những quan điểm khác nhau; mối quan hệ giữa thương nhân với NTD và chỉ ra rằng trong mối quan hệ này NTD luôn được đặt ở bên yếu thế, điều này xuất phát từ sự bất cân xứng thông tin. Bên cạnh đó, các nghiên cứu cũng đã phân tích các quyền của NTD dưới góc độ BVQLNTD nói chung và chỉ ra trong thực tiễn những quyền của NTD hay bị xâm hại. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào phân tích quyền của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu bao gồm những quyền gì là quan trọng và khả năng bị xâm hại những quyền này trong thực tiễn được thể hiện như thế nào?

Kế thừa các kết quả nghiên cứu nêu trên, nghiên cứu sinh sẽ tiếp tục làm sáng tỏ nhận thức chung về NTD: họ là ai?; quyền của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, những quyền nào ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Trên cơ sở đó, nghiên cứu sinh đánh giá pháp luật thực định có những quy định cụ thể như thế nào về quyền của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Thứ ba, về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu

Các nghiên cứu về BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu được đề cập ở nhiều góc độ khác nhau, như: khoa học chính trị, khoa học kinh tế, khoa học pháp lý. Các công trình nghiên cứu đã chỉ ra những vấn đề như sau: (i) quyền của NTD hiện nay có xu hướng bị xâm phạm ngày càng nhiều hơn, việc quyền của NTD bị xâm hại có nhiều yếu tố tác động đến như việc chạy theo lợi nhuận của các thương nhân, sự “lơ là” của các cơ quan quản lý nhà nước, hay thậm chí là sự “thờ ơ” của chính NTD. Bên cạnh đó là sự thiếu đồng bộ của pháp luật và các thiết chế để BVQLNTD chưa hiệu quả. Tuy nhiên, chưa có một công trình nghiên cứu nào chỉ ra một cách toàn diện quyền lợi của NTD trong cách hợp đồng theo mẫu thường bị xâm hại như thế nào; (ii) các nghiên cứu cũng chỉ ra sự cần thiết phải bảo vệ NTD trong mối quan hệ với thương nhân và đưa ra các giải pháp nhằm bảo vệ NTD như hoàn thiện thể chế, vai trò của các cơ quan nhà nước, xã hội và chính bản thân NTD trong việc BVQLNTD. Tuy nhiên, các nghiên cứu cũng chưa chỉ ra được một cách có hệ thống, trong mối quan hệ giữa NTD với thương nhân đối với các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, có những yếu tố nào dẫn đến phải BVQLNTD trong mối quan hệ này, NTD cần được bảo vệ bằng phương thức và cách thức nào trước nguy cơ bị xâm hại; (iii) một số các công trình nghiên cứu đã đề xuất giải pháp kiểm soát hợp đồng theo mẫu là điều kiện để đảm bảo quyền lợi của NTD được bảo vệ.

Việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu được tiến hành bởi các cơ quan nhà nước thông qua các biện pháp hành chính như đăng ký hợp đồng theo mẫu đối với một số lĩnh vực thiết yếu của đời sống xã hội, xử phạt hành chính nếu có hành vi vi phạm trong việc thực hiện hợp đồng theo mẫu. Tuy nhiên, nội dung kiểm soát hợp đồng theo mẫu không chỉ là việc đăng ký hợp đồng theo mẫu và còn bao gồm việc kiểm tra, giám sát thực hiện hợp đồng theo mẫu không chỉ đối với những hợp đồng theo mẫu thuộc lĩnh vực bắt buộc phải đăng ký mà cả với những hợp đồng không thuộc lĩnh vực phải đăng ký nhưng đang được áp dụng trên thực tế; (iv) vấn đề giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân cũng được đề cập trong nhiều nghiên cứu. Các nghiên cứu cũng đã chỉ ra các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân được thực hiện theo các phương thức như hoà giải, thương lượng, trọng tài, toà án. Tuy nhiên, đối với tranh chấp giữa thương nhân với NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu chưa được đề cập một cách toàn diện.

Trên cơ sở kế thừa kết quả nghiên cứu từ các công trình nghiên cứu như đã nêu, nghiên cứu sinh tổng hợp và làm sáng tỏ sự cần thiết phải BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu; hình thức và phương thức BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Như vậy, hiện chưa có công trình khoa học nào ở cấp độ luận án tiến sĩ đánh giá một cách toàn diện và có hệ thống những vấn đề lý luận về BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, thực trạng BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, chỉ ra những hạn chế, bất cập trong việc ban hành và kiểm soát hợp đồng theo mẫu, đề xuất những giải pháp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Vì vậy, việc tiếp tục phát triển các kết quả nghiên cứu về BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở góc độ lý luận, đánh giá thực trạng BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu và đề xuất

những giải pháp hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD là cần thiết và không trùng lặp với bất kỳ công trình nghiên cứu nào đã thực hiện trước đây.

1.2. Cơ sở lý thuyết, câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

1.2.1 Cơ sở lý thuyết

Cơ sở lý thuyết để triển khai nghiên cứu đề tài bao gồm các vấn đề chính sau đây:

- Những quan điểm của học thuyết Mác – Lênin, chủ trương, đường lối của Đảng Cộng sản Việt Nam về quyền con người và BVQLNTD; về chính sách phát triển kinh tế, xã hội và đảm bảo sự phát triển bền vững trong sự nghiệp xây dựng chủ nghĩa xã hội thời kỳ đổi mới;
- Lý thuyết thông tin bất cân xứng (Asymmetric Information) của các nhà khoa học George Akerlof, Michael Spence và Joseph Stiglitz;
- Lý thuyết về các quyền cơ bản của người tiêu dùng với tư cách là một bộ phận quan trọng của nền kinh tế;
- Lý thuyết về bảo vệ kẻ yếu trong mối tương quan với kẻ mạnh nhằm đảm bảo sự công bằng xã hội;
- Lý luận về vai trò của Nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền con người nói chung và bảo vệ quyền lợi NTD nói riêng;
- Lý luận về vai trò của các tổ chức trong xã hội dân sự.

1.2.2 Câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Luận án được triển khai với hàng loạt câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu như sau:

Thứ nhất, về góc độ lý luận

Câu hỏi nghiên cứu: hợp đồng theo mẫu là gì? ảnh hưởng của hợp đồng theo mẫu đến nguyên tắc tự do hợp đồng? Người tiêu dùng là ai, quyền của người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu gồm những quyền nào? Tại sao phải bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu? Bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp

đồng theo mẫu bằng hình thức và phương thức nào?

Giả thuyết nghiên cứu: hiện nay các nghiên cứu chưa chỉ ra đầy đủ một cách có hệ thống về bản chất của hợp đồng theo mẫu và những ảnh hưởng của nó đối với nguyên tắc tự do hợp đồng. Các quyền của người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu chưa được thể hiện nhất quán. Sự cần thiết trong BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu chưa được nghiên cứu một cách có hệ thống. Các phương thức BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu chưa được làm sáng tỏ.

Kết quả nghiên cứu (dự định): Đưa ra cách hiểu đầy đủ, rõ ràng về những vấn đề trên.

Thứ hai, về góc độ luật thực định

Câu hỏi nghiên cứu: Pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu hiện hành ở Việt Nam thể hiện như thế nào? Quá trình thực thi pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ra sao?

Giả thuyết nghiên cứu: Nội dung pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam vẫn chưa đầy đủ, thiếu tính khả thi. Quá trình thực thi pháp luật BVQLNTD chưa đáp ứng được yêu cầu BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Kết quả nghiên cứu (dự định): Tìm ra được những điểm thiếu, hạn chế trong chính những quy định của pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu và những tồn tại trong quá trình thực hiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, chỉ ra được những nguyên nhân của hạn chế, bất cập đó.

Thứ ba, đề xuất, kiến nghị

Câu hỏi nghiên cứu: Với những tồn tại, bất cập nêu trên thì cần phải có phương hướng và giải pháp gì để sửa chữa, khắc phục nó?

Giả thuyết nghiên cứu: Hiện nay, phương hướng và giải pháp nhằm hoàn

thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu vẫn chưa “đúng hướng”, đầy đủ và phù hợp để khắc phục những hạn chế của pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu hiện hành.

Kết quả nghiên cứu (dự kiến): Đưa ra được phương hướng và giải pháp đúng, đầy đủ và phù hợp cho việc hoàn thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay.

Kết luận chương 1

Qua các phần đã trình bày ở trên cho thấy, nghiên cứu về pháp luật BVQLNTD nói chung và BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu nói riêng là vấn đề đã được các nhà khoa học trên thế giới đặt ra. Việc nghiên cứu nó góp phần hoàn thiện pháp luật BVQL NTD, từng bước đưa pháp luật BVQLNTD của Việt Nam tiệm cận với thông lệ quốc tế.

Ở Việt Nam, Luật BVQLNTD (2010) được ban hành trên cơ sở thay thế pháp lệnh BVQLNTD trước đây. Trước, trong và sau khi Luật BVQLNTD ban hành đã có nhiều công trình nghiên cứu về vấn đề này ở Việt Nam dưới nhiều góc độ khác nhau, trong đó có góc độ pháp lý. Tuy nhiên, cho đến nay chưa có một công trình nào nghiên cứu một cách có hệ thống và toàn diện về BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu hiện nay như thế nào, để từ đó tìm ra bất cập, hạn chế trong pháp luật BVQLNTD hiện nay, đề ra hệ thống các giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Với thực trạng tình hình nghiên cứu đó, nghiên cứu sinh đã chọn đề tài *“Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay”* làm luận án nghiên cứu. Luận án được triển khai trên cơ sở lý thuyết, phương pháp nghiên cứu phù hợp với mục đích, yêu cầu của từng phần và trong giới hạn nghiên cứu để đạt được mục đích chung của luận án./.

Chương 2

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG CÁC GIAO DỊCH CÓ SỬ DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU

2.1 Quyền tự do hợp đồng và cơ sở pháp lý của hợp đồng theo mẫu

2.1.1 Hợp đồng và quyền tự do hợp đồng

2.1.1.1 Khái quát về hợp đồng

Hợp đồng là một trong những yếu tố luôn song hành cùng với sự phát triển của xã hội loài người mà cụ thể là trong các giao dịch của con người, nó là phương tiện chủ yếu để con người tiến hành các giao dịch nhằm thỏa mãn nhu cầu của mình. Xã hội càng phát triển thì hợp đồng càng đóng vai trò quan trọng trong việc vận hành nền kinh tế của một quốc gia, thậm chí là cả thế giới. Vì lẽ đó, ngay từ thế kỷ thứ XVIII, nhà triết học, xã hội học người Pháp Plulur đã dự đoán: *"Hợp đồng chiếm 9/10 dung lượng các bộ luật hiện hành, và đến lúc nào đó tất cả các điều khoản của bộ luật, từ điều khoản thứ nhất đến điều khoản cuối cùng đều quy định về hợp đồng"*. [12, tr.8]

Hợp đồng là những hành vi pháp lý song phương hay đa phương, là hệ quả của sự thỏa thuận giữa các chủ thể. Tuy nhiên, không phải mọi sự thỏa thuận đều là hợp đồng. Những thỏa thuận được coi là hợp đồng khi thỏa thuận đó thể hiện ý chí đích thực giữa các bên nhằm tạo ra các hậu quả pháp lý nhất định đối với họ và ý chí của các bên phải hợp lẽ công bằng, hợp pháp, hợp đạo đức. Các hợp đồng được giao kết dưới tác động của cưỡng bức, lừa dối hoặc mua chuộc là không thể hiện ý chí đích thực của các bên nên không làm phát sinh nghĩa vụ pháp lý giữa các bên trong quan hệ hợp đồng và có thể bị coi là vô hiệu. Cùng với đó, yếu tố không thể thiếu trong hợp đồng là chính là đối tượng của hợp đồng, tức là sự thỏa thuận của các bên phải nhằm một mục đích nhất định, một đối tượng cụ thể. Nếu mục đích giao kết hợp đồng của các bên là trái pháp luật, hoặc đối tượng của hợp đồng thuộc trường hợp cấm giao dịch thì hợp đồng đó

cũng bị coi là vô hiệu. Yếu tố thứ ba trong hợp đồng đó chính là năng lực pháp lý và năng lực hành vi của chủ thể xác lập quan hệ hợp đồng.

Như vậy, có thể hiểu hợp đồng là hành vi pháp lý thể hiện sự thỏa thuận của các bên giao kết nhằm làm phát sinh, thay đổi, chấm dứt các quyền và nghĩa vụ pháp lý nhất định.

2.1.1.2 Quyền tự do hợp đồng

Như đã trình bày ở trên, bản chất của hợp đồng là sự thỏa thuận và thống nhất ý chí giữa các chủ thể nhằm xác lập, thay đổi hay chấm dứt các quyền và nghĩa vụ trên cơ sở tự do, tự nguyện, bình đẳng. Tự do ý chí luôn được xác định là nguyên tắc cốt lõi của hợp đồng dù ở bất cứ hệ thống pháp luật nào.

Thuyết tự do ý chí phát triển mạnh mẽ ở Pháp vào thế kỷ XVIII, nội dung của thuyết này xuất phát từ quan điểm cho rằng, ý chí của con người là tối thượng và tự chủ, chỉ các hành vi xuất phát từ ý chí tự chủ của một người mới có hiệu lực ràng buộc đối với người đó. Có nghĩa là không ai có thể bị ép buộc làm hay không làm một việc gì đó ngoài ý muốn của họ, vì lợi ích của chính họ. Do đó, tự do ý chí phải được đề cao để con người vì lợi ích của mình trong xã hội tự do cạnh tranh mang lại những lợi ích chung.

Học thuyết tự do ý chí đã dẫn đến một hệ quả trước tiên coi hợp đồng là một loại nguồn quan trọng nhất của nghĩa vụ pháp lý. Bởi vậy, hợp đồng có nhiệm vụ bảo đảm sự tự do và trung thực khi thể hiện ý chí của các đương sự. Từ đó, pháp luật về hợp đồng phải có các quy định loại bỏ những trường hợp không bảo đảm sự tự do và trung thực khi thể hiện ý chí của các bên trong giao dịch. Các trường hợp giao kết hợp đồng do nhầm lẫn, do lừa dối hay do bạo lực có thể sẽ làm cho hợp đồng vô hiệu. Khi hợp đồng đã được các bên ký kết, sẽ có giá trị bắt buộc, như là “luật” đối với các bên. Hơn thế nữa, hợp đồng còn có giá trị pháp lý ngay cả đối với các cơ quan công quyền, nghĩa là khi xét xử, giải

thích hợp đồng, Toà án phải tôn trọng ý chí của các bên, không được sửa đổi hay giải thích nội dung hợp đồng khác với ý chí, nội dung giao kết của các bên.

Như vậy, có thể hiểu quyền tự do hợp đồng bao gồm những nội dung cơ bản: (i) hợp đồng phải là kết quả của sự tự nguyện thoả thuận, là sự thể hiện ý chí đích thực của các bên; (ii) các bên tự do xác định nội dung của hợp đồng, tự do thoả thuận các điều khoản của hợp đồng. Các quy định về trật tự công cộng chỉ được áp dụng trong trường hợp ngoại lệ đặc biệt; (iii) hình thức của hợp đồng không phải là yếu tố quan trọng, chỉ cần các bên đạt được thoả thuận với nhau là coi như hợp đồng đã được ký kết; (iv) các bên có quyền tự do quyết định việc giải quyết bất đồng khi có tranh chấp phát sinh.

2.1.2 Nguyên tắc bảo đảm quyền tự do hợp đồng, cơ sở pháp lý và vai trò của hợp đồng theo mẫu

Mặc dù được coi là nền tảng cho lý luận về hợp đồng, nhưng thuyết tự do ý chí cũng có những nhược điểm nhất định. Nó không thể giải quyết được một cách thoả đáng những mối quan hệ xã hội phức tạp ngày nay, khi mà con người sống trong sự phụ thuộc lẫn nhau, khi mà sự bất cân xứng thông tin ngày càng trở lên trầm trọng. Chính vì vậy, nhà làm luật phải vào cuộc để đưa ra những quy định có tính chất bắt buộc nhằm đảm bảo trật tự công cộng và đạo đức xã hội. V.I. Lênin cho rằng, *“nếu để các bên tự do vô hạn thì hợp đồng sẽ trở thành phương tiện để kẻ giàu bóc lột người nghèo và sẽ là nguy cơ đối với lợi ích chung của xã hội. Vì vậy, phải đi xa hơn nữa trong vấn đề tăng cường sự can thiệp của Nhà nước vào các quan hệ pháp luật tư, các việc dân sự”* [38, tr.577]. Như vậy, việc các nhà làm luật đưa ra các quy định nhằm hạn chế tự do hợp đồng cần được hiểu đó chính là những bảo đảm cần thiết cho tự do hợp đồng có thể được duy trì trong một xã hội hiện đại, vì lợi ích của người khác, lợi ích chung của xã hội, trật tự công cộng và đạo đức. Trước yêu cầu đó, Nhà nước với tư cách là chủ thể của quyền lực công, cần phải ban hành những quy định pháp luật chống lại các hành

vi phạm quyền tự do hợp đồng, nhằm bảo đảm quyền tự do hợp đồng của người khác, lợi ích chung của xã hội và trật tự công cộng. Đây là cơ sở để pháp luật hợp đồng đặt ra các quy định về năng lực chủ thể giao kết hợp đồng, nguyên tắc giao kết hợp đồng, các điều kiện có hiệu lực của hợp đồng, các trường hợp hợp đồng vô hiệu và cách thức xử lý hợp đồng vô hiệu... Trên cơ sở đó, các học thuyết về hợp đồng ngày càng đặt ra nhiều cơ sở cho sự tác động của Nhà nước vào quyền tự do hợp đồng so với quan niệm truyền thống trước đây.

Trên thị trường, mối quan hệ giữa tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ với NTD được thiết lập chủ yếu thông qua hình thức hợp đồng. Theo tinh thần “tự do khế ước” của hợp đồng nói chung thì nó bao hàm sự thỏa thuận và mục đích tạo lập hiệu lực pháp lý cho các bên. Tuy nhiên, trên thực tế có nhiều loại hợp đồng khi giao kết không đáp ứng hai điều kiện này, bởi các nhà cung ứng hàng hóa, dịch vụ thường đưa ra hợp đồng mà họ đã đơn phương soạn sẵn, còn NTD chỉ có một trong hai sự lựa chọn “chấp nhận” hoặc “không chấp nhận” (và trong một số trường hợp, NTD chỉ có thể “chấp nhận”, chứ không có lựa chọn nào khác vì tình trạng độc quyền, ví dụ hợp đồng mua bán điện sinh hoạt).

Hợp đồng theo mẫu là một dạng hợp đồng phát sinh từ quan hệ dân sự, thương mại và được sử dụng phổ biến trong đời sống tiêu dùng. Các điều kiện giao dịch chung được các luật gia phương tây mô tả là đứa con của cuộc cách mạng công nghiệp thế kỷ 19. Với việc xuất hiện khả năng sản xuất và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ mang tính hàng loạt và liên tục cho vô số các khách hàng, thực tế này đã đặt ra vấn đề “tiêu chuẩn hoá” các điều khoản của các hợp đồng mua bán. Trong bối cảnh đó, từ giữa thế kỷ trước, các doanh nghiệp, trước tiên là bảo hiểm, giao thông, tín dụng rồi sau đó là các doanh nghiệp sản xuất, dịch vụ đều thiết lập cho mình những quy tắc bán hàng thống nhất, áp dụng chung trong các giao dịch với khách hàng của mình [53, tr.43]. Như vậy, có thể nói hợp đồng theo mẫu được hình thành khi nền sản xuất hàng hóa phát triển đến một trình độ nhất

định, quan hệ tiêu dùng trở thành một môi quan hệ mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ phổ biến.

Việc sử dụng hợp đồng theo mẫu được áp dụng chung cho mọi khách hàng, trước tiên vì mục tiêu hợp lý hoá việc bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường. Qua đó, bên bán và bên mua đều có thể “tiết kiệm” được thời gian, sức lực trong đàm phán và thoả thuận. Xa hơn nữa và thực tiễn đã thừa nhận là, thông qua việc thiết lập các quy tắc bán hàng thống nhất, các nhà cung cấp cùng với các hiệp hội nghề nghiệp của mình đã phát triển nhiều loại hợp đồng cụ thể mà nhà làm luật chưa hề biết tới. Bên cạnh đó, hợp đồng theo mẫu có khả năng ngăn ngừa những rủi ro nhận thức của các bên tham gia quan hệ hợp đồng liên quan đến việc giải thích hợp đồng và trên thực tế đã được sử dụng như một công cụ hữu hiệu của việc phân chia rủi ro pháp lý, trách nhiệm giữa các bên tham gia quan hệ hợp đồng.

Ban đầu, hợp đồng theo mẫu nói riêng cũng như các điều kiện giao dịch chung khác thể hiện tính năng ưu việt của nó trong việc rút ngắn thời gian, đơn giản hóa hình thức và thủ tục trong giao dịch giữa nhà cung ứng với số lượng khách hàng đông đảo của mình. Các khách hàng tìm đến giao dịch cũng cảm thấy hài lòng, vì đa phần các giao dịch mà họ tham gia là nhằm đáp ứng những nhu cầu thiết yếu của bản thân. Vì vậy, thời gian nhanh, thủ tục đơn giản mà vẫn đạt được mục tiêu hướng đến là điều họ mong đợi. Tuy nhiên, càng về sau, do sự thiếu vắng quá trình thương lượng trong giao kết hợp đồng theo mẫu, bên soạn thảo hợp đồng bắt đầu sử dụng lợi thế sẵn có của mình để chèn ép bên còn lại. Điều này đòi hỏi sự can thiệp của Nhà nước trong việc điều tiết quan hệ hợp đồng giữa thương nhân và NTD nhằm đảm bảo sự công bằng, bình đẳng trong quan hệ này cũng như bảo vệ được quyền lợi của NTD.

2.2 Bản chất của hợp đồng theo mẫu và những ảnh hưởng của nó đối với quyền tự do hợp đồng

2.2.1 Bản chất của hợp đồng theo mẫu

2.2.1.1 Khái niệm, đặc điểm, của hợp đồng theo mẫu

Trên thế giới, hợp đồng theo mẫu tồn tại dưới nhiều tên gọi và hình thức khác nhau như hợp đồng mẫu tiêu chuẩn (standard form contract), hợp đồng dựng sẵn (boilerplate contract) hay hợp đồng gia nhập (adhesion contract) và được hiểu chỉ là một hình thức của những điều kiện giao dịch chung mà các nhà cung ứng hàng hóa, dịch vụ sử dụng để giao dịch với tất cả khách hàng của mình.

Ngày nay, ngoại trừ những giao dịch đơn giản, vì mục tiêu nhu yếu phẩm hàng ngày, người ta thấy khắp mọi nơi trong các hợp đồng song vụ, các điều kiện giao dịch chung đều được áp dụng. Hơn thế nữa, lúc đầu các điều kiện và quy tắc này chỉ được áp dụng giữa thương nhân và NTD thì ngày nay, điều kiện giao dịch chung được áp dụng trong cả những giao dịch giữa các thương nhân với nhau. Như vậy, điều kiện giao dịch chung được hiểu là tất cả những điều kiện hợp đồng, quy tắc bán hàng được soạn trước bởi một bên trong quan hệ hợp đồng và được sử dụng trong khi ký kết hợp đồng với nhiều khách hàng khác.

Với tính cách là một hình thức tồn tại phổ biến của các điều kiện giao dịch chung, hợp đồng theo mẫu cũng có đầy đủ các đặc điểm của điều kiện giao dịch chung. Theo hiểu biết chung, hợp đồng theo mẫu là hợp đồng do thương nhân đơn phương soạn thảo để giao dịch với nhiều người mua hàng là NTD.

Như đã trình bày, hợp đồng theo mẫu được hiểu là một loại hợp đồng nên nó cũng có đầy đủ các đặc điểm của hợp đồng nói chung. Tuy nhiên, cùng với những đặc điểm đó thì hợp đồng theo mẫu cũng có những đặc điểm riêng của nó. Cụ thể là:

Thứ nhất, hợp đồng theo mẫu là hợp đồng được soạn sẵn bởi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Theo hiểu biết thông thường, hợp đồng phải thể hiện sự tự do ý chí, tự do thỏa thuận và là ý chí đích thực giữa các bên trong quan hệ hợp đồng. Tuy nhiên, đối với hợp đồng theo mẫu, yếu tố thỏa thuận là một sự “xa xỉ” hay nói cách khác nó làm mất đi tinh thần tự do khế ước, bởi lẽ hợp đồng theo mẫu sẽ do thương nhân đơn phương soạn thảo, còn NTD sẽ không có điều kiện để đàm phán các điều khoản trong đó mà chỉ có thể chấp nhận toàn bộ hợp đồng hoặc từ chối giao kết hợp đồng.

Khi điều kiện kinh tế phát triển, các doanh nghiệp cung ứng hàng hóa, dịch vụ có khối lượng khách hàng lớn hoặc trong những lĩnh vực độc quyền cung ứng hàng hóa, dịch vụ thiết yếu cho đời sống xã hội thì hiển nhiên những doanh nghiệp này không thể đi đàm phán ký kết hợp đồng đối với từng khách hàng của mình, và hơn nữa để tiết kiệm trong chi phí quản lý thì các doanh nghiệp này sử dụng loại hợp đồng mà họ soạn sẵn để áp dụng cho khách hàng của mình.

Theo logic, việc áp dụng các hợp đồng theo mẫu dễ dẫn đến việc hạn chế quyền tự do thỏa thuận của bên khách hàng, song cũng phải thấy rằng việc thể hiện ý chí của các bên trong quan hệ hợp đồng vẫn tồn tại thông qua việc NTD chấp nhận hoặc không chấp nhận nội dung của hợp đồng bằng cách họ “đặt bút” ký hoặc không ký vào hợp đồng. Bên cạnh đó cần phải thấy rằng, hợp đồng theo mẫu không phải là pháp luật, kể cả khi nó được một cơ quan nhà nước có thẩm quyền chấp nhận đăng ký theo quy định của pháp luật.

Thứ hai, hợp đồng theo mẫu được áp dụng chung cho tất cả khách hàng có đủ điều kiện tham gia vào giao dịch với bên đưa ra hợp đồng theo mẫu

Nếu như hợp đồng thông thường, việc giao kết hợp đồng được thực hiện với từng khách hàng khác nhau và với những thỏa thuận khác nhau thì hợp đồng

theo mẫu được áp dụng chung, thống nhất cho tất cả các khách hàng trong cùng một chủng loại hợp đồng. Điều này có nghĩa, mọi khách hàng trong cùng một nhóm sẽ được áp dụng hợp đồng với những điều khoản giống nhau, bởi lẽ xuất phát từ nguyên tắc tự do, các chủ thể có quyền đặt ra các điều kiện xác lập và thực hiện giao dịch, nhưng không được vi phạm sự bình đẳng giữa các chủ thể. Trong trường hợp, một doanh nghiệp cung ứng hàng hoá, dịch vụ chiếm vị trí độc quyền trên thị trường, họ có thể lợi dụng vị trí của mình để đưa vào hợp đồng những điều khoản bất lợi cho khách hàng thì điều này cũng không đồng nghĩa với việc họ có quyền áp dụng các điều kiện thương mại khác nhau trong cùng một loại giao dịch cho từng khách hàng khác nhau [69,tr.59]. Với cách áp dụng như vậy sẽ đảm bảo sự công bằng giữa các khách hàng trong cùng một giao dịch mà các doanh nghiệp đã thiết lập từ trước. Đây cũng là đặc điểm rất quan trọng của hợp đồng theo mẫu, nếu thiếu đặc điểm này thì hợp đồng chỉ được hiểu là “*mẫu hợp đồng*” chứ không phải là “*hợp đồng theo mẫu*”.

Thứ ba, chủ thể của hợp đồng theo mẫu luôn bao gồm một bên là thương nhân (với tư cách là bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ) và bên kia là NTD (với tư cách là bên mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ).

Chủ thể của hợp đồng nói chung là những người tham gia xác lập, thực hiện hợp đồng, có quyền, nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng và phải chịu trách nhiệm về việc thực hiện quyền, nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng đó.

Để tham gia xác lập, thực hiện hợp đồng, các hệ thống pháp luật đều quy định chủ thể phải có năng lực chủ thể nhất định. Theo đó, yêu cầu về chủ thể tham gia hợp đồng “có năng lực hành vi dân sự” là một trong những điều kiện tiên quyết để hợp đồng có hiệu lực. Pháp luật Việt Nam quy định chủ thể tham gia giao dịch dân sự (hợp đồng) phải “có năng lực hành vi dân sự” (Điểm a, Khoản 1 Điều 117 BLDS 2015). Cũng theo các quy định của BLDS (2015), chủ thể tham gia quan hệ hợp đồng bao gồm các cá nhân, pháp nhân, hộ gia đình, tổ

hợp tác. Mặt khác, năng lực hành vi dân sự để tham gia xác lập, thực hiện hợp đồng của các chủ thể khác nhau là không giống nhau.

Khác với các loại hợp đồng thông thường mà ở đó chủ thể có thể là bất kỳ ai thỏa mãn các quy định của pháp luật về điều kiện chủ thể, thì trong hợp đồng theo mẫu một bên chủ thể trong quan hệ hợp đồng này phải là những thương nhân và bên còn lại là NTD. Trên thực tế ở Việt Nam điều này đã được thể hiện rõ tại Khoản 2 Điều 3 Luật BVQLNTD (2010):

Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là tổ chức, cá nhân thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm: a) Thương nhân theo quy định của Luật thương mại; b) Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh”; Khoản 1 Điều 6 LTM (2005) quy định: “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”.

Tuy nhiên, đối với hợp đồng theo mẫu, như đã phân tích ở đặc điểm thứ nhất và thứ hai thì cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh và cá nhân hoạt động thương mại một cách độc lập, thường xuyên có đăng ký kinh doanh không có khả năng để áp dụng hợp đồng theo mẫu đối với NTD vì tính chất nhỏ lẻ của mình. Chính vì vậy, theo ý kiến của tác giả luận án, chủ thể của hợp đồng theo mẫu với tư cách là thương nhân chỉ có tổ chức kinh tế. Trong mối quan hệ này, NTD thường phải chấp nhận những quy tắc thương mại do chính nhà cung ứng hàng hóa, dịch vụ đặt ra [53,tr.42] và NTD luôn luôn được xác định là bên yếu thế, như:

(i) Yếu tố trong việc tiếp cận, xử lý và hiểu các thông tin về hàng hóa, dịch vụ trong quan hệ mua bán, trao đổi giữa họ với bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ;

(ii) Yếu tố trong việc đàm phán, thiết lập hợp đồng, giao dịch khi quan hệ với thương nhân trên thị trường;

(iii) Yếu tố về khả năng chi phối giá cả, các điều kiện kinh doanh, giao dịch trên thị trường, nhất là trong hoàn cảnh thị trường chỉ có một số ít doanh nghiệp chi phối, chiếm lĩnh;

(iv) Yếu tố trong việc xử lý và gánh chịu rủi ro trong quá trình tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ [10,tr.29-30].

Thứ tư, hình thức của hợp đồng theo mẫu thường được thể hiện dưới hình thức văn bản.

Theo thông lệ, hợp đồng chỉ được thiết lập khi có sự thỏa thuận giữa các chủ thể bình đẳng về địa vị pháp lý, nhằm mục đích tạo lập hệ quả pháp lý - phát sinh quyền và nghĩa vụ - mà không phụ thuộc vào hình thức của việc giao kết [31,tr. 41-43]. Hình thức của hợp đồng là phương thức ký kết, phương tiện ghi nhận nội dung thỏa thuận của các bên. Nó có thể là thủ tục ký kết hợp đồng hoặc hình thức thể hiện thỏa thuận của các bên, bằng lời nói, hành vi hoặc bằng văn bản... [58,tr.18]. Hình thức hợp đồng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong tố tụng, nó là chứng cứ xác nhận các quan hệ hợp đồng đã, đang tồn tại giữa các bên, từ đó xác định trách nhiệm khi có vi phạm hợp đồng xảy ra.

Về nguyên tắc, việc chọn lựa hình thức nào để ký kết hợp đồng là do các bên tham gia hợp đồng quyết định trên cơ sở nguyên tắc tự do hợp đồng. Khoản 1 Điều 401 BLDS (2005) đã quy định: “*Hợp đồng dân sự có thể được giao kết bằng lời nói, bằng văn bản hoặc bằng hành vi cụ thể, khi pháp luật không quy định loại hợp đồng đó phải được giao kết bằng một hình thức nhất định*”; BLDS (2015) không quy định cụ thể về hình thức của hợp đồng mà quy định hình thức

giao dịch dân sự tại Khoản 1 Điều 119 như sau: *“Giao dịch dân sự được thể hiện bằng lời nói, bằng văn bản hoặc bằng hành vi cụ thể. Giao dịch dân sự thông qua phương tiện điện tử dưới hình thức thông điệp dữ liệu theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử được coi là giao dịch bằng văn bản”*; Khoản 1 Điều 14 Luật BVQLNTD (2010) quy định: *“Hình thức hợp đồng giao kết với người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự”*, vậy nên hình thức hợp đồng theo mẫu có thể được hiểu là một trong ba hình thức hợp đồng đã được quy định trong BLDS. Tuy nhiên, để bảo vệ quyền lợi của NTD trong mối quan hệ bất tương xứng với thương nhân mà cụ thể là trong các giao dịch sử dụng hợp đồng theo mẫu thì hình thức phù hợp nhất đó là văn bản. Bởi lẽ, văn bản (truyền thông) là hình thức ngôn ngữ viết, được trình bày trên một chất liệu hữu hình nhằm thể hiện một nội dung xác định mà người ta có thể đọc, lưu giữ và bảo đảm được sự toàn vẹn nội dung đó. Khác với hợp đồng bằng lời nói vốn không để lại bằng chứng (“khẩu thuyết vô bằng”), thì hợp đồng bằng văn bản sẽ đảm bảo sự thể hiện rõ ràng ý chí các bên cũng như nội dung của từng điều khoản hợp đồng mà các bên muốn cam kết. Chính vì vậy, Điều 7 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD quy định: *“Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải được lập thành văn bản...”*

Thứ năm, nội dung của hợp đồng theo mẫu thường do phía nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ soạn thảo trước trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi cho phía đối tác không phải là bên soạn thảo nội dung của hợp đồng.

Nội dung hợp đồng là toàn bộ các vấn đề mà các bên đã thoả thuận với nhau. Về mặt hình thức, nội dung của hợp đồng được thể hiện dưới dạng các điều khoản. Về mặt pháp lý, nội dung hợp đồng chính là các quyền và nghĩa vụ ràng buộc các bên giao kết với nhau. Thông thường, nội dung hợp đồng được

xác định gồm các điều khoản như: đối tượng hợp đồng, số lượng, chất lượng, giá cả, phương thức thanh toán, thời gian, địa điểm thực hiện hợp đồng quyền và nghĩa vụ của các bên... Trong thực tiễn giao kết hợp đồng, nghĩa vụ của các bên không nhất thiết chỉ giới hạn trong các quy định rõ ràng tại hợp đồng, khi các bên không thoả thuận một nội dung nào đó vào trong hợp đồng thì có thể hiểu những nghĩa vụ liên quan đến hợp đồng sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật hoặc áp dụng thói quen được thiết lập giữa các bên, tập quán thương mại, hoặc có thể xuất phát từ việc giải thích hợp đồng trên cơ sở nguyên tắc thiện chí, trung thực hay tính hợp lý của hợp đồng.

Đối với những hợp đồng thông thường, khi đàm phán ký kết hợp đồng, các bên có quyền thể hiện ý chí của mình trong việc thoả thuận về quyền và nghĩa vụ của các bên cũng như nội dung các điều khoản của hợp đồng, mà không bị ép buộc. Nguyên tắc này cho phép các chủ thể tự do quy định các điều kiện của hợp đồng; các bên có quyền thoả thuận bất cứ nội dung gì trong hợp đồng, miễn là không trái pháp luật.

Tuy nhiên, đối với hợp đồng theo mẫu như đã phân tích ở đặc điểm thứ nhất và thứ hai, toàn bộ nội dung hợp đồng là do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ soạn thảo nhưng phải đáp ứng theo các quy định của pháp luật về bảo vệ NTD và các luật chuyên ngành có liên quan. Trong trường hợp này, chúng ta thấy một phần của nội dung hợp đồng bị hạn chế quyền tự do thoả thuận giữa các bên, điều này được giải thích là Nhà nước nhằm bảo vệ trật tự công cộng, đạo đức xã hội hay thực hiện các chính sách kinh tế - xã hội, và nhằm mục đích bảo đảm trật tự kinh tế - xã hội, bảo vệ trật tự cạnh tranh lành mạnh, bảo vệ quyền và lợi ích của các bên, bảo vệ sự bình đẳng, công bằng trong quan hệ hợp đồng, trong lĩnh vực cạnh tranh, pháp luật chống độc quyền của các nước cấm bên ở thế mạnh về kinh tế đưa ra những điều khoản hợp đồng có tính chất “lạm dụng” để gây thiệt hại cho bên yếu thế trong quan hệ hợp đồng.

Như vậy có thể thấy rằng, không phải toàn bộ nội dung hợp đồng sẽ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ soạn thảo ra dựa trên ý chí chủ quan của riêng mình, mà khi soạn thảo nội dung hợp đồng phải tuân thủ theo các quy định pháp luật chuyên ngành, chẳng hạn như: đối với hợp đồng vận chuyển hàng không, người vận chuyển phải có nghĩa vụ vận chuyển hàng hoá, hành khách tới nơi đến một cách an toàn theo lộ trình; mua bảo hiểm trách nhiệm dân sự đối với hành khách...; còn hành khách phải có nghĩa vụ tôn trọng, chấp hành đúng các quy định của bên vận chuyển và các quy định khác về bảo đảm an toàn giao thông. Đây là nghĩa vụ bắt buộc trong hợp đồng. Đối với các hợp đồng cung cấp điện, bên cung cấp điện có nghĩa vụ cung cấp điện theo phương thức an toàn phù hợp với các tiêu chuẩn chất lượng do Nhà nước quy định. Trường hợp bên cung cấp điện không cung cấp theo phương thức an toàn theo quy định của Nhà nước và do đó gây thiệt hại cho bên sử dụng điện thì phải chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại đó; còn bên sử dụng điện phải có nghĩa vụ sử dụng điện hợp lý theo cách thức an toàn phù hợp với các quy định liên quan của Nhà nước, trường hợp bên sử dụng điện không sử dụng theo cách thức an toàn theo các quy định của Nhà nước và theo hợp đồng, gây thiệt hại cho bên cung cấp năng lượng thì phải chịu trách nhiệm đối với thiệt hại đó. Hoặc trong một số loại hàng hoá, dịch vụ các bên buộc phải chấp nhận giao kết hợp đồng với một mức giá cụ thể do Nhà nước ấn định, ví dụ như giá điện, nước sinh hoạt.

Cùng với nội dung của hợp đồng do bên cung cấp hàng hoá, dịch vụ soạn sẵn thì đối với NTD, họ có quyền chấp nhận toàn bộ hoặc không chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng, ngoài ra họ còn có quyền bảo lưu. Quyền bảo lưu hay thoả thuận lại của NTD là một quyền hết sức quan trọng trong trường hợp giao kết hợp đồng theo mẫu. Tuy các điều khoản trong hợp đồng được coi là những điều khoản mang tính chất tiêu chuẩn hoá và đôi khi phụ thuộc vào các luật chuyên ngành nhưng về bản chất nó vẫn được hiểu là những thoả thuận của các

bên, vì vậy NTD hoàn toàn có quyền bảo lưu hoặc thoả thuận lại những điều khoản khi cho rằng những điều khoản này không phù hợp với các quy định của pháp luật hoặc với chính bản thân họ. Tuy nhiên, trên thực tế NTD không hề biết đến quyền này, họ thường phải chấp nhận những quy tắc thương mại do chính tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đặt ra và về nguyên tắc thì những quy tắc này không phải là đối tượng của việc đàm phán. NTD thường là bên yếu thế, phải chấp nhận và đôi khi không biết đến chúng mà cũng chẳng biết đến quyền bảo lưu [53,tr.44]. Cũng chính vì điều này, mà nhiều người đang đánh đồng giữa thuật ngữ “hợp đồng theo mẫu” với “mẫu hợp đồng” là một.

2.2.1.2 Mối quan hệ giữa hợp đồng theo mẫu với điều kiện giao dịch chung

Điều kiện giao dịch chung được hiểu là tất cả những điều kiện hợp đồng, quy tắc bán hàng được soạn trước bởi một bên trong quan hệ hợp đồng và được sử dụng trong khi ký kết hợp đồng với nhiều khách hàng khác nhau [53,tr.45]. Về nguyên tắc, điều kiện giao dịch chung có thể được áp dụng cho mối quan hệ tiêu dùng giữa một bên là chủ thể kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và bên còn lại là NTD, bất kể NTD đó là doanh nghiệp hay cá nhân.

Tuy nhiên, không phải lúc nào điều kiện giao dịch chung cũng được hiểu là các điều khoản của hợp đồng theo mẫu, nó chỉ trở thành điều khoản của hợp đồng theo mẫu trong những điều kiện nhất định khi bên được đề nghị có khả năng tiếp cận các điều kiện giao dịch chung một cách minh bạch, cụ thể trước khi giao kết; có khả năng, cơ hội lĩnh hội nội dung của các điều kiện giao dịch chung một cách hợp lý và đồng ý ràng buộc với các điều kiện giao dịch chung trong hợp đồng.

Bên cạnh đó, cũng cần thiết phải chỉ ra rằng, các điều kiện giao dịch chung về bản chất cũng khác so với các chỉ dẫn, hướng dẫn của nhà cung cấp trong giao dịch thương mại, ví dụ như: các điều kiện kiểm soát an ninh trong

siêu thị, các điều kiện về tư vấn tiêu dùng.... Nếu các điều kiện giao dịch chung góp phần cấu trúc các quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng thì các chỉ dẫn, hướng dẫn nói trên chỉ góp phần thúc đẩy, hình thành nên các quy tắc xử sự cần có trong giao lưu thương mại.

Bản chất của các điều kiện giao dịch chung là các điều kiện của hợp đồng được soạn thảo trước và được áp dụng hàng loạt cho một nhóm các khách hàng cùng loại cho các hợp đồng sẽ được hình thành trong tương lai. Biểu hiện thông thường nhất của các điều kiện giao dịch chung được thể hiện dưới hình thức các hợp đồng theo mẫu hoặc các thông báo được in kèm hoặc là tài liệu đi kèm cùng với hợp đồng chính. Điều này cho phép phân biệt các điều kiện giao dịch chung với các trình tự, thủ tục, quy tắc được áp dụng cho một số lượng lớn các hợp đồng để thực thi một dự án, đấu giá hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ.

Về phương thức biểu đạt, điều kiện giao dịch chung có thể được phân chia thành các quy tắc (quy định) bán hàng và hợp đồng theo mẫu. Nguyễn Thị Hằng Nga, trong luận án tiến sĩ của mình cho rằng *“Điều kiện thương mại chung được thể hiện ở hai dạng cơ bản sau: i/Các điều khoản soạn sẵn không thay đổi trong hợp đồng được áp dụng nhiều lần và cho nhiều chủ thể khác nhau và ii/Các quy định, quy tắc, điều kiện giao dịch được dẫn chiếu, đăng ký, niêm yết (được đương nhiên coi là một bộ phận của hợp đồng khi phù hợp các quy định của pháp luật)”* [45, tr 35]. Quy tắc bán hàng là loại điều kiện giao dịch chung được áp dụng phổ biến trong hoạt động phân phối hàng hóa, dịch vụ và là điều kiện ràng buộc đối với khách hàng khi họ chấp nhận tham gia giao dịch. Để khách hàng có thể tiếp cận chúng một cách thuận lợi, các quy tắc này phải được niêm yết công khai tại nơi phân phối. Hợp đồng theo mẫu là loại điều kiện giao dịch chung bao gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một thời gian hợp lý; nếu bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như

chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra.[75, tr.1-3]

Như vậy, có thể nói điều kiện giao dịch chung và hợp đồng theo mẫu có mối quan hệ mật thiết với nhau nhưng không phải là một. Điều kiện giao dịch chung và hợp đồng theo mẫu là một trong trường hợp các điều kiện giao dịch chung là các điều khoản của hợp đồng theo mẫu. Còn lại, nếu nó tồn tại dưới các quy tắc bán hàng thì điều kiện giao dịch chung không phải là hợp đồng theo mẫu.

Pháp luật của các nước trên thế giới cho thấy các cách tiếp cận điều chỉnh điều kiện giao dịch chung ở những góc độ khác nhau nhưng tựu chung thể hiện ở hai xu hướng chính: xu hướng điều chỉnh về điều kiện giao dịch chung ở tất cả hợp đồng và xu hướng điều chỉnh điều kiện giao dịch chung được áp dụng trong lĩnh vực tiêu dùng nhằm bảo vệ điều kiện giao dịch chung [45, tr.77]. Tại Việt Nam, điều kiện giao dịch chung, hợp đồng theo mẫu được quy định tại BLDS và Luật BVQLNTD (Điều 405, 406 BLDS 2015; khoản 5, 6 Điều 3 Luật BVQLNTD 2010). Với tư cách là luật chung của hệ thống luật tư, BLDS quy định về hợp đồng theo mẫu và về điều kiện giao dịch chung như một loại quy tắc trong giao lưu dân sự nhằm bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của các bên. Việc bổ sung quy định về điều kiện giao dịch chung vào BLDS (2015), để đáp ứng yêu cầu từ thực tiễn có rất nhiều công ty lớn ban hành các điều kiện nghiệp vụ để áp dụng khi giao kết hợp đồng, ví dụ: điều kiện cấp tín dụng, điều kiện thanh toán... của ngân hàng, điều kiện cung cấp một sản phẩm bảo hiểm. Với việc quy định điều kiện giao dịch chung và hợp đồng theo mẫu vào BLDS và Luật BVQLNTD cho thấy Việt Nam đi theo xu hướng thứ nhất là điều chỉnh hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung không chỉ trong lĩnh vực tiêu dùng mà trong cả lĩnh vực giao dịch dân sự nói chung.

2.2.2 Môi quan hệ giữa hợp đồng theo mẫu với quyền tự do hợp đồng

Quan hệ giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thường được xác lập thông qua quan hệ hợp đồng trên cơ sở nguyên tắc bình đẳng, tự do thỏa thuận. Tuy nhiên, nếu để các bên tự do vô hạn thì hợp đồng sẽ trở thành phương tiện để bên mạnh hơn lấn át bên yếu thế hơn và gây thiệt hại tới lợi ích chung của xã hội. NTD luôn là bên thiếu thông tin, đặc biệt là các thông tin và kiến thức liên quan đến đặc tính kỹ thuật của sản phẩm. Bên cạnh đó, NTD thông thường ít có cơ hội đàm phán, thương lượng trong quan hệ với thương nhân. Đặc biệt, đối với hợp đồng theo mẫu, NTD không có cơ hội đàm phán, thỏa thuận về nội dung hợp đồng.

Với sự phát triển như vũ bão của khoa học và công nghệ trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế đã tạo điều kiện thuận lợi cho sự ra đời và phát triển của nhiều phương thức kinh doanh hiện đại và không ít trong số đó đã được du nhập vào Việt Nam như bán hàng tại cửa, kinh doanh đa cấp. Xu hướng phát triển này đã đặt NTD vào một khung cảnh mới – đó là sự đan xen giữa những tiện ích và việc tìm kiếm lợi nhuận tối đa của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bằng việc gây nhiễu thông tin và thông qua sự không hiểu biết hoặc lạm dụng hoàn cảnh của NTD. Bởi vậy, việc xử lý thông tin bất cân xứng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và NTD không thể được tự giải quyết bởi thị trường, mà cần có sự can thiệp của pháp luật để lập lại công bằng xã hội [48,tr.40-41]

Sự xuất hiện của hợp đồng theo mẫu, bên cạnh những ưu điểm nhất định thì nó cũng đem lại những thách thức đối với nguyên tắc tự do ý chí. Sự phổ biến của hợp đồng theo mẫu trong nền kinh tế được ví như là sự rời bỏ hợp đồng để quay lại với quy chế hay là một quá trình xã hội hoá luật dân sự, quá trình thu hẹp phạm vi hợp đồng cá nhân bằng cách thay thế vào đó là hợp đồng mang tính tập thể [71,tr.24]. Do vị thế của NTD trong “cuộc chơi” này là bên yếu thế và bất

cân xứng về mặt thông tin, lợi ích kinh tế so với doanh nghiệp; do trong quá trình đơn phương soạn thảo các hợp đồng theo mẫu và các điều kiện giao dịch chung, doanh nghiệp đã có quá nhiều đặc quyền và quá nhiều thuận lợi để đưa ra nội dung hợp đồng, nên việc tạo ra các hợp đồng theo mẫu hoặc các điều kiện giao dịch chung cũng bộc lộ những điều bất lợi cho NTD và cho xã hội.

2.3 Quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu

2.3.1 Quan niệm về người tiêu dùng và sự cần thiết của việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

2.3.1.1 Quan niệm về người tiêu dùng

Trong nhiều thập kỷ qua, đã có nhiều cuộc hội thảo, hội nghị bàn về NTD và BVQLNTD. Việc BVQLNTD là một lẽ tất nhiên, vì xét ở góc độ kinh tế thì NTD được hiểu là một thành tố trong quá trình sản xuất, phân phối và sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Xét ở góc độ xã hội, NTD được hiểu là một thành viên trong xã hội, họ có đầy đủ các quyền của một con người, nên BVQLNTD chính là bảo vệ quyền con người.

Về khái niệm NTD, có hai tiêu chí để xác định NTD họ là ai: (i) Tư cách chủ thể; (ii) Mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

Trước hết, về tiêu chí tư cách chủ thể của NTD. Hiện nay, có hai cách hiểu khác nhau về chủ thể là NTD.

Cách hiểu thứ nhất cho rằng NTD chỉ là cá nhân mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Quan điểm này xuất phát từ lập luận cho rằng trong mối quan hệ giữa thương nhân với NTD là cá nhân thì NTD ở luôn ở vị thế yếu hơn do thông tin bất cân xứng nên việc bảo vệ NTD là hết sức cần thiết, trong khi đó NTD là các tổ chức (xét trong mối quan hệ với nhà cung cấp hàng hóa dịch vụ) thì tính yếu thế đã giảm đi rất nhiều, bởi lẽ “*các tổ chức thường có nhiều nguồn lực, có cấu trúc chặt chẽ, cơ chế hoạt động và điều hành phù hợp với đặc thù của mình*”

[25, tr.26]. Bên cạnh đó, việc coi tổ chức là NTD sẽ ảnh hưởng đến sự bình đẳng giữa tổ chức với tư cách là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ với nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ, vì trong quan hệ này có thể áp dụng luật bảo vệ NTD, điều này có thể dẫn đến thiệt hại cho nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ, mặc dù họ không lạm dụng sự yếu thế của NTD [25,tr.27]. Chính vì vậy, luật bảo vệ NTD không cần thiết phải can thiệp vào quan hệ tiêu dùng của họ và không nên coi tổ chức là NTD. Quan niệm này được thể hiện trong pháp luật của một số quốc gia như: Luật Bảo vệ NTD của Bang Quebec, Chỉ thị số 1999/44/EC ngày 25/5/1999 về việc mua bán hàng hóa tiêu dùng và các bảo đảm có liên quan, Luật Bảo vệ người tiêu dùng của Indonesia.

Cách hiểu thứ hai cho rằng,NTD có thể được hiểu bao gồm cá nhân, hộ gia đình, tổ chức mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sinh hoạt, tiêu dùng của mình. Như vậy, NTD bao gồm cả người mua hàng hóa (mua lương thực, thực phẩm, thuốc chữa bệnh, quần áo, thiết bị máy móc, đồ dùng sinh hoạt, phương tiện đi lại...) và người sử dụng dịch vụ (dịch vụ bảo hiểm, vận tải, vui chơi, giải trí, khám chữa bệnh, sửa chữa, lắp đặt thiết bị...). Với quan niệm này thì NTD không chỉ là cá nhân, hộ gia đình mà còn bao gồm cả tổ chức. Tổ chức ở đây được hiểu bao gồm các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp, các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, các hiệp hội, hay các tổ chức xã hội khác. Quan niệm này được thể hiện trong pháp luật của một số quốc gia: Luật Bảo vệ người tiêu dùng của Ấn Độ năm 1986.

Tại Việt Nam, kể từ khi ban hành các quy định về pháp luật BVQLNTD cho đến nay thì NTD luôn được hiểu bao gồm cá nhân và tổ chức. Quan niệm này tuy có vẻ hơi rộng và có quan điểm cho rằng nó sẽ làm loãng đi hiệu lực của Luật BVQLNTD. Tuy nhiên, chúng tôi cho rằng cách quy định này đã khắc phục được hạn chế của quan niệm coi NTD chỉ là cá nhân vì không phải lúc nào tổ chức cũng là người đủ khả năng để đối mặt được với các vi phạm từ phía nhà

cung cấp hàng hóa, dịch vụ và hậu quả là nếu Luật BVQLNTD không bảo vệ họ như đối với các cá nhân tiêu dùng khác thì quyền lợi của một nhóm đối tượng khá lớn trong xã hội bị xâm phạm, gây thiệt hại chung cho toàn xã hội.

Ở Việt nam quan điểm này đã được thể hiện khá rõ trong Pháp lệnh BVQLNTD (1999), cũng như Luật BVQLNTD (2010), theo đó các văn bản này đều ghi nhận: *“Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”*

Thứ hai, về tiêu chí mục đích sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

Thực tế cho thấy cũng tồn tại hai quan điểm khác nhau về tiêu chí này.

Quan điểm thứ nhất cho rằng, NTD là người mua hàng hoá, sử dụng hàng hóa, dịch vụ để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt. Theo quan niệm này, NTD khi mua hàng hóa, sử dụng hàng hóa, dịch vụ chỉ nhằm mục đích tiêu dùng hoặc sinh hoạt chứ không nhằm mục đích tái sản xuất hoặc tìm kiếm lợi nhuận. Quan niệm này được đa số các nước trên thế giới áp dụng trong pháp luật của mình, ví dụ như: Luật bảo vệ người tiêu dùng của Malaysia năm 1999, Luật bảo vệ người tiêu dùng của Đài Loan năm 1994.

Thực tế cho thấy dù pháp luật các nước quy định như vậy nhưng việc xác định cá nhân/tổ chức có mục đích thương mại hay mục đích tiêu dùng khi họ mua một loại hàng hóa hoặc sử dụng một loại dịch vụ là điều không dễ dàng. Chẳng hạn, một người nông dân mua thuốc trừ sâu để diệt sâu bệnh cho lúa, việc làm này của người nông dân là vì mục đích tiêu dùng hay mục đích sản xuất? Và họ có được coi là NTD hay không? Hay một doanh nghiệp tổ chức nấu ăn trưa cho người lao động của họ, để làm việc này họ phải mua lương thực, thực phẩm để chế biến thành các món ăn phục vụ người lao động, có quan điểm cho rằng chi phí ăn trưa nằm trong quá trình tái sản xuất sức lao động và phục vụ cho mục đích kinh doanh chung. Ngược lại có quan điểm cho rằng, tổ chức đó mua thực phẩm về không có mục đích mua bán lại mà để tiêu dùng tại chỗ thì phải được

coi là có mục đích tiêu dùng mới chính xác. Vậy trong trường hợp này doanh nghiệp đó có được hiểu là NTD hay không?

Từ các ví dụ trên đây, có thể thấy rằng mặc dù quy định của pháp luật là thống nhất nhưng việc áp dụng và giải thích pháp luật lại không có sự thống nhất. Điều này thể hiện ở chỗ, cùng một loại giao dịch giữa thương nhân với tổ chức, cá nhân là người mua hàng nhưng ý kiến này cho rằng giao dịch đó có tính chất tiêu dùng, trong khi ý kiến khác lại cho rằng không phải là giao dịch có tính chất tiêu dùng. Vì thế, thiết nghĩ cần phải có những quy định rõ hơn về cụm từ “mục đích tiêu dùng, sinh hoạt” để tránh những tranh luận như trên.

Theo quan điểm của tác giả luận án, để làm rõ mục đích của việc mua hàng hóa, dịch vụ là thỏa mãn nhu cầu sinh hoạt, tiêu dùng hay nhu cầu kinh doanh nhằm áp dụng pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng cho chính xác, cần nhận thức rõ rằng người tiêu dùng không chỉ là người trực tiếp mua hàng hóa của thương nhân để sử dụng cho nhu cầu tiêu dùng của chính mình mà còn bao gồm cả trường hợp người mua hàng hóa, dịch vụ để thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng của người khác (ví dụ trường hợp người mua hàng hóa, dịch vụ để tặng cho người khác hoặc đổi lấy hàng hóa dịch vụ tiêu dùng khác...). Trong những trường hợp này, cần hiểu rằng NTD không nhất thiết phải là người trực tiếp tham gia vào giao dịch mua bán hàng hóa với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ mà còn có thể là người không mua hàng hóa, dịch vụ nhưng có trực tiếp sử dụng hàng hóa, dịch vụ đó vì nhu cầu sinh hoạt, tiêu dùng của mình.

Quan điểm thứ hai cho rằng, NTD ngoài mục đích mua hàng hoá, sử dụng hàng hóa, dịch vụ để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt thì còn có thể phục vụ cho mục đích tái sản xuất kinh doanh.

Trên thế giới, hầu hết các nước đều quy định mục đích của mua hàng hóa, sử dụng hàng hóa, dịch vụ là nhằm mục đích tiêu dùng, sinh hoạt. Việc quy định như vậy sẽ giúp phân biệt quan hệ tiêu dùng thuộc đối tượng điều chỉnh của luật

bảo vệ NTD với các quan hệ thương mại khác và phần nào làm giảm áp lực đối với luật bảo vệ NTD, đồng thời nó cũng đảm bảo tính khả thi trong quá trình thực hiện luật bảo vệ NTD. Tuy nhiên, cũng có những quốc gia quy định mục đích của việc mua hàng hóa không chỉ nhằm mục đích tiêu dùng, sinh hoạt mà còn nhằm mục đích tái sản xuất hoặc kinh doanh [5,tr.22]

Thực tế cho thấy việc phân biệt giữa mục đích tiêu dùng với mục đích tái sản xuất, kinh doanh không phải lúc nào cũng có thể phân biệt được. Ví dụ một người mua vải về để may quần áo cho chính bản thân họ với trường hợp một người mua vải về may quần áo để bán lẻ, trong hai trường hợp này thật khó để phân biệt đâu là NTD. Theo ý kiến của tác giả luận án cần phải phân biệt giữa NTD (tiếng anh là “consumer” hoặc “end consumer” – NTD cuối cùng) với khách hàng (tiếng anh là “customer”). Bởi lẽ, khách hàng là người mua hàng hóa có thể để phục vụ cho bản thân hoặc họ có thể sử dụng vào mục đích kinh doanh.

Như vậy, với phân tích ở trên, chúng tôi cho rằng NTD có những đặc điểm như sau: (i) là cá nhân hoặc tổ chức; (ii) trực tiếp mua hàng hóa hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ; và (iii) với mục đích tiêu dùng, sinh hoạt mà không nhằm mục đích kinh doanh.

2.3.1.2 Bản chất của quyền lợi người tiêu dùng

NTD thường là người bỏ tiền ra mua sản phẩm, hàng hóa, mua (thuê) dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Do vậy, NTD chính là người mang lại lợi nhuận cho các doanh nghiệp, các nhà sản xuất, nhà cung cấp dịch vụ. Nói cách khác, NTD chính là người duy trì sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp, do đó một khẩu hiệu mà toàn thế giới biết đến là “Khách hàng là thượng đế”. Trên thế giới, phong trào BVQLNTD hình thành và phát triển từ những năm 50-60 của thế kỷ XX, dấu mốc quan trọng đánh dấu việc hình thành và phát triển quyền của NTD khi Tổng thống Hoa Kỳ John Kenedy phát biểu trước Thượng viện Hoa Kỳ vào ngày 15/3/1962: “... theo định nghĩa, người tiêu

dùng là tất cả chúng ta. Họ là nhóm người đông đảo nhất, có tác động và chịu sự tác động của hầu hết các quyết định về kinh tế, dù là của nhà nước hay tư nhân. Thế nhưng họ lại là nhóm người quan trọng duy nhất mà quan điểm của họ lại thường không được lắng nghe”.

Ngày 9 tháng 4 năm 1985, nhờ có những cố gắng vận động không ngừng của Tổ chức Quốc tế Liên minh NTD (nay đã đổi tên thành Quốc tế NTD), Liên Hợp Quốc đã thông qua một tập hợp Các Nguyên tắc chỉ đạo về Bảo vệ NTD (bằng Nghị quyết số 39/248 của Đại Hội Đồng LHQ). Các nguyên tắc này sau đó được sửa đổi vào năm 1999, trong đó ghi nhận các quyền lợi và nhu cầu của NTD trên toàn thế giới và tạo ra một khuôn khổ mà theo đó các chính phủ, đặc biệt là chính phủ các nước đang phát triển hoặc vừa giành được độc lập, có thể sử dụng để soạn thảo, hay củng cố chính sách và pháp luật bảo vệ NTD tại quốc gia họ.

Bản Nguyên tắc này của LHQ đã vạch ra tám (08) lĩnh vực cơ bản có thể phát triển các chính sách bảo vệ NTD, nay được chuyển thành tám (08) quyền cơ bản của NTD, bao gồm:

Thứ nhất, quyền được thoả mãn các nhu cầu cơ bản

Các nhu cầu cơ bản của quần chúng nhân dân của bất cứ một quốc gia nào (NTD) xuất phát từ vấn đề tồn tại hay sống một cách đàng hoàng. Tại các quốc gia nghèo hay các nền kinh tế đang phát triển, các nhu cầu cơ bản nói chung bao gồm lương thực, quần áo và nhà ở. Tuy nhiên, có 3 nhu cầu khác rất thiết yếu để đảm bảo cuộc sống đàng hoàng cho con người, đó là dịch vụ y tế, nước sạch, vệ sinh và giáo dục. Thêm 2 nhu cầu khác, cũng có thể liệt vào dạng nhu cầu cơ bản, vì nếu thiếu chúng thì khó mà có thể đảm bảo được các nhu cầu cơ bản nói trên, đó là năng lượng và phương tiện vận chuyển, đi lại.

Thứ hai, quyền được an toàn

Quyền được an toàn rất quan trọng trong việc đảm bảo cho một cuộc sống

an toàn và chắc chắn. Nếu không có các biện pháp, quy định tiêu chuẩn, NTD sẽ bị thiệt hại nhiều nhất về mặt an toàn. Quyền được an toàn có nghĩa là quyền được bảo vệ khỏi các sản phẩm, các quy trình sản xuất và dịch vụ có thể gây nguy hại cho sức khỏe và cuộc sống. Quyền này bao gồm quan ngại về lợi ích lâu dài của NTD cũng như nhu cầu trước mắt của họ.

Quyền này liên quan đến các chính sách của chính phủ nhằm thiết lập các tiêu chuẩn về chất lượng và an toàn sản phẩm, và theo đó, các cơ sở vật chất công cộng nhằm kiểm tra, giám định về chất lượng và an toàn sản phẩm.

Thứ ba, quyền được chọn lựa

Quyền được chọn lựa liên quan đến vấn đề chọn lựa giữa các khả năng khác nhau. Quyền được chọn lựa có thể coi là một sự đảm bảo, khi có thể, về tính sẵn có, khả năng và khả năng tiếp cận một số lượng lớn các loại hàng hoá và dịch vụ khác nhau ở mức giá cạnh tranh.

Quyền này liên quan đến các chính sách của chính phủ nhằm hạn chế các hành vi hạn chế cạnh tranh, các loại hợp đồng không công bằng, điều chỉnh các hoạt động quảng cáo và khuyến mại ...

Thứ tư, quyền được thông tin

NTD phải có quyền được thông tin về chất lượng, số lượng, hiệu lực, độ tinh khiết, tiêu chuẩn và giá cả của hàng hoá, dịch vụ, để có thể đưa ra các quyết định đúng đắn và tự bảo vệ bản thân họ khỏi các hành vi lạm dụng. Bên cạnh đó, NTD còn phải có quyền tiếp cận các thông tin liên quan đến các vấn đề công cộng, vốn do chính phủ và các cơ quan chức năng giải quyết.

Quyền này không những liên quan đến việc các chính phủ nên công bố và phổ biến rộng rãi nội dung của các chính sách bảo vệ NTD, các cơ chế giải quyết khiếu nại và chế tài có thể được áp dụng, mà còn liên quan đến các chính sách về yêu cầu bắt buộc dán nhãn mác hàng hoá dịch vụ và đưa ra các cảnh báo cũng như thông tin cần thiết cho NTD về các điều kiện trao đổi, mua bán, bảo hành,

tín dụng, sử dụng hay bảo quản sản phẩm.

Thứ năm, quyền được giáo dục về kiến thức tiêu dùng

Quyền được giáo dục tiêu dùng có nghĩa là quyền có được các kiến thức và thông tin cần thiết để có thể là một NTD có hiểu biết. Những người có học vấn rất dễ nhận thức về các quyền của họ cũng như hành động để tác động vào các nhân tố có ảnh hưởng tới các quyết định của NTD. Nói như vậy không có nghĩa là những người không có học vấn hoàn toàn không hề hay biết gì nhưng rõ ràng là họ ở thế bất lợi hơn, vì họ không thể tự đọc, viết một cách thuận lợi được.

Thứ sáu, quyền được giải quyết và bồi thường thiệt hại

Quyền này về cơ bản liên quan đến việc các chính phủ xây dựng và thông qua các quy định pháp lý, hành chính cũng như các cơ chế thực thi để tạo điều kiện cho NTD có thể khiếu nại và được giải quyết, bồi thường thiệt hại thông qua các thủ tục chính thức cũng như không chính thức một cách nhanh chóng, công bằng, với ít chi phí và có thể được tiếp cận dễ dàng thuận tiện bởi NTD khắp nơi.

Thứ bảy, Quyền được đại diện

Quyền được đại diện (hay quyền được lắng nghe) có nghĩa là quyền được vận động ủng hộ cho các quyền lợi của NTD với mục tiêu khiến cho các quyền lợi đó được xem xét một cách toàn diện và được đồng tình trong quá trình xây dựng và thực hiện các chính sách kinh tế hay các chính sách khác có ảnh hưởng tới NTD.

Quyền này liên quan chặt chẽ đến việc quy định về địa vị pháp lý (ví dụ quyền đại diện trong khiếu nại và xét xử, hay quyền đại diện đưa ra góp ý, kiến nghị trong các quá trình hoạch định chính sách có liên quan) của các tổ chức bảo vệ NTD, các hội NTD trong các văn bản pháp luật về bảo vệ NTD, cũng như các cơ chế hữu hiệu để thực thi các quyền đó.

Thứ tám, quyền được hưởng một môi trường lành mạnh

Các nguồn lực sử dụng trong quá trình sản xuất và tiêu dùng hàng hoá, dịch vụ nên được sử dụng một cách lành mạnh và thân thiện với môi trường sinh thái. Đây là lý do căn bản làm phát sinh quyền được hưởng một môi trường lành mạnh của NTD. NTD có thể thực thi quyền này thông qua các cơ chế khiếu nại và thông tin.

Luật bảo vệ NTD của rất nhiều quốc gia trên thế giới đã nêu rõ các quyền này, tuy không phải là luôn đầy đủ tám quyền trong mọi trường hợp, như kim chỉ nam cho công tác bảo vệ NTD. Bên cạnh đó, có thể nói rằng tất cả các quy định khác của luật bảo vệ NTD các quốc gia này cũng như các văn bản pháp luật có liên quan đều nhằm thực hiện các quyền này hoặc đảm bảo rằng chúng được tôn trọng, tuân thủ và thực hiện.

Trên cơ sở tám quyền cơ bản của NTD theo Bản hướng dẫn của Liên hợp quốc, Chính phủ các nước đã đưa nội dung này vào pháp luật bảo vệ NTD của quốc gia mình. Có thể kể đến một số quốc gia đã tiến hành nội luật hóa các nguyên tắc này trong pháp luật quốc gia như sau:

Liên bang Nga

Điều 1 Luật Bảo vệ NTD của Liên bang Nga 1995 nêu rõ: “Luật này sẽ điều chỉnh các quan hệ phát sinh giữa NTD với nhà sản xuất, người thực hiện, hay người bán khi bán hàng hoá sản phẩm (hay thực hiện các công việc, cung cấp dịch vụ), xác định quyền của NTD có được các hàng hoá (công việc, dịch vụ) có chất lượng tốt, an toàn đối với sức khỏe và cuộc sống của NTD; có được thông tin về sản phẩm (kết quả công việc, dịch vụ) và người sản xuất ra chúng (hay người thực hiện, người bán); được giáo dục tiêu dùng; được nhà nước và công chúng bảo vệ các quyền lợi của họ; cũng như có được các cơ chế thực thi các quyền này.”

Như vậy, ngay từ đầu tiên, Luật Bảo vệ NTD của Liên bang Nga đã nêu

rõ 4 quyền cơ bản của NTD (bao gồm quyền được an toàn, quyền được thông tin, quyền được giáo dục tiêu dùng và quyền được giải quyết và bồi thường thiệt hại) như là các mục tiêu điều chỉnh của Luật. Trong đó, quyền được giáo dục tiêu dùng được nhắc lại một lần nữa một cách cụ thể tại Điều 3 của Luật này, quyền được an toàn tại Điều 7, quyền được thông tin tại Điều 8, và quyền được xem xét giải quyết khiếu nại tư pháp và bồi thường thiệt hại tại Điều 17. Ngoài ra, quyền được đại diện của NTD tại Nga được thể hiện tại Điều 45, quy định về quyền của các tổ chức xã hội về NTD [5, tr 26-27]

Thái Lan

Điều 4 Luật Bảo vệ NTD 1979 của Thái Lan (sửa đổi vào năm 1998) quy định: “NTD có các quyền cần được bảo vệ sau:

1. Quyền được nhận thông tin và mô tả về chất lượng hàng hoá hoặc dịch vụ một cách đầy đủ và chính xác.
2. Quyền được tự do lựa chọn hàng hoá hoặc dịch vụ.
3. Quyền đòi hỏi an toàn trong khi sử dụng hàng hoá hoặc dịch vụ.
- 3b. Quyền có được một hợp đồng công bằng (theo như sửa đổi tại Điều 5 của Luật Bảo vệ NTD số 2 B.E. 2541 năm 1998 của Thái Lan)
4. Quyền được chăm sóc và đền bù cho các thiệt hại theo các quy định của pháp luật về vấn đề đó hoặc theo quy định của Đạo luật này”

Trung Quốc

Luật Bảo vệ Các quyền và lợi ích của NTD năm 1993 của Trung Quốc danh trợn vẹn một chương (Chương II – gồm 9 điều, từ Điều 7 đến Điều 15) đề nêu rõ các quyền của NTD mà luật này bảo vệ. Các quyền này được nêu khá cụ thể, chi tiết, gồm các quyền sau đây:

- Quyền được an toàn về tài sản cá nhân và thân thể tránh khỏi các xâm phạm trong khi mua bán, sử dụng hàng hoá hoặc tiếp nhận các dịch vụ;
- Quyền được nhận thông tin xác thực về tình trạng và điều kiện của mặt

hàng mà họ mua bán sử dụng hoặc dịch vụ mà họ tiếp nhận;

- Quyền được tự do lựa chọn hàng hoá dịch vụ hay người cung cấp;
- Quyền được giao kết hợp đồng công bằng;
- Quyền được bồi thường theo quy định của pháp luật các thương tổn về thân thể hay thiệt hại tài sản phát sinh khi mua bán sử dụng hàng hoá hoặc tiếp nhận dịch vụ;
- Quyền được thành lập các tổ chức xã hội để nêu cao các quyền và lợi ích hợp pháp của mình;
- Quyền được nhận các kiến thức về tiêu dùng hay bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD;
- Quyền được tôn trọng phẩm giá cũng như các phong tục tập quán theo bản sắc dân tộc khi mua bán sử dụng hàng hoá và dịch vụ; và
- Quyền được giám sát các hàng hoá, dịch vụ cũng như công tác bảo vệ quyền và lợi ích của NTD.

Như vậy, trong 8 quyền cơ bản đã nêu trước đây theo các nguyên tắc chỉ đạo của LHQ về Bảo vệ NTD, Luật của TQ có nêu rõ 6 quyền; loại bỏ các quyền được thoả mãn các nhu cầu thiết yếu, và quyền được hưởng một môi trường lành mạnh; thêm vào các quyền giao kết hợp đồng công bằng, quyền được tôn trọng phẩm giá và phong tục tập quán, và quyền giám sát công tác quản lý nhà nước về bảo vệ NTD [5, tr.27-28]

Châu Âu

Chỉ thị số 1999/44/EC do Quốc hội Châu Âu và Hội đồng Cộng đồng các quốc gia Châu Âu thông qua ngày 25/05/1999 về một số khía cạnh của việc bán hàng hoá tiêu dùng và các bảo đảm có liên quan có đề cập đến các từ “quyền của NTD” và “quyền được khiếu nại và bồi thường thiệt hại” như là tiêu đề của các Điều 3 và 4 của Chỉ thị, nhưng không hề nêu lên các quyền cơ bản của NTD như đề cập ở các phần trên.

Tóm lại, quy định của các quốc gia đã phân tích ở trên về các quyền cơ bản của NTD có một điểm chung nhất là hầu hết đều tôn trọng và cố gắng đi sát các quyền đề ra theo Các nguyên tắc chỉ đạo về bảo vệ NTD của Liên Hợp Quốc năm 1985. Nguyên nhân cơ bản dẫn đến hiện tượng này là ở chỗ các quyền do LHQ nêu ra đã khá toàn diện và bao trùm được tất cả các vấn đề có liên quan đến công tác bảo vệ NTD, có thể được cụ thể hoá thành các quy định cụ thể về tiêu chuẩn, nghĩa vụ của các bên liên quan, hay quy trách nhiệm pháp lý. Trong trường hợp có thiếu hụt về phạm vi hay đối tượng điều chỉnh, thì các quyền này có thể được luận giải thành các nguyên tắc chỉ đạo việc thực thi luật. Điểm khác biệt giữa các quốc gia này chủ yếu ở hai điểm:

Thứ nhất, có quốc gia nêu vấn đề tất các quyền cơ bản này (như trường hợp của Liên bang Nga, hay Thái Lan), có quốc gia nêu cụ thể và giải thích chi tiết (như trường hợp của Trung Quốc).

Thứ hai, các quốc gia chọn các tập hợp quyền khác nhau trong số 8 quyền cơ bản do LHQ đề xuất để đưa vào luật quốc gia của mình. Điểm khác biệt thứ hai có thể được lý giải là do điều kiện thực tế, ý thức hệ chính trị và ưu tiên của từng quốc gia. Các quyền được hầu hết các quốc gia phân tích đưa vào luật bảo vệ NTD của họ gồm có quyền được an toàn, quyền được chọn lựa, quyền được thông tin, quyền được giao kết hợp đồng công bằng, quyền được giáo dục tiêu dùng, quyền được khiếu nại và bồi thường thiệt hại, và quyền được đại diện.

Ở Việt Nam, theo Luật BVQLNTD (2010), NTD tại Việt Nam có tám quyền sau đây:

1. Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hoá, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp.
2. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn

gốc, xuất xứ hàng hoá; được cung cấp hoá đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đó mua, sử dụng.

3. Lựa chọn hàng hoá, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thoả thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

4. Góp ý kiến với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về giá cả, chất lượng hàng hoá, dịch vụ, phong cách phục vụ, phương thức giao dịch và nội dung khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

5. Tham gia xây dựng và thực thi chính sách, pháp luật về BVQLNTD.

6. Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hoá, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đó công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết.

7. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

8. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ.

Trên cơ sở quy định về quyền của NTD của một số quốc gia trên thế giới, có thể nhận thấy hầu hết các quốc gia đều không có quy định riêng về quyền của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu (Trung quốc quy định: quyền được giao kết hợp đồng công bằng), điều này có thể lý giải là do quyền của NTD nói chung với quyền của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu là trùng nhau. Tuy nhiên, dưới góc độ quan hệ hợp đồng, chúng

tôi cho rằng đối với các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu thì quyền được thông tin và quyền tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thoả thuận của NTD là quyền quan trọng trong quá trình giao kết hợp đồng theo mẫu giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, bởi lẽ:

(i) Mặc dù, trong một xã hội tự do và bình đẳng, mỗi người phải chịu trách nhiệm về những gì mình làm và trong quá trình giao kết hợp đồng mỗi bên phải tự tìm kiếm những thông tin cần thiết để bảo vệ lợi ích của mình [17,tr.22]. Tuy nhiên, do tính chất xã hội của quan hệ tiêu dùng mà NTD khó có thể có cơ hội được tự do, bình đẳng vì họ buộc luôn phải tham gia vào mối quan hệ với đặc tính truyền kiếp là “thông tin bất cân xứng” [54,tr.28]. Chính vì vậy, thông tin bất cân xứng ngày càng trở thành một lĩnh vực cần được quan tâm, đặc biệt trong các hợp đồng theo mẫu giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và NTD. Bởi lẽ, thông tin là sức mạnh, thông tin định hướng hành vi con người, thông tin là quyền tài sản dễ dàng biến thành tiền[48,tr.40]. Bởi vậy, trong một thời đại đổi thay nhanh chóng, điều chỉnh thông tin bất cân xứng nhằm đảm bảo sự công bằng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ với NTD là điểm cốt lõi cần quan tâm trong việc BVQLNTD nói chung và trong hợp đồng theo mẫu nói riêng.

(ii) Bên cạnh quyền được cung cấp thông tin như đã trình bày thì quyền *“quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thoả thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ”* cũng là một quyền hết sức quan trọng đối với NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, quyền này của NTD góp phần hoàn thiện quyền tự do hợp đồng trong một nền kinh tế thị trường. Bởi lẽ, hợp đồng theo mẫu thường được áp dụng trong các giao dịch có số lượng khách hàng đông đảo và/hoặc phục vụ nhu cầu cơ bản trong cuộc sống. Vì vậy, việc NTD quyết định tham gia hoặc không tham gia vào một giao dịch cụ thể nào đó là do ý chí chủ quan của họ, các

tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và thậm chí Nhà nước cũng không có quyền áp đặt bắt buộc NTD phải tham gia vào một giao dịch cụ thể.

Trong nền kinh tế thị trường, với sự đa dạng về hàng hoá, dịch vụ và các chủ thể kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thì quyền này của NTD rất dễ dàng để thực hiện thành công. Tuy nhiên, cũng phải thấy rằng một số lĩnh vực sinh hoạt thiết yếu đối với NTD thì việc thực hiện quyền này sẽ gặp những khó khăn nhất định do sự độc quyền tự nhiên gây ra.

2.3.1.3 Sự cần thiết phải bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Việc thừa nhận nền kinh tế thị trường, hội nhập với thế giới bên ngoài đang làm thay đổi căn bản những vấn đề về nhận thức và phương pháp điều tiết của Nhà nước trong việc bảo vệ NTD ở Việt Nam. Từ vai trò của người buộc phải chấp nhận sản phẩm trong cơ chế kinh tế cũ, NTD Việt Nam đã trở thành người chấp nhận giá. NTD là “thượng đế” do họ có khả năng, điều kiện và một phạm vi lựa chọn rộng lớn – quyền bỏ phiếu bằng đồng tiền. Song cách hiểu này cũng cần phải có điều kiện vì khả năng lựa chọn của NTD không thể vượt quá giới hạn khả năng sản xuất và sự cung ứng của nhà kinh doanh. Bởi vậy, trong điều kiện các thiết chế thị trường chưa hoàn thiện, tính minh bạch chưa được đảm bảo thì “Thượng đế” luôn có nguy cơ trở thành “nạn nhân” trước sự lạm dụng ưu thế của nhà kinh doanh thông qua phương thức kinh doanh gian dối, thiếu trung thực và được ngụy trang dưới nhiều hình thức tinh vi. Do đó, bảo vệ NTD luôn là nhiệm vụ quan trọng của mỗi quốc gia trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay [33,tr 78], bởi lẽ:

Thứ nhất, việc các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sử dụng các hợp đồng theo mẫu để buộc khách hàng phải chấp nhận toàn bộ các điều khoản của hợp đồng mà không được đàm phán lại hoặc không có quyền bảo lưu, là xâm phạm nghiêm trọng nguyên tắc tự do và tự nguyện cam kết, thỏa thuận

được dự liệu trong BLDS. Tuy NTD có quyền tự nguyện tham gia hoặc không tham gia hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung, nhưng do ở vào vị trí yếu thế, hơn nữa lại có nhu cầu cấp thiết cần phải được sử dụng những dịch vụ công cộng thiết yếu, nên trong nhiều trường hợp NTD không còn khả năng lựa chọn nào khác và buộc phải ký kết các hợp đồng theo mẫu do doanh nghiệp soạn sẵn. Ví dụ: các hợp đồng được ký kết với các doanh nghiệp độc quyền về cung ứng điện, nước sinh hoạt.

Thứ hai, có nhiều doanh nghiệp cố tình che giấu các thông tin xấu, các điều khoản bất lợi cho NTD bằng các thủ thuật làm hạn chế khả năng tiếp cận thông tin của NTD. Ví dụ: bằng các thủ thuật trình bày điều khoản ở những vị trí không thuận tiện cho việc phát hiện, kiểm tra của NTD như ghi bằng cỡ chữ thật nhỏ trong hợp đồng, hoặc trình bày ở những vị trí khó nhìn thấy khi giao dịch như ở dòng lưu ý, nằm dưới cùng của tờ hợp đồng, hoặc nằm ở mặt sau của một tấm vé hay một tờ thông báo, thậm chí còn được gói kỹ bên trong bao bì của sản phẩm và đến khi mở sản phẩm ra, NTD mới có cơ hội được biết các điều khoản đó. Có ý kiến cho rằng, nhiều doanh nghiệp đưa cho NTD các hợp đồng theo mẫu mà trong đó cỡ chữ cũng như cách trình bày rất khó đọc đặc biệt là đối với những người cao tuổi, người có thị lực kém. Các hợp đồng loại này thường rất dài, có khi lên đến cả chục trang, do vậy trong nhiều trường hợp không thể đọc hết hợp đồng hoặc không đủ “kiên nhẫn” để đọc hết hợp đồng vì hợp đồng cần phải được ký ngay. Đây là tình trạng bất cân xứng về thông tin và lợi ích giữa khách hàng với doanh nghiệp mà pháp luật cần phải có đường lối xử lý thỏa đáng nhằm bảo đảm quyền lợi cho NTD.

Thứ ba, cố tình sử dụng các kỹ thuật và các thủ thuật pháp lý để đưa ra các điều khoản bất công, lạm dụng, phân chia rủi ro một cách bất hợp lý, sử dụng các thuật ngữ chuyên môn khó hiểu, trình bày bằng kỹ thuật pháp lý phức tạp, dẫn chiếu đến nhiều quy định khác nhau gây khó khăn cho việc nhận thức. Đặc

biệt, để né tránh trách nhiệm bồi thường, các doanh nghiệp còn có thể soạn thảo các điều khoản loại trừ, hạn chế trách nhiệm của doanh nghiệp một cách bất công, bằng nhiều hình thức khác nhau. Ví dụ: soạn thảo các điều khoản quy định hạn chế trách nhiệm của doanh nghiệp bằng nhiều hình thức, nhiều nội dung khác nhau như từ bỏ quyền khiếu nại của khách hàng, rút ngắn thời hạn khiếu nại, đặt điều kiện đặc biệt cho việc khởi kiện, hạn chế phạm vi bồi thường, mở rộng các trường hợp miễn trừ trách nhiệm, giảm nhẹ khả năng và nguy cơ chịu trách nhiệm bằng cách thay thế cơ chế bồi thường không dựa trên lỗi bằng cơ chế bồi thường dựa trên hành vi có lỗi, chỉ bồi thường khi có lỗi nghiêm trọng. Đây là một sự lạm dụng trong quan hệ với NTD, vi phạm nghiêm trọng nguyên tắc trung thực, thiện chí và nguyên tắc công bằng.

Chính vì vậy, việc BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu mang tính khách quan và hết sức cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

2.3.2 Hình thức và phương thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu

Để BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu thì điều quan trọng là đòi hỏi Nhà nước với quyền năng của mình phải ban hành pháp luật nhằm điều chỉnh các quan hệ hợp đồng mang tính đặc thù này. Tuy nhiên, nếu chỉ dừng lại ở việc ban hành pháp luật mà không có cơ chế để đảm bảo pháp luật được thực thi thì các quy định của pháp luật cũng chỉ là những quy định trên giấy.

Bảo vệ NTD cần tới rất nhiều cơ quan với những chức năng đặc thù khác nhau, trong đó có những việc Nhà nước phải làm, có những việc Nhà nước ủng hộ hoặc tạo kinh phí, cơ hội để các tổ chức truyền thông, hiệp hội trực tiếp làm và ngay chính bản thân NTD cũng có trách nhiệm trong việc bảo vệ chính mình.

2.3.2.1 Bảo vệ từ phía người tiêu dùng

Để bảo vệ quyền lợi của mình, NTD sẽ phải trở thành “người tiêu dùng thông thái”, và để trở thành “người tiêu dùng thông thái”, đòi hỏi bản thân NTD phải nhận thức được vị trí và sức mạnh của mình, họ cần biết rằng nếu không có sự ủng hộ của họ thì bất kỳ doanh nghiệp nào cũng không thể thành công. Họ cần có nhận thức như vậy để có thể tự tin trong các tình huống giao dịch với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. NTD cần hiểu biết sâu sắc về các quyền của mình, có kiến thức để có thể tự giải quyết được những khó khăn khi có tranh chấp trên thị trường. [51]

Trong quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, bản thân NTD hiểu hơn ai hết về nhu cầu của chính bản thân họ khi tham gia vào các giao dịch nói chung và hợp đồng theo mẫu nói riêng (NTD có quyền lựa chọn hàng hoá, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch và các nội dung thoả thuận khi tham gia giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ).

Tuy vậy, cũng phải thừa nhận một thực tế rằng, NTD ở Việt Nam còn có những hạn chế nhất định như sự hiểu biết trong quan hệ tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ còn chưa đầy đủ. Vậy, để bảo vệ quyền lợi của mình, NTD cần biết liên kết, tự bảo vệ mình, trước khi cần đến sự trợ giúp của pháp luật.

Tuy nhiên, cũng phải nói thêm rằng, ngoài việc nâng cao nhận thức, kiến thức và kỹ năng về tiêu dùng để tự bảo vệ mình, NTD cũng cần có trách nhiệm xã hội của mình trong quan hệ tiêu dùng. Họ không những quan tâm đến bản thân mà còn có trách nhiệm quan tâm đến xã hội để góp phần xây dựng một xã hội “dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh”.

2.3.2.2 Bảo vệ từ phía doanh nghiệp

Trước đây, trong cơ chế tập trung, bao cấp, khái niệm NTD hầu như chưa được biết đến, các doanh nghiệp không cần quan tâm đến NTD, vì sản phẩm,

dịch vụ họ cung ứng không phải vì NTD mà là để hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch được giao[51]. Ngày nay, hơn lúc nào hết, các doanh nghiệp cần thấy hết sức mạnh của NTD, tác động mang tính quyết định của NTD đến kết quả sản xuất, kinh doanh của họ.

Nếu các doanh nghiệp sản xuất và cung ứng được nhiều hàng hoá, dịch vụ có chất lượng tốt và giá cả cạnh tranh, tạo ra được tình cảm tốt đối với NTD thì NTD sẽ mua thêm hàng hoá, sẽ quay lại để mua lần sau, làm cho sự nghiệp kinh doanh của doanh nghiệp phát đạt. Bên cạnh đó, để bán được hàng hoá, dịch vụ, đôi khi chăm sóc, bảo vệ NTD là cách giúp doanh nghiệp tồn tại và phát triển. Chính vì vậy, để bảo vệ lợi ích của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, đòi hỏi chính bản thân họ phải bảo vệ NTD – những khách hàng của họ - lấy việc bảo vệ NTD làm động lực để thúc đẩy sự phát triển của mình. Để bảo vệ NTD, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có thể có nhiều giải pháp, theo chúng tôi một trong những giải pháp đó là cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực, chính xác về hàng hoá, dịch vụ cũng như về chính bản thân của họ, để từ đó NTD có sự lựa chọn tốt nhất khi tham gia vào các giao dịch. Việc cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực, chính xác về hàng hoá, dịch vụ là nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Để thực hiện nguyên tắc này, pháp luật thường quy định các nghĩa vụ của nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ đồng thời với việc quy định quyền của NTD và thiết lập các cơ chế hữu hiệu để bảo vệ quyền lợi của NTD.

Bên cạnh việc cung cấp thông tin cho NTD như đã nêu trên, các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ còn có thể bảo vệ NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu thông qua việc xây dựng hợp đồng theo mẫu với những nội dung bảo đảm hài hoà lợi ích giữa các bên và không sử dụng những thuật ngữ chuyên ngành khó hiểu hoặc dẫn chiếu đến những văn bản quy phạm pháp luật khác mà NTD thông thường khó có thể tiếp cận.

2.3.2.3 Bảo vệ từ phía nhà nước

Nếu như NTD là “*người tiêu dùng thông thái*” và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thực hiện đầy đủ các trách nhiệm của mình đối với NTD và xã hội thì có lẽ chúng ta sẽ không phải bàn luận nhiều về vấn đề này. Tuy nhiên, hàng ngày, hàng giờ, NTD đang bị xâm hại quyền lợi chính đáng bằng nhiều cách. Vì nhiều lý do khác nhau, người hiểu biết hay không hiểu biết đều ngại khiếu nại, kiện cáo. Trong khi đó, doanh nghiệp lại chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm của mình [82].

Vì vậy, trách nhiệm bảo vệ NTD sẽ do Nhà nước đảm nhiệm, điều này hoàn toàn phù hợp với chức năng của Nhà nước trong việc bảo đảm quyền con người được thực thi trên thực tế. Để bảo vệ NTD, đòi hỏi Nhà nước phải ban hành các quy phạm pháp luật và tổ chức thực thi những quy phạm pháp luật đó.

Với việc bảo vệ NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu thì vấn đề đặt ra là Nhà nước cần phải kiểm soát hợp đồng theo mẫu. Việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu lưu thông trên thị trường có thể thực hiện thông qua cơ chế tiền kiểm và hậu kiểm. Cơ chế tiền kiểm bắt buộc doanh nghiệp sẽ phải đăng ký hoặc thông báo với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trước khi sử dụng hợp đồng theo mẫu. Cơ chế hậu kiểm cho phép cơ quan nhà nước về bảo vệ NTD có quyền yêu cầu doanh nghiệp phải hủy, sửa đổi hợp đồng theo mẫu trong trường hợp phát hiện có điều khoản hợp đồng vi phạm quyền lợi của NTD. Tuy nhiên, cũng có quan điểm cho rằng việc Nhà nước kiểm soát hợp đồng theo mẫu là vi phạm nguyên tắc tự do hợp đồng. Cùng với đó, Nhà nước có cần thiết phải kiểm soát tất cả các loại hợp đồng theo mẫu hay không? Chúng tôi cho rằng, Nhà nước chỉ thực hiện kiểm soát hợp đồng theo mẫu đối với một số hàng hóa, dịch vụ thiết yếu như điện, nước, dịch vụ viễn thông... vì đây là những lĩnh vực mà NTD rất dễ bị vi phạm quyền lợi do không có cơ hội đàm phán hợp đồng cũng như không có sự lựa chọn khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Bên cạnh đó, đối

với các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phục vụ sinh hoạt hàng ngày của NTD, số lượng khách hàng là rất lớn (có khi lên đến hàng nghìn thậm chí là hàng triệu như hợp đồng mua bán điện, nước), nếu buộc thương nhân phải đàm phán đối với NTD là một điều khó thực hiện. Vì vậy, để đảm bảo quyền lợi của NTD khi sử dụng các loại hàng hóa, dịch vụ này Nhà nước cần có cơ chế kiểm soát đối với hợp đồng theo mẫu.

Bên cạnh việc kiểm soát mang tính can thiệp của Nhà nước đối với hợp đồng theo mẫu thì trong nền kinh tế thị trường, những hàng hoá, dịch vụ không mang tính độc quyền tự nhiên người ta có thể sử dụng sức mạnh của thị trường để kiểm soát hợp đồng theo mẫu. Bởi lẽ, chính NTD quyết định lựa chọn các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, và như vậy NTD sẽ quyết định sự tồn tại của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Điều này đòi hỏi phải có sự cạnh tranh lành mạnh giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá dịch vụ, họ sẽ cạnh tranh nhau trên nhiều mặt như giá cả, chất lượng, mẫu mã ... và cả các điều khoản trong các hợp đồng theo mẫu. Trong trường hợp này, Nhà nước sẽ đóng vai trò là quan toà trong việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu thông qua các cơ quan xét xử.

Sự tham gia của cơ quan quản lý nhà nước trong việc bảo vệ NTD cũng là một trong những yếu tố mang tính chất quyết định đến việc BVQLNTD. Nhiệm vụ BVQLNTD của cơ quan quản lý nhà nước theo nghĩa rộng được hiểu là nhiệm vụ của tất cả các cơ quan trong bộ máy nhà nước. Cơ quan lập pháp ban hành ra Luật hoặc Pháp lệnh, cơ quan hành pháp (Chính phủ, các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các cấp) tùy theo chức năng, nhiệm vụ của mình ban hành và tổ chức thực hiện các chính sách, văn bản pháp luật về BVQLNTD, cơ quan tư pháp (Viện Kiểm sát và Tòa án nhân dân) trong phạm vi chức năng của mình có nhiệm vụ bảo vệ pháp chế, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng cũng như tính mạng, tài sản, tự do, danh dự và nhân phẩm

của công dân. Theo nghĩa hẹp, hoạt động BVQLNTD của cơ quan quản lý nhà nước thuộc trách nhiệm chủ yếu của các cơ quan hành pháp [46,tr.22-23].

Có thể nói, nội dung BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu của các cơ quan nhà nước bao gồm: (i) ban hành danh mục hàng hoá, dịch vụ thuộc đối tượng bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu; (ii) kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu khi tổ chức, cá nhân kinh doanh tiến hành đăng ký hợp đồng theo mẫu; (iii) kiểm tra, giám sát việc thực thi hợp đồng theo mẫu đã được đăng ký; (iv) kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không thuộc phạm vi phải đăng ký; (v) giải quyết các tranh chấp hợp đồng theo mẫu giữa NTD với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

2.3.2.4 Bảo vệ từ phía các tổ chức xã hội

Ngoài việc Nhà nước giữ vai trò chủ đạo trong BVQLNTD, sự tham gia của các tổ chức xã hội vào hoạt động này có ý nghĩa quan trọng trong việc bảo vệ BVQLNTD nói chung và trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu nói riêng.

Ở các nước, tổ chức BVQLNTD là một loại hình tổ chức xã hội có các chức năng đặc thù. Khác với các tổ chức xã hội khác mà mục tiêu nói chung chỉ là bảo vệ quyền lợi của các hội viên, tổ chức BVQLNTD hoạt động không chỉ bảo vệ quyền lợi của bản thân hội viên mà nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp, chính đáng của đông đảo NTD, vì lợi ích cộng đồng. Hoạt động của các tổ chức này đóng vai trò là “tai, mắt” của xã hội để phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm quyền lợi NTD và sau đó là phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền xử lý các hành vi đó. Bên cạnh đó, các hội BVQLNTD còn được trao các quyền được kiểm tra, giám sát, kiểm nghiệm chất lượng hàng hóa dịch vụ trên thị trường và họ có quyền khởi kiện các thương nhân ra Tòa khi có bằng chứng về việc thương nhân vi phạm quyền lợi NTD.

Có thể đơn cử một số ví dụ về sự tham gia của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở một số quốc gia trên thế giới:

- **Cộng hoà Pháp** có một hệ thống các hiệp hội bảo vệ NTD, các hội này được thành lập để giúp đỡ NTD về mặt pháp lý, khởi kiện. Về mặt pháp lý, các hiệp hội được tự do thành lập nhưng để hoạt động có hiệu quả thì các tổ chức này cần được Tổng Cục Cạnh tranh, Tiêu dùng và Trấn áp gian lận Pháp công nhận (hiện có 18 Hội ở Trung ương được công nhận). Sau khi được công nhận, các hiệp hội này có các quyền như sau:

Được quyền khởi kiện ra toà án;

Được được Phòng quản lý các viện và hiệp hội hỗ trợ tiền; (trước đây việc hỗ trợ thường dựa trên các tiêu chí thời gian dành cho việc tiếp nhận khiếu nại của NTD, trách nhiệm của các hiệp hội, theo vụ việc, số lượng tranh chấp của NTD mà hội nhận được. Tuy nhiên, các tiêu chí này gặp một số khó khăn vì không thực sự thể hiện được hiệu quả hoạt động của các hội này. Hiện nay việc phân bổ ngân sách được dựa vào những chủ đề, hoạt động cụ thể. Hàng năm tổng ngân sách hỗ trợ cho các hiệp hội là 7triệu Euro)

Nếu hội ở cấp trung ương thì sẽ có 1 đại biểu trong Hội đồng quốc gia về BVNTD

Các hiệp hội bên cạnh các hoạt động theo quy định của pháp luật còn được tiến hành các hoạt động khác như:

Thông tin cho NTD về quyền của NTD qua đó nâng cao ý thức của doanh nghiệp trong việc đối thoại với NTD; tổ chức tiếp nhận khiếu nại của NTD đồng thời liên hệ với doanh nghiệp để tìm ra giải pháp giải quyết các khiếu nại đó; xây dựng các chương trình về BVNTD trên truyền hình; giáo dục tiêu dùng; tổ chức kiểm tra, so sánh sản phẩm [6,tr. 71-72].

- **Trung Quốc**: Hội bảo vệ NTD Trung Quốc (CCA) được thành lập ngày 26/12/1984 theo sự phê chuẩn của Chủ tịch Hội đồng Nhà nước. Kinh phí hoạt

động của Hội lấy từ ngân sách của Chính phủ và các khoản hỗ trợ của các nhà tài trợ, các tổ chức xã hội. Theo quy định tại Luật BVNTD 1994, Hội BVNTD Trung quốc và các tổ chức bảo vệ NTD có chức năng, nhiệm vụ:

Cung cấp thông tin và dịch vụ tư vấn cho NTD; tham gia giám sát và kiểm tra chất lượng hàng hoá và dịch vụ với các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan; báo cáo, tư vấn và đề xuất các cơ quan Chính phủ về các vấn đề liên quan đến quyền lợi NTD; tiếp nhận, điều tra và xử lý đơn khiếu nại của NTD; yêu cầu các cơ quan đánh giá chất lượng hàng hoá, dịch vụ trong trường hợp đơn khiếu nại liên quan đến chất lượng hàng hoá, dịch vụ. Cơ quan đánh giá có trách nhiệm thông báo kết quả cho các tổ chức bảo vệ NTD; hỗ trợ NTD trong các vụ kiện xâm phạm quyền và lợi ích chính đáng của họ; phát hiện và cảnh báo các hoạt động vi phạm lợi ích NTD thông qua các phương tiện thông tin đại chúng [6,tr 69-70].

- **Hàn Quốc.** Bất kỳ một hiệp hội bảo vệ NTD muốn được thành lập và hoạt động cần phải đăng ký với Uỷ ban thương mại lành mạnh Hà Quốc hoặc chính quyền địa phương.

Sau khi được cấp phép hoạt động, các hiệp hội có các quyền:

Nhận được một khoản hỗ trợ về tài chính hàng năm từ Uỷ ban hoặc chính quyền địa phương; được phép tiến hành giải quyết tranh chấp của NTD thông qua hòa giải tự nguyện; khuyến nghị Nhà nước và chính quyền địa phương về chính sách bảo vệ quyền và lợi ích của NTD; kiểm tra và thanh tra các tiêu chuẩn của hàng hóa liên quan đến chủng loại, chất lượng, độ an toàn và tính thân thiện với môi trường; nghiên cứu phân tích các điều khoản hoặc phương thức giao dịch bao gồm cả giá; điều tra và nghiên cứu các vấn đề về NTD; giáo dục NTD; tư vấn và cung cấp thông tin về việc xử lý khiếu nại của NTD đồng thời khuyến cáo các bên có liên quan hòa giải bằng hình thức thỏa thuận; xuất bản các kết quả nghiên cứu phân tích về bảo vệ NTD; khi một doanh nghiệp hoặc hiệp hội

doanh nghiệp từ chối, can thiệp hoặc cung cấp thông tin sai lệch mà không có lý do chính đáng, hiệp hội có quyền đăng tải thông tin lên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định của Luật Tạp chí [6,tr.73]

Như vậy, kinh nghiệm một số nước cho thấy, họ đều sử dụng các tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ NTD. Các tổ chức này được thành lập theo mô hình phi chính phủ, hoạt động vì lợi ích của cộng đồng và mục tiêu là bảo vệ quyền lợi NTD. Điểm chung của tổ chức BVNTD tại các quốc gia này đó là tính hiệu quả và quy mô hoạt động lớn. Các tổ chức này vừa được sự hỗ trợ từ phía nhà nước (ở mức độ hạn chế) vừa có thể tự tìm nguồn thu cho hoạt động của mình từ sự ủng hộ của xã hội, xuất bản các ấn phẩm bảo vệ NTD và đặc biệt tại các nước như Pháp, Canada, Hoa Kỳ..., tổ chức bảo vệ NTD có quyền khởi kiện tập thể và nếu thắng kiện họ có thể giữ lại một phần tiền bồi thường để xây dựng quỹ hoạt động. Việc các tổ chức bảo vệ NTD có quyền khởi kiện là một yếu tố quan trọng trong việc BVQLNTD đối với các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Kết luận chương 2

Với việc nghiên cứu về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu cho thấy một số vấn đề sau:

1. Sự ra đời và tồn tại của hợp đồng theo mẫu mang tính khách quan, sự xuất hiện của hợp đồng theo mẫu góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế thị trường, tiết kiệm được thời gian, các khoản chi phí cho việc đàm phán, ký kết hợp đồng, và trong chừng mực nào đó nó cũng góp phần tạo ra sự bình đẳng giữa những NTD. Tuy nhiên, hợp đồng theo mẫu cũng tạo ra những thách thức đối với nguyên tắc “*tự do hợp đồng*”, đồng thời nó cũng tạo ra sự bất bình đẳng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ với NTD (trong đó người tiêu dùng luôn ở bên yếu thế).

2. Để bảo vệ NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu đòi hỏi cần làm sáng tỏ địa vị pháp lý của NTD (quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng) cũng như của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong các giao dịch này để từ đó Nhà nước có các biện pháp phù hợp nhằm BVQLNTD.

3. Cần làm sáng tỏ sự cần thiết phải BVQLNTD, cũng như hình thức và các phương thức BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Chương 3

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG CÁC GIAO DỊCH CÓ SỬ DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

3.1 Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam

3.1.1. Vị trí của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hệ thống pháp luật Việt Nam

Theo dân luật truyền thống, quan hệ tiêu dùng được hiểu là quan hệ dân sự và nó được thiết lập chủ yếu trên cơ sở hợp đồng mua bán vì vậy nó được điều chỉnh bởi BLDS. Tuy nhiên, BLDS được sinh ra để điều chỉnh các quan hệ giữa các chủ thể độc lập, bình đẳng với nhau về địa vị pháp lý nên việc bảo đảm nguyên tắc tự do hợp đồng là yêu cầu hàng đầu của Bộ luật này. Luật Thương mại cũng tập trung điều chỉnh các quan hệ giữa các chủ thể độc lập, bình đẳng với nhau về địa vị pháp lý, nhưng hầu hết các chủ thể này đều mang tính chuyên nghiệp trong các hoạt động liên quan tới quan hệ được điều chỉnh.[10, tr 33-34]

Như đã trình bày ở trên, trong quan hệ giữa NTD (bên nghiệp dư) với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (bên chuyên nghiệp) thì NTD luôn ở bên yếu thế. Nếu chỉ được điều chỉnh bằng luật dân sự truyền thống và luật thương mại thì sẽ không khắc phục được điều này. Theo PGS.TS Nguyễn Như Phát: *“những kẻ có thế và lực mạnh hơn thường hành xử theo xu hướng lạm dụng quyền lực trong quan hệ với kẻ yếu. Thêm vào đó, nếu như cứ có 300% lợi nhuận thì các nhà “tư bản” sẵn sàng treo cổ mình lên và vì vậy, họ cũng sẵn sàng “khuyến mại” cho khách hàng và người tiêu dùng những cạm bẫy pháp lý và kỹ thuật và thậm chí còn cả những thứ độc hại”*. Chính vì vậy, nhằm bảo đảm sự công bằng trong giao dịch giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và NTD, ngăn ngừa khả năng bên chuyên nghiệp lợi dụng các ưu thế của mình

để xâm hại quyền lợi chính đáng của NTD, việc đưa ra các quy tắc đặc thù điều chỉnh quan hệ hợp đồng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ với NTD là rất cần thiết. Như vậy, quan hệ giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không chỉ được điều chỉnh bởi luật dân sự truyền thống và luật thương mại mà cần tới *“một hệ thống thể chế nhằm khắc phục vị thế bất cân xứng giữa họ”* [33,tr.78]. Pháp luật về BVQLNTD của nhiều nước hoặc Luật Hợp đồng tiêu dùng ở một số nước có sứ mệnh này.

Trên tinh thần đó, pháp luật bảo vệ NTD là loại pháp luật mang tính can thiệp vào quyền tự do (do không nhận thức được quy luật) của các nhà cung cấp sản phẩm, hàng hóa dịch vụ và như thế, không có sự tự do và bình đẳng trong quan hệ pháp luật về bảo vệ NTD. Một số luật gia Pháp cho rằng với sự xuất hiện khái niệm NTD, được xem như là *“sự khước từ quan điểm tự do hợp đồng được xây dựng trên cơ sở công bằng trừu tượng giữa các bên, là sự phản ánh khủng hoảng của thứ bình đẳng giả tạo giữa các bên trong quan hệ hợp đồng”* [71, tr.25]. Vì vậy, pháp luật về bảo vệ NTD không điều chỉnh vào nội dung của giao dịch mà chỉ là công cụ để đảm bảo hiệu chỉnh, khắc phục vị thế bất cân xứng trong mối quan hệ giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Bên cạnh đó, cũng cần lưu ý rằng, trong quan hệ tiêu dùng bao giờ cũng bao gồm hai chủ thể, nếu chỉ vì bảo vệ NTD mà làm triệt tiêu sản xuất thì có lẽ quan hệ tiêu dùng cũng không thể tồn tại và NTD cũng không có cơ hội để sử dụng pháp luật bảo vệ cho mình.

Bên cạnh Luật BVQLNTD, các lĩnh vực pháp luật khác như pháp luật cạnh tranh, pháp luật về vệ sinh, an toàn thực phẩm, pháp luật về chất lượng sản phẩm và rộng ra là cả pháp luật dân sự, hình sự đều có thêm mục đích là bảo vệ NTD. Tuy nhiên, nếu như các lĩnh vực pháp luật này bảo vệ NTD theo phương pháp can thiệp vào hành vi của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua những hạn chế hoặc cấm đoán hành vi thì pháp luật bảo vệ NTD (với tính

cách là một chế định pháp luật độc lập) lại xuất hiện ở phía NTD. Theo đó, pháp luật bảo vệ NTD sẽ tạo cho NTD những khả năng và cơ hội thuận lợi hơn trong cơ chế điều chỉnh pháp luật quan hệ mua bán (theo luật dân sự) mà một chủ thể pháp luật dân sự thông thường sẽ không có được.

Như vậy, pháp luật bảo vệ NTD được hiểu là một hệ thống pháp luật do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận để BVQLNTD trong mối quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

3.1.2 Pháp luật về hợp đồng theo mẫu và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu

Như đã đề cập ở trên, theo Luật BVQLNTD (2010), NTD tại Việt Nam có tám quyền và về cơ bản thì các quyền này của NTD theo pháp luật Việt Nam đã phù hợp với Bản hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ NTD. Các quyền của NTD trong các hợp đồng theo mẫu không tách rời các quyền của NTD nói chung. Quyền lợi NTD trong hợp đồng theo mẫu không chỉ được quy định trong Luật BVQLNTD mà còn được quy định ở các văn bản pháp lý khác nhau.

Điều 405 BLDS (2015) quy định “*Hợp đồng theo mẫu là hợp đồng gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một thời gian hợp lý; nếu bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra*”. Điều 17 Luật BVQLNTD (2010) quy định, “*Khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng*”. Với quy định này, NTD có một khoảng “*thời gian hợp lý*” để nghiên cứu hợp đồng trước khi “*chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng*” tức là NTD có quyền ký hoặc không ký hợp đồng. Tuy nhiên cũng cần thấy rằng, quy định này mang tính hình thức, điều này đặc biệt đúng trong các trường hợp các hàng hoá, dịch vụ thuộc lĩnh vực thiết yếu hoặc độc quyền (chẳng hạn hợp đồng mua bán điện sinh hoạt, hợp đồng cung ứng nước sạch), bởi NTD không

mua của những nhà cung cấp này thì cũng chẳng biết mua ở đâu. Bên cạnh đó, trong nhiều trường hợp NTD do chưa trở thành “*người tiêu dùng thông thái*” và để trở thành “*người tiêu dùng thông thái*” cũng rất khó, do họ bị hạn chế về thông tin, nên nhiều khi họ cũng không cần nghiên cứu mà đặt bút ký luôn. Cùng với đó, việc quy định “*trong một thời gian hợp lý*” là khá trừu tượng, thời gian hợp lý ở đây là mấy giờ, hay mấy ngày?.

Việc bảo vệ NTD được thể hiện rõ nhất trong quy định tại Khoản 2 Điều 405 BLDS (2015), “*Trong trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản không rõ ràng thì bên đưa ra hợp đồng theo mẫu phải chịu bất lợi khi giải thích điều khoản đó*”; Khoản 6 Điều 404 BLDS (2015), “*Trong trường hợp bên mạnh thế đưa vào hợp đồng nội dung bất lợi cho bên yếu thế thì khi giải thích hợp đồng phải theo hướng có lợi cho bên yếu thế*” và Điều 15 Luật BVQLNTD (2010), “*Trong trường hợp hiểu khác nhau về nội dung hợp đồng thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng*”. Như vậy, có thể thấy với các quy định này thì NTD đã được bảo vệ trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều này cũng thể hiện tính chất ngoại lệ trong quan hệ dân sự truyền thống, hay nói theo cách của PGS.TS Nguyễn Như Phát “*mọi hệ thống pháp luật nhân đạo đều phải ưu tiên bảo vệ kẻ yếu*”. Tuy nhiên theo TS. Ngô Huy Cương, khi giải thích hợp đồng cũng cần lưu ý: việc giải thích hợp đồng bất luận trong trường hợp nào cũng phải dựa trên nguyên tắc thiện chí, trung thực (hay tin cậy và thiện tâm), do vậy việc giải thích chỉ nhằm bảo vệ quyền lợi của bên yếu thế chứ không gây bất lợi cho bên nào.

Bên cạnh đó, để bảo vệ hơn nữa đối với NTD, Khoản 3 Điều 405 BLDS (2015) quy định, “*Trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác*”. Đây là quy định có tính chất “*chế tài*” đối với các giao dịch

có khả năng gây bất lợi cho NTD nhằm đảm bảo sự công bằng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ với NTD trong quan hệ tiêu dùng - vốn dĩ là một mối quan hệ không bình đẳng. Tuy nhiên, với quy định “*trừ trường hợp có thoả thuận khác*”, không những đã thể hiện sự mâu thuẫn ngay trong nội dung của Khoản 3 Điều 405, mà còn làm “*triệt tiêu*” luôn cơ chế bảo vệ hiệu quả đối với quyền lợi của người tiêu dùng, bởi lẽ trong thực tế các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết tranh chấp sẽ phải tôn trọng sự thoả thuận giữa các bên mặc dù thoả thuận đó “*có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia*”. Hay nói cách khác, Bộ luật Dân sự vẫn ưu tiên áp dụng thoả thuận của các bên trong quá trình giao kết, thực hiện hợp đồng. Trong khi đó, như đã đề cập, trong hợp đồng theo mẫu, NTD không có cơ hội để thoả thuận, đàm phán hợp đồng mà phải chấp nhận toàn bộ các điều khoản của hợp đồng nếu muốn xác lập giao dịch. Vì vậy, một khi NTD đã ký vào bản hợp đồng theo mẫu thì họ được coi như đã đồng ý với nội dung hợp đồng kể cả hợp đồng có những nội dung miễn trách nhiệm của thương nhân hay tăng trách nhiệm của NTD. Hơn thế nữa, với cách quy định như vậy nó cũng sẽ mâu thuẫn với Khoản 1 Điều 405 BLDS (2015), vì NTD không có quyền bảo lưu hay thoả thuận lại mà chỉ có quyền chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng hoặc không chấp nhận. Như vậy, có thể nói BLDS sự chỉ đưa ra những quy định mang tính nguyên tắc mà chưa thể hiện được mục đích bảo vệ đến cùng các quyền và lợi ích chính đáng của NTD trong mối quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

Điều 405 BLDS (2015) vừa nêu trên là chưa phù hợp với nguyên tắc tự do hợp đồng, cũng như chưa tính đến các khả năng khác hoặc các ngoại lệ để cho phép bên được đề nghị giao kết hợp đồng có quyền thương lượng lại các điều khoản của hợp đồng, hoặc có quyền bảo lưu các điều khoản mà mình không đồng ý. Ngoài ra, quy định tại các Khoản 2 và Khoản 3 cũng chỉ mang tính chất

nguyên tắc trừu tượng và chưa rõ ràng, có thể được diễn giải theo nhiều cách khác nhau dẫn đến khả năng làm vô hiệu hóa nội dung tích cực của điều luật này.

Để khắc phục những điểm hạn chế như đã nêu trong BLDS thì luật BVQLNTD (2010) quy định, trường hợp nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD hoặc trái với nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng, cơ quan có thẩm quyền có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm đó. Trường hợp nội dung trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không rõ hoặc có nhiều cách hiểu khác nhau, cơ quan có thẩm quyền có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh giải trình làm rõ các nội dung trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đó (Điều 16 Luật BVQLNTD 2010).

3.1.3 Pháp luật về kiểm soát hợp đồng theo mẫu

Có thể nói, vấn đề trọng tâm trong công tác bảo vệ NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, đó là việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu. Hiện nay, hầu hết các doanh nghiệp hoạt động trong các ngành nghề khác nhau đều sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong các giao dịch với NTD, đặc biệt là các doanh nghiệp độc quyền nhà nước, doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực bảo hiểm, tài chính, ngân hàng, vận tải, viễn thông ... Phải khẳng định rằng, hợp đồng theo mẫu đã góp phần tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh, giảm chi phí và thời gian nhưng nó cũng chứa đựng nhiều rủi ro và bất công cho NTD. Chính vì vậy, Luật BVQLNTD (2010) đã đưa ra các điều khoản không có hiệu lực trong hợp đồng tiêu dùng và điều kiện giao dịch chung (Điều 16 - Luật BVQLNTD) nhằm BVQLNTD. Trên cơ sở quy định này, NTD, các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD, Toà án, các Hội BVQLNTD đối chiếu với hợp đồng theo mẫu trên thực tế để bảo vệ quyền lợi chính đáng và hợp pháp của NTD. Để nhằm kiểm soát việc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá,

dịch vụ lợi dụng thế mạnh của mình về thông tin, khả năng hiểu biết pháp luật, tiềm lực kinh tế hay vị trí thống lĩnh, độc quyền để áp đặt những điều khoản bất lợi, đẩy rủi ro về phía NTD trong các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Cùng với đó Luật BVQLNTD buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về BVQLNTD trước khi sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung để giao dịch với NTD (Điều 19 Luật BVQLNTD 2010) và có chế tài xử lý hành vi vi phạm nghĩa vụ này (Điều 11 Luật BVQLNTD; Nghị định số 19/2012/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD). Cụ thể như sau:

3.1.3.1 Quy định về đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Như đã trình bày, hợp đồng theo mẫu, bên cạnh những ưu điểm còn có những hạn chế nhất định. Để khắc phục phần nào hạn chế này, Nhà nước đặt ra quy định phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với một số loại hàng hoá, dịch vụ thiết yếu. Việc quy định bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được hiểu là một biện pháp hành chính, theo đó pháp luật trao cho cơ quan nhà nước quyền phê chuẩn, chấp thuận một bản hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nào đó. Điều này có thể hiểu là cơ quan nhà nước đại diện cho NTD kiểm soát các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khỏi những điều khoản trái pháp luật trước khi chúng được ban hành và áp dụng đối với NTD.

Theo quy định, các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký và chỉ được áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với NTD khi hoàn thành việc đăng ký (Điều 8,

Nghị định số 99/2011/NĐ-CP). Trong trường hợp, các tổ chức, cá nhân có trách phải đăng ký không tiến hành đăng ký sẽ bị xử phạt hành chính từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng và buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Điều 11, Nghị định số 19/2012/NĐ-CP).

Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận việc đăng ký là Bộ Công thương đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung áp dụng trên phạm vi cả nước hoặc từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên. Sở Công thương đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung áp dụng trên phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (Điều 8, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP). Hồ sơ, hình thức, thủ tục, trình tự đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được quy định khác cụ thể từ Điều 10 đến điều 14, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

Tuy nhiên, pháp luật vẫn bỏ ngỏ trong việc quy định trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký, như: (i) cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký chấp thuận hợp đồng theo mẫu có nội dung không phù hợp hoặc trái pháp luật, làm ảnh đến quyền lợi của NTD? (ii) cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký yêu cầu bên đăng ký sửa đổi, bổ sung điều khoản trong hợp đồng theo mẫu gây bất lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá dịch vụ?

3.1.3.2 Quy định về hàng hoá dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ quy định những hàng hoá, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, có 09 loại hàng hóa, dịch vụ thuộc diện phải đăng ký hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung bao gồm: cung cấp điện sinh hoạt; cung cấp nước sạch sinh hoạt; truyền hình trả tiền; thuê bao điện thoại cố định; thuê bao di động trả sau; kết nối internet; vận chuyển hành khách đường

hàng không; vận chuyển hành khách đường sắt; mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cấp.

Vậy dựa trên tiêu chí nào mà Nhà nước quy định cá nhân, tổ chức kinh doanh 9 loại hàng hóa, dịch vụ này phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung? Liệu rằng với chỉ 9 loại hàng hóa, dịch vụ này đã đủ, hợp lý và phù hợp với thực tiễn tiêu dùng cũng như công tác BVQLNTD hiện nay hay chưa? Đây là những câu hỏi rất cần có câu trả lời thỏa đáng.

Có thể thấy, 09 loại hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ hầu hết là hàng hóa, dịch vụ thiết yếu và được cung cấp bởi các doanh nghiệp nhà nước độc quyền. Thế nhưng, vẫn còn rất nhiều loại hàng hóa, dịch vụ cũng là hàng hóa, dịch vụ thiết yếu, ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của số đông NTD và/hoặc cũng được cung cấp bởi các nhóm độc quyền nhưng chưa được yêu cầu đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Thậm chí, đối với một số loại dịch vụ, pháp luật bắt buộc NTD phải sử dụng như dịch vụ thẻ ATM (theo chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ số 20/2007/CT-TTg ngày 24 tháng 8 năm 2007 về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách nhà nước), dịch vụ bảo hiểm bắt buộc (theo quy định của Luật kinh doanh bảo hiểm), hợp đồng vận chuyển hành khách đường ô tô, hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo hiểm, thuê bao di động trả trước...[72, tr 109]. Trường hợp trong hợp đồng theo mẫu có điều khoản bất lợi cho NTD thì mức độ ảnh hưởng là rất lớn vì nó không chỉ gây thiệt hại cho một NTD đơn lẻ mà ảnh hưởng tới toàn bộ NTD đã tham gia giao dịch. Như vậy, cần phải xây dựng những tiêu chí cụ thể và trên cơ sở đó đưa các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tương ứng vào tầm kiểm soát, giám sát của cơ quan quản lý nhà nước, tránh tình trạng bỏ qua, bỏ sót nhiều loại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bất công, gây thiệt hại cho NTD.

Để khắc phục phần nào những hạn chế nêu trên, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành danh mục hàng hoá, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Theo đó, có 03 loại hàng hoá, dịch vụ được bổ sung là: dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức trả trước); phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng); bảo hiểm nhân thọ.

3.1.3.3 Quy định về kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Mục đích của việc kiểm soát các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là nhằm phát hiện và loại bỏ những điều khoản bất công, trái với quy định của pháp luật về BVQLNTD và nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng trước khi áp dụng với NTD. Chủ thể thực hiện việc thẩm định hợp đồng theo mẫu là cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD, cụ thể là Bộ Công thương và Sở Công thương (Điều 9, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP). Với quy định này, pháp luật đã xác lập nghĩa vụ của cơ quan nhà nước trong việc kiểm soát các điều kiện giao dịch chung, hợp đồng theo mẫu nhằm bảo vệ NTD - những người không có cơ hội để được tự do đàm phán, tự do thỏa thuận, và mất khả năng mặc cả khi họ buộc phải sử dụng hàng hóa, dịch vụ của nhà cung cấp độc quyền. Pháp luật BVQLNTD đã có quy định cụ thể nhằm kiểm soát sự bất công của những điều khoản trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và cả về hình thức để bảo vệ bên yếu thế. Đây là sự tiến bộ đáng ghi nhận của pháp luật BVQLNTD hiện nay ở Việt Nam.

Pháp luật về BVQLNTD đã quy định về phạm vi xem xét nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Điều 13, Nghị định số 99/2011/NĐ-

CP), những điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực (Điều 16, Luật BVQLVNTD 2010). Cụ thể:

Một là, loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

Để đảm bảo trật tự xã hội trong việc điều chỉnh mối quan hệ giao kết hợp đồng giữa các bên, hệ thống pháp luật nói chung đã đưa ra những quy định về trách nhiệm của doanh nghiệp nhằm tạo ra một hành lang pháp lý cho hoạt động sản xuất kinh doanh từ cấp độ chung (Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại...) đến những trách nhiệm cụ thể trong từng lĩnh vực (bảo hiểm, xây dựng, kinh doanh bất động sản, viễn thông, vận tải...). Trong quan hệ với NTD, Luật BVQLNTD quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cụ thể như sau: *Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc cung cấp thông tin về hàng hoá, dịch vụ cho người tiêu dùng* (Điều 12 – Luật BVQLNTD 2010); *trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch* (Điều 20 – Luật BVQLNTD 2010); *trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện* (Điều 21 – Luật BVQLNTD 2010); *trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật* (Điều 22 – Luật BVQLNTD 2010); *trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra* (Điều 23 – Luật BVQLNTD 2010).

Trách nhiệm trực tiếp của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với NTD là những nghĩa vụ pháp lý mang tính bắt buộc mà tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện trong giao kết hợp đồng với NTD. Thông thường, những nghĩa vụ này bao gồm nghĩa vụ pháp định và nghĩa vụ phát sinh do thỏa thuận giữa các bên trong hợp đồng. Những trách nhiệm này là cách cư xử tối thiểu mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải thực hiện khi giao dịch với NTD, đảm bảo quyền và lợi ích cơ bản của họ. Vì vậy, nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đưa ra những quy định loại trừ trách nhiệm này, chắc chắn dẫn tới việc nội dung hợp đồng không tuân thủ pháp luật, đồng

thời cũng sẽ đặt NTD trước muôn vàn rủi ro một khi quyền lợi của mình không còn được đảm bảo bởi các trách nhiệm tương ứng của doanh nghiệp.

Nhận thức được mức độ nghiêm trọng từ những điều khoản như vậy, Luật BVQLNTD quy định trường hợp không có hiệu lực khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đưa ra những điều khoản cho phép loại trừ các trách nhiệm của chính mình khi đã được pháp luật quy định, có thể bao gồm các nội dung: Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ khi chính tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không thực hiện đúng nghĩa vụ hoặc giảm bớt trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ theo quy định pháp luật dẫn tới vi phạm hoặc ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

Hai là, hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng.

Quyền khiếu nại là một trong những quyền của công dân được Hiến pháp ghi nhận *“Mọi người có quyền khiếu nại, tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về những việc làm trái pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân.”* (Khoản 1 Điều 30 – Hiến pháp 2013), và cũng là một trong tám quyền của NTD được quy định trong Luật BVQLNTD *“Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan”* (Khoản 7, Điều 8 – Luật BVQLNTD 2010). Trên thực tế, NTD vì một số lý do nào đó, không có lựa chọn nào khác ngoài việc phải chấp nhận giao kết hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Đến khi có tranh chấp xảy ra, NTD sẽ là đối tượng phải chịu thiệt thòi do trong hợp đồng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đã loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của NTD. Bởi lẽ đó, quy định này nhằm bảo đảm quyền được khiếu nại, khởi kiện tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ của NTD trong trường hợp quyền lợi hợp pháp của họ bị xâm phạm.

Ba là, cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với NTD hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với NTD khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng.

Khi tham gia giao kết hợp đồng theo mẫu, giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ xem như đã thống nhất và đồng ý với nội dung của hợp đồng. Do đó, bất kỳ sự thay đổi hay sửa đổi nào đối với các điều kiện của hợp đồng mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đưa ra cần phải có sự chấp thuận của NTD. Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp, dựa vào lợi thế của mình, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đưa vào trong hợp đồng những điều khoản cho phép họ được quyền đơn phương thay đổi các điều khoản của hợp đồng. Đặc biệt, do xuất phát từ đặc trưng của hợp đồng theo mẫu, NTD thường chỉ có hai sự lựa chọn là ký hoặc không ký vào những hợp đồng theo mẫu với điều khoản soạn sẵn mà không có điều kiện để thoả thuận việc sửa đổi, bổ sung.

Bên cạnh hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ còn soạn thảo các quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ để áp dụng chung cho NTD. Đây là những nội dung do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ soạn thảo và áp dụng nên họ có thể thay đổi vì mục đích kinh doanh ở từng thời điểm. Vì vậy, họ có thể đưa ra những quy định cho phép mình được đơn phương thay đổi các quy tắc, quy định đang được áp dụng đối với đối tượng khách hàng đang giao dịch tại thời điểm sửa đổi.

Những trường hợp đơn phương thay đổi trên đây có thể gây ảnh hưởng rất lớn tới quyền và lợi ích chính đáng của NTD khi họ bị ràng buộc bởi những nội dung mà mình không có quyền kiểm soát. Bởi vậy, Luật BVQLNTD đưa ra trường hợp không có hiệu lực này nhằm tránh rủi ro cho NTD trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ tự ý thay đổi các điều kiện của

hợp đồng hay thay đổi các quy định, quy tắc bán hàng, cung ứng dịch vụ mà không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng.

Bốn là, cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định NTD không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ.

Ngoài việc hướng tới sự cân bằng lợi ích giữa hai bên trong quan hệ tiêu dùng, Luật BVQLNTD còn hạn chế trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cho phép mình được quyền đơn phương xác định mức độ hoàn thành nghĩa vụ của NTD để áp dụng các chế tài xử lý vi phạm. Như đã biết, hợp đồng theo mẫu giao kết giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là hợp đồng song vụ. Điều đó có nghĩa, quyền của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong hợp đồng tương ứng với nghĩa vụ của NTD và ngược lại. Như vậy, nhìn vào quy định này của Luật BVQLNTD (2010), ta có cảm giác như việc “*đơn phương xác định NTD không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ*” của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ là một việc làm vô lý và không thể xảy ra. Vì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không bao giờ tự tước mất quyền lợi của mình bằng cách xác định cho NTD không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ. Tuy nhiên, do đây là mối quan hệ tiêu dùng mang tính chất đặc thù. Vì vậy, “*nghĩa vụ*” trong trường hợp này không thể được hiểu là những nghĩa vụ thuần túy phát sinh trong hợp đồng song vụ, mà là nghĩa vụ mang tính pháp định. Theo đó, nếu cá nhân, tổ chức kinh doanh loại bỏ những nghĩa vụ của NTD theo quy định tại Điều 9 – Luật BVQLNTD 2010 cũng đồng nghĩa với việc tước bỏ những quyền nhằm đảm bảo quyền lợi tốt nhất của NTD, vì chỉ khi thực hiện một cách nghiêm túc những nghĩa vụ này, NTD mới có thể trở thành “*người tiêu dùng thông thái*”.

Năm là, cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ.

Trong quan hệ tiêu dùng, giá là một vấn đề quan trọng, mang tính chất quyết định đến việc NTD có đặt bút ký vào hợp đồng hay không (khi các điều kiện bán hàng, chất lượng hàng hoá, dịch vụ như nhau). Giá của hàng hoá, dịch vụ phải tuân thủ theo quy luật thị trường, và hình thành trên cơ sở sự thoả thuận giữa cá nhân, tổ chức kinh doanh với NTD (trong một số trường hợp nhằm hài hoà lợi ích giữa cá nhân, doanh nghiệp, nhà nước và xã hội, giá của một số hàng hoá, dịch vụ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định như: giá điện, nước, xăng). Bởi vậy, khi hợp đồng được hình thành thì cả 02 bên trong quan hệ tiêu dùng đã thống nhất về giá, và như vậy cùng chịu trách nhiệm về thoả thuận của mình. Thật vô lý khi doanh nghiệp với lợi thế của mình đưa vào trong hợp đồng nội dung cho phép mình thay đổi về giá tại thời điểm giao hàng hoá, cung ứng dịch vụ. Sự tùy tiện này đặt NTD trước rủi ro quyền và lợi ích chính đáng bị xâm hại nghiêm trọng. Bởi vậy, Luật quy định các điều khoản hợp đồng cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ sẽ không có hiệu lực. Tuy nhiên, theo tác giả luận án, quy định này không nên áp dụng đối với những hàng hoá, dịch vụ mà việc điều chỉnh giá do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quyết định.

Sáu là, cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau.

Hợp đồng theo mẫu là hợp đồng do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ soạn thảo để giao kết với NTD. Trong thực tế, NTD hầu như không được tham gia vào quá trình soạn thảo hay thương lượng để sửa đổi các điều khoản của hợp đồng. Đặc điểm này dẫn tới nhiều trường hợp NTD không hiểu rõ nội dung hợp đồng do cách diễn đạt không rõ ràng, dễ hiểu hoặc do cách dịch thuật không thuần Việt khi chuyển tải từ bản tiếng Anh. Trong khi đó, nhiều hợp đồng còn trao cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quyền được giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau.

Những quy định như vậy đã trao cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ khả năng quyết định các quyền và nghĩa vụ của NTD trong khi họ chưa hiểu rõ về quyền và nghĩa vụ của mình.

Trước những rủi ro NTD có thể phải gánh chịu từ việc ký kết và thực hiện những điều khoản không rõ ràng, Luật BVQLNTD quy định điều khoản hợp đồng sẽ không có hiệu lực trong trường hợp *“cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau”*.

Bên cạnh đó, Điều 15 của Luật BVQLNTD còn quy định: *“Trong trường hợp hiểu khác nhau về nội dung hợp đồng thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng”*.

Bây là, loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba.

Phương thức mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba được hiểu là phương thức giao dịch trong đó hai bên mua và bán (hoặc sử dụng và cung ứng) phải thông qua bên thứ ba để ký kết và thực hiện hợp đồng. Phương thức này bao gồm: *đại diện cho thương nhân, môi giới, ủy thác và đại lý mua bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ*. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba thì bên phải chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc thực hiện hợp đồng đối với NTD vẫn là tổ chức, cá nhân kinh doanh - bên đã ký kết hợp đồng với NTD. Để loại trừ khả năng tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trốn tránh trách nhiệm khi bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba (trong khi đó, bên thứ ba không phải là bên có trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nội dung hợp đồng đã được ký kết giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và NTD), Luật BVQLNTD quy định điều khoản hợp đồng sẽ không có hiệu lực nếu

có nội dung loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba.

Tám là, bắt buộc NTD phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình.

Bản chất của quan hệ dân sự là sự thỏa thuận tự nguyện giữa các bên tham gia giao dịch. Tuy nhiên, xuất phát từ vị trí yếu thế của NTD, nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đưa ra quy định bất bình đẳng trong việc xác định quyền lợi và trách nhiệm của bên bán và bên mua trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Một trong những nội dung thể hiện rõ nét vấn đề trên là quy định bắt buộc NTD phải tuân thủ nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình. Hậu quả của điều khoản này là NTD phải gánh chịu nhiều chế tài xử lý vi phạm như chậm thanh toán, chậm nhận bàn giao căn hộ trong khi Bên bán lại không phải chịu những chế tài tương ứng khi không hoàn thành nghĩa vụ của mình.

Chín là, cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được NTD đồng ý.

Chuyển giao quyền, nghĩa vụ là một hành vi pháp lý phổ biến trong giao dịch dân sự. Việc chuyển giao quyền yêu cầu không cần có sự đồng ý của bên có nghĩa vụ, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác (Điều 365 BLDS 2015). Bên có nghĩa vụ có thể chuyển giao nghĩa vụ dân sự cho người thế nghĩa vụ nếu được bên có quyền đồng ý (Điều 370 BLDS 2015). Như vậy, có thể thấy Luật BVQLNTD khi đưa ra quy định *“Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được NTD đồng ý”* là một điều khoản không có hiệu lực trong hợp đồng theo mẫu là không mâu thuẫn với quy định của BLDS.

Việc đưa ra quy định tại Điểm i, Khoản 1, Điều 16 Luật BVQLNTD (2010) nhằm thể hiện tính minh bạch trong các giao dịch liên quan đến NTD. Vì thực chất, NTD không có cơ hội đàm phán cũng như khả năng tốt để nhận thức được nguy cơ quyền lợi của mình bị xâm phạm trước những giao dịch mang tính pháp lý rất cao. Trong quan hệ tiêu dùng, một trong những yếu tố quan trọng mà NTD thường cân nhắc trước khi quyết định ký kết hợp đồng là năng lực thực hiện hợp đồng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. NTD sẽ phải đối mặt với nhiều rủi ro khi hợp đồng được thực hiện bởi những tổ chức, cá nhân không phải do mình lựa chọn như rủi ro về năng lực tài chính, năng lực cung cấp dịch vụ, năng lực thi công công trình... Đặc biệt, trong lĩnh vực bất động sản, tên tuổi của Chủ đầu tư thường ảnh hưởng lớn tới giá trị của Dự án nên chủ thể ký kết và thực hiện hợp đồng là yếu tố quan trọng hàng đầu trong việc bảo vệ quyền lợi NTD. Nhận thức được điều đó, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD quy định điều khoản cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được NTD đồng ý sẽ không có hiệu lực.

Quy định tại Điều 16 Luật BVQLNTD (2010) được đánh giá là công cụ hữu hiệu để BVQLNTD như đã phân tích ở trên. Tuy nhiên, Luật BVQLNTD vẫn bỏ ngỏ một số vấn đề như: trong trường hợp những hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được chấp nhận đăng ký theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, nhưng trong nó vẫn còn tồn tại những điều khoản bất công, trái với quy định của pháp luật về BVQLNTD và gây thiệt hại cho NTD thì ai là người chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho NTD (tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa hay cơ quan quản lý nhà nước đã thẩm định, chấp nhận hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung?)

Cùng với đó, các quy định pháp luật BVQLNTD cũng đã “quy định trách nhiệm” cho doanh nghiệp khi để tồn tại những điều khoản không có hiệu lực trong hợp đồng theo mẫu bằng quy định “1. Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ giao kết hợp đồng với người tiêu dùng có điều khoản không có hiệu lực theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 2. Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này trong trường hợp hợp đồng liên quan là hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.” (Khoản 1,2 Điều 14 – Nghị định số 19/2012/NĐ-CP). Trong khi trách nhiệm kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu theo Điều 16 Luật BVQLNTD thuộc về Cục QLCT và Sở Công thương lại không được đề cập.

Một vấn đề cũng thể hiện sự chưa vì quyền lợi của NTD đó là quy định “Buộc nộp vào ngân sách nhà nước số lợi bất hợp pháp có được do vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1, 2 và 3 Điều này” (Điểm b, Khoản 4, Điều 14 Nghị định số 19/2012/NĐ-CP). Như đã biết, các điều khoản không có hiệu lực được quy định tại Điều 16 – Luật BVQLNTD nếu tồn tại trong hợp đồng theo mẫu sẽ gây ra những thiệt hại đối với người tiêu dùng, và “lỗi” trong trường hợp này thuộc về Nhà nước và doanh nghiệp. Nhưng với quy định này, người được “hưởng lợi” lại là Nhà nước, còn quyền lợi của NTD lại không được tính đến.

Cùng với đó, phạm vi xem xét nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cũng là vấn đề cần được thảo luận, Điều 13 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định:

“Cơ quan có thẩm quyền quy định tại Điều 9 Nghị định này xem xét hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các nội dung sau:

- 1. Nội dung không có hiệu lực quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.*

.....

3. Sự phù hợp với quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng.”

Với quy định này, phạm vi kiểm soát của cơ quan tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu chỉ là những điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD (2010) về nội dung, theo chúng tôi là khả khi. Tuy nhiên, chỉ bó hẹp trong phạm vi Khoản 1 Điều 16 Luật BVQLNTD (2010) có thể nói nội dung kiểm soát hợp đồng theo mẫu theo quy định này chưa thực sự vì quyền lợi của NTD. Phải chăng, do cơ quan chủ trì soạn thảo thiếu con người, hạn chế về chuyên môn trong nhiều lĩnh vực khác nhau nên mới chỉ dừng lại ở việc kiểm soát những nội dung này? Còn với quy định tại Khoản 3 Điều 13 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, theo chúng tôi việc chứng minh sự phù hợp với quy định của pháp luật về BVQLNTD và nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng là một điều khó khăn đối với những chuyên viên làm công tác thẩm định hợp đồng theo mẫu.

3.1.3.4 Quy định về kiểm soát hình thức hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Việc kiểm soát hình thức hợp đồng theo mẫu cũng là một vấn đề quan trọng trong việc BVQLNTD. Nhận thức được điều này, Luật BVQLNTD và văn bản hướng dẫn thi hành quy định khá chi tiết về hình thức của hợp đồng theo mẫu trong các văn bản.

Khoản 2 Điều 14 Luật BVQLNTD (2010) quy định: “*Trường hợp giao kết hợp đồng với người tiêu dùng bằng văn bản thì ngôn ngữ của hợp đồng phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu. Ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác*”.

Điều 7, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định:

“1. Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu; cỡ chữ ít nhất là 12.

2. Nền giấy và màu mực thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải tương phản nhau”

Việc quy định khá chi tiết này góp phần không nhỏ vào việc BVQLNTD. Tuy nhiên, ở đây tồn tại sự không thống nhất giữa quy định của Luật và Nghị định hướng dẫn thi hành, còn chứa đựng những mâu thuẫn, cụ thể như sau: luật cho phép sử dụng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Việt, trong trường hợp các bên có thỏa thuận, điều này có thể được lý giải rằng người nước ngoài đang sinh sống và làm việc tại Việt Nam cũng là NTD. Theo Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Luật BVQLNTD chỉ có một ngôn ngữ chỉ duy nhất là *“sử dụng bằng tiếng Việt”*, điều này đã hạn chế quyền tiếp cận thông tin của NTD là người nước ngoài. Điều 10 Nghị định số 19/2012/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực BVQLNTD quy định *“Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với tổ chức, cá nhân sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng vi phạm một trong các nội dung sau: ...b) Ngôn ngữ hợp đồng không là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác;...”*. Như vậy, theo Luật BVQLNTD (2010) và Nghị định số 19/2012/NĐ-CP thì ngôn ngữ có thể là tiếng Việt hoặc không phải là tiếng Việt, còn Nghị định số 99/2011/NĐ-CP bắt buộc ngôn ngữ phải là tiếng Việt. Với những quy định khác nhau về yêu cầu sử dụng ngôn ngữ trong hợp đồng theo mẫu của pháp luật hiện hành dẫn đến nhiều cách giải thích khác nhau cũng như nhiều cách xử lý khác nhau của cơ quan có thẩm quyền. Hơn thế, nó còn thể hiện tính thiếu thống nhất, mâu thuẫn, sự “tùy tiện” trong việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

3.1.3.5 Quy định về kiểm tra, giám sát việc thực thi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được đăng ký

Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các hàng hoá, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg và Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg chỉ được áp dụng trong trường hợp đã hoàn thành đăng ký. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện hợp đồng theo mẫu, vì nhiều lý do khác nhau, doanh nghiệp vẫn có quyền thay đổi nội dung hợp đồng theo mẫu “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp sau: Khi pháp luật thay đổi làm thay đổi nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; Tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung*” (Điều 15 – Nghị định số 99/2011/NĐ-CP).

Như vậy, việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu đã hoàn thành đăng ký là vấn đề quan trọng bên cạnh việc kiểm soát về nội dung và hình thức của hợp đồng theo mẫu nhằm đảm bảo các cá nhân, tổ chức kinh doanh áp dụng đúng hợp đồng theo mẫu đã được đăng ký. Cơ quan có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc thực thi hợp đồng theo mẫu cũng là cơ quan đã tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu “*cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký phải thường xuyên kiểm tra, theo dõi việc lưu hành các hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung đã đăng ký*” (Khoản 3 Điều 14 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP).

Trong trường hợp, cá nhân, tổ chức kinh doanh thay đổi nội dung hợp đồng đã được đăng ký mà không thực hiện thủ tục đăng ký lại tại cơ quan có thẩm quyền thì bị phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng và buộc phải đăng ký lại hợp đồng theo mẫu. Hay trong trường hợp, đã đăng ký lại hợp đồng theo mẫu mà không thông báo cho NTD về việc thay đổi hợp đồng theo mẫu cũng bị phạt tiền từ tiền 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng và buộc thông báo cho người tiêu dùng về việc thay đổi hợp đồng theo mẫu (Điều 11

Nghị định số 19/2012/NĐ-CP). Chế tài này đã góp phần đảm bảo việc thực thi hợp đồng theo mẫu trên thực tế.

Bên cạnh đó, pháp luật BVQLNTD cũng quy định, *“Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải lưu giữ hợp đồng theo mẫu đã giao kết cho đến khi hợp đồng hết hiệu lực. Trường hợp hợp đồng do người tiêu dùng giữ bị mất hoặc hư hỏng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có trách nhiệm cấp cho người tiêu dùng bản sao hợp đồng.”* (Khoản 2, Điều 17 – Luật BVQLNTD). Những trường hợp vi phạm quy định này thì bị phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng.

3.1.3.6 Quy định về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không thuộc phạm vi phải đăng ký

Bên cạnh việc kiểm soát nội dung, hình thức và việc thực hiện hợp đồng theo mẫu bắt buộc phải đăng ký theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg và Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ được thực hiện theo cơ chế tiền kiểm. Thì việc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm soát toàn bộ các hợp đồng theo mẫu đang lưu hành trên thị trường không thuộc đối tượng phải đăng ký được thực hiện theo cơ chế hậu kiểm. Tuy nhiên, Luật BVQLNTD (2010) không đề cập rõ ràng vấn đề này mà chỉ quy định một cách chung chung tại Khoản 2 Điều 19 *“Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng, yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng”*. Để bổ sung cho những hạn chế này thì tại Điều 16 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP có quy định về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không thuộc phạm vi phải đăng ký. Với quy định này, pháp luật BVQLNTD đã thể hiện rõ vai trò của Nhà nước trong việc BVQLNTD. Trong thực tế, với vai trò của mình, các cơ

quan nhà nước có thẩm quyền đã tiến hành kiểm soát những hợp đồng theo mẫu không thuộc đối tượng phải đăng ký theo quy định pháp luật và đã phát hiện ra những sai phạm trong một số lĩnh vực [8]. Tuy nhiên, theo chúng tôi quy định này khó triển khai trong thực tế, bởi lẽ với một lực lượng chức năng còn hạn chế về số lượng như hiện nay thì việc phát hiện ra những hợp đồng theo mẫu vi phạm pháp luật về BVQLNTD hoặc trái với nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng không phải đơn giản, và như vậy chỉ khi có khiếu nại/khiếu kiện của NTD đến cơ quan chức năng thì việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu trong trường hợp này mới diễn ra, trong khi quyền lợi của NTD đã bị xâm hại trước đó.

3.1.4 Hậu quả pháp lý của các điều khoản không có hiệu lực trong hợp đồng theo mẫu

Hậu quả pháp lý của các điều khoản không có hiệu lực (ở pháp luật các nước, điều khoản này thường xuất hiện với tên gọi là “điều khoản lạm dụng”, “điều khoản bất công”) trong hợp đồng theo mẫu được quy định tại Khoản 3 Điều 405 BLDS (2015) *“Trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác”*.

Một điều khoản trong hợp đồng theo mẫu nếu đã bị đánh giá và tuyên bố là điều khoản không có hiệu lực thì dù đã được áp dụng trên thực tế qua giao kết hợp đồng, chúng không có giá trị và *“không làm phát sinh, thay đổi, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự của các bên kể từ thời điểm giao dịch được xác lập”* (Khoản 1 Điều 131 BLDS 2015).

Như vậy, trong hợp đồng theo mẫu nếu chứa đựng điều khoản không có hiệu lực được hiểu là vô hiệu từng phần. Ngoại trừ những điều khoản không có hiệu lực, những quy định và thỏa thuận khác trong hợp đồng hoàn toàn không bị ảnh hưởng theo hệ quả pháp lý của điều khoản không có hiệu lực (trừ trường hợp

hợp đồng theo mẫu vi phạm các quy định tại các điều từ 123 đến điều 129 BLDS 2015), theo đó *“Giao dịch dân sự vô hiệu từng phần khi một phần của giao dịch vô hiệu nhưng không ảnh hưởng đến hiệu lực của phần còn lại của giao dịch”* (Điều 130 BLDS 2015)

Việc giải quyết hệ quả pháp lý của phần nội dung bị tuyên bố vô hiệu (những điều khoản không có hiệu lực) cũng tuân theo những quy định chung của pháp luật dân sự *“Việc tuyên bố và xử lý điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự”* (Khoản 2 Điều 16 Luật BVQLNTD 2010). Theo đó, *“Khi giao dịch dân sự vô hiệu thì các bên khôi phục lại tình trạng ban đầu, hoàn trả cho nhau những gì đã nhận; nếu không hoàn trả được bằng hiện vật thì phải hoàn trả bằng tiền, trừ trường hợp tài sản giao dịch, hoa lợi, lợi tức thu được bị tịch thu theo quy định của pháp luật. Bên có lỗi gây thiệt hại phải bồi thường”*. (Khoản 2,3,4 Điều 131 BLDS 2015).

Như vậy, theo quy định nếu điều khoản không có hiệu lực trong hợp đồng theo mẫu ghi nhận quyền và nghĩa vụ của các bên nhưng đã “tạo nên sự bất cân xứng”, nghĩa là đã “miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia” mà trong quá trình thực hiện hợp đồng, điều khoản đó đã được thi hành thì các bên phải “khôi phục lại tình trạng ban đầu”.

Ví dụ: *Điều khoản cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ trong một hợp đồng theo mẫu bị tuyên bố là điều khoản không có hiệu lực, nếu NTD đã tuân theo điều khoản này mà thực hiện một hay một số nghĩa vụ nào đó như nghĩa vụ trả tiền cao hơn so với mức ban đầu thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ sẽ hoàn lại khoản tiền chênh lệch này.*

Luật của Pháp đường như có một giải pháp đơn giản hơn khi chỉ ra rằng:

“hợp đồng theo mẫu tiếp tục có hiệu lực mà không bao gồm những điều khoản này” (Art. L123-1 Bộ luật tiêu dùng Pháp).

Nếu một điều khoản trong hợp đồng theo mẫu bị tuyên bố vô hiệu thì một vấn đề quan trọng được đặt ra đó là bồi thường thiệt hại. Việc “*bên có lỗi gây thiệt hại phải bồi thường*”(Khoản 1 Điều 131 BLDS 2015) trong hợp đồng theo mẫu đối với trường hợp có điều khoản bị tuyên bố vô hiệu thường được hiểu là trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (bên soạn thảo hợp đồng). Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm nghĩa vụ được quy định tại Điều 360 BLDS (2015) về trách nhiệm bồi thường thiệt hại nói chung và chương XX về trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong BLDS (2015).

Trong mối quan hệ tiêu dùng, việc áp dụng hình thức giao dịch thông qua hợp đồng theo mẫu dẫn đến việc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ lợi dụng vị thế chủ động của mình để mưu cầu lợi ích không chính đáng bằng cách đưa ra các điều khoản có lợi cho mình và đẩy những bất lợi về phía người tiêu dùng (điều khoản bất công hay điều khoản lạm dụng). Việc sử dụng những điều khoản không có hiệu lực như vậy sẽ dẫn đến hệ quả là khả năng NTD phải gánh chịu thiệt hại trong một số trường hợp. Vì vậy, nếu áp dụng luật chung về hậu quả pháp lý của hợp đồng vô hiệu thì bên có lỗi gây thiệt hại (lúc này là tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ - người soạn thảo ra điều khoản không có hiệu lực) phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho NTD nếu có thiệt hại phát sinh đồng thời đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật về bồi thường thiệt hại.

Căn cứ vào nguồn gốc phát sinh, người ta chia trách nhiệm bồi thường thiệt hại thành hai dạng bao gồm trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo hợp đồng và trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng. Khi hợp đồng theo mẫu giao kết giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chứa đựng điều

khoản không có hiệu lực bị tuyên bố vô hiệu (vô hiệu từng phần) thì trách nhiệm bồi thường thiệt hại phát sinh sau đó là trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng, bởi lẽ quyền của NTD bị xâm phạm, tổn thất do điều khoản không có hiệu lực gây ra thực chất là phần bị vô hiệu của hợp đồng theo mẫu. Việc phân loại trách nhiệm bồi thường thiệt hại do điều khoản không có hiệu lực là trách nhiệm bồi thường trong hay ngoài hợp đồng có ý nghĩa quan trọng trong việc xác định cơ sở phát sinh trách nhiệm, mức bồi thường cũng như các nguyên tắc cơ bản xác định thiệt hại cần phải bồi thường. Theo đó, trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng chỉ phát sinh khi có đủ các điều kiện do pháp luật quy định như: có thiệt hại xảy ra, có hành vi trái pháp luật, có mối quan hệ nhân quả giữa hành vi trái pháp luật và thiệt hại xảy ra, có lỗi. Tuy nhiên, việc nội dung của điều khoản đó hay việc nó bị vô hiệu dẫn đến thiệt hại cho NTD có tính đến yếu tố lỗi hay không khi xem xét trách nhiệm bồi thường thiệt hại thì cả BLDS 2015 không hề đề cập đến. Tại Điều 608 BLDS (2015) có quy định “*Bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng*”, nhưng quy định này chỉ áp dụng trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không bảo đảm chất lượng hàng hoá, dịch vụ mà gây thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường, đây là một điều đáng tiếc đối với các quy định về BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Như vậy, có thể nói dường như pháp luật hiện hành đã tập trung điều chỉnh đến những tranh chấp phát sinh từ chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà chưa quan tâm thỏa đáng đến BVQLNTD trong việc bồi thường thiệt hại do các điều khoản không có hiệu lực gây ra trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam. Điều này cũng dễ lý giải bởi vì thực tiễn giao dịch qua hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay chưa phát sinh những tranh chấp lớn về điều khoản không có hiệu lực trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

3.1.5 Pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ

Hiện nay, tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ được hiểu là các tranh chấp dân sự thông thường nên được xử lý theo các quy định hiện hành về pháp luật tố tụng dân sự. Theo quy định của Luật BVQLNTD (2010), để giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ gồm 05 phương thức như sau:

Một là, thương lượng, được hiểu là phương thức giải quyết tranh chấp trực tiếp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. “Người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm” (Khoản 1 Điều 31 Luật BVQLNTD 2010). Đây là phương thức giải quyết tranh chấp phổ biến, nhanh chóng và đơn giản dựa trên ý chí của hai bên mà không có sự can thiệp của bên thứ ba nào. Phương thức này thường được áp dụng đầu tiên trong tất cả các vụ khiếu kiện của NTD, theo đó: *“Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với NTD trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu”* (Khoản 1 Điều 31 Luật BVQLNTD 2010). Pháp luật không can thiệp vào việc lựa chọn sử dụng phương thức này cũng như quá trình thương lượng và thi hành kết quả thương lượng thành của các bên. Tuy nhiên, hình thức giải quyết tranh chấp này không được sử dụng *“trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng”* (Khoản 2 Điều 30 Luật BVQLNTD 2010). Như vậy, mặc dù Luật BVQLNTD không nói đến thương lượng được hay không được áp dụng trong trường hợp NTD phát hiện các điều khoản không có hiệu lực (điều khoản bất công) trong hợp đồng theo mẫu, nhưng theo chúng tôi thương lượng khó có thể áp dụng cho việc giải quyết tranh chấp giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, bởi

lẽ hợp đồng theo mẫu được áp dụng đồng loạt cho tất cả các khách hàng trong cùng một chủng loại hợp đồng.

Hai là, hòa giải là phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thông qua bên thứ ba. Đây cũng là một trong những phương thức giải quyết tranh chấp phổ biến được NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ áp dụng khi xảy ra tranh chấp mà không đạt được sự thống nhất ý chí trong quá trình thương lượng. Khi đó, các bên có thể thỏa thuận lựa chọn tổ chức hòa giải chuyên nghiệp, các cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân để thực hiện hoà giải. Theo quy định về pháp luật BVQLNTD, NTD có thể đến trung tâm hòa giải được thành lập bởi Sở Công Thương các tỉnh hoặc Hội BVQLNTD các tỉnh (nếu ở địa phương), ở Trung ương có thể đến Cục Quản lý cạnh tranh hoặc Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam. Đây là phương thức được các nước trên thế giới sử dụng phổ biến bởi kết quả được hình thành từ ý chí của hai bên, bí mật thông tin, không tốn thời gian, không ảnh hưởng đến uy tín thương hiệu của các bên. Cũng giống với giải quyết tranh chấp bằng phương thức thương lượng, pháp luật Việt Nam không thừa nhận khả năng cưỡng chế thi hành những cam kết của các bên trong Biên bản hòa giải thành. Dưới góc độ giải quyết tranh chấp giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá dịch vụ trong hợp đồng theo mẫu, thì phương thức này cũng khó có thể áp dụng giống như giải quyết bằng phương thức thương lượng bởi hạn chế sự giới hạn của Luật BVQLNTD cũng như những đặc điểm về hợp đồng theo mẫu.

Ba là, trọng tài được áp dụng trong trường hợp NTD và tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ vẫn chưa tìm được tiếng nói chung thông qua các phương thức như thương lượng hoặc hòa giải có thể thỏa thuận lựa chọn phương thức Trọng tài.

Phù hợp với thực tiễn sử dụng Trọng tài thương mại ở các nước trên thế giới, Luật Trọng tài thương mại (2010) đã khắc phục những tồn tại của Pháp lệnh Trọng tài thương mại (2003). Cụ thể là: (i) khắc phục việc phân định không rõ ràng phạm vi thẩm quyền của Trọng tài đối với các tranh chấp thương mại, trên cơ sở đó bảo đảm sự tương thích giữa các văn bản pháp luật hiện hành như Bộ luật Dân sự, Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Thương mại, Luật Đầu tư và các luật chuyên ngành khác với Luật Trọng tài thương mại; (ii) Luật Trọng tài thương mại đã dỡ bỏ hạn chế của Pháp lệnh Trọng tài thương mại về thẩm quyền giải quyết các tranh chấp thương mại của Trọng tài thông qua việc mở rộng phạm vi thẩm quyền của Trọng tài tới nhiều loại tranh chấp liên quan đến quyền và lợi ích của các bên.

Theo Điều 2, Luật trọng tài thương mại (2010), Trọng tài thương mại có thẩm quyền giải quyết các tranh chấp sau:

- “1 Tranh chấp giữa các bên phát sinh từ hoạt động thương mại.*
- 2. Tranh chấp phát sinh giữa các bên trong đó ít nhất một bên có hoạt động thương mại.*
- 3. Tranh chấp khác giữa các bên mà pháp luật quy định được giải quyết bằng Trọng tài”.*

Như vậy, tranh chấp giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ tuy không thuần túy là một tranh chấp thương mại song nó vẫn thuộc thẩm quyền của Trọng tài thương mại nếu được các bên lựa chọn bằng thỏa thuận trọng tài.

Tuy nhiên, do những đặc điểm vốn có của mình, phương thức giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài có thể bị lạm dụng bởi bên có ưu thế trong quan hệ tiêu dùng – tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Sự quan ngại này của các nhà lập pháp là hoàn toàn có cơ sở đối với hoạt động tiêu dùng trên thị trường ở nước ta hiện nay. Thông thường so với các tổ chức, cá nhân kinh doanh

cung ứng hàng hóa, dịch vụ, NTD thường ở một vị trí có nhiều nguy cơ bị lạm dụng bởi các điều kiện và điều khoản trong giao dịch thương mại chung (tồn tại dưới các hình thức hợp đồng theo mẫu; quy tắc bán hàng; điều lệ cung ứng dịch vụ... của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ). Bởi vậy, cần có quy định để bảo vệ quyền tự định đoạt của NTD dù đó là hình thức giải quyết tranh chấp.

Theo Điều 17 của Luật trọng tài thương mại (2010) *“Đối với các tranh chấp giữa nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng, mặc dù điều khoản trọng tài đã được ghi nhận trong các điều kiện chung về cung cấp hàng hoá, dịch vụ do nhà cung cấp soạn sẵn thỏa thuận trọng tài thì người tiêu dùng vẫn được quyền lựa chọn Trọng tài hoặc Tòa án để giải quyết tranh chấp. Nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ chỉ được quyền khởi kiện tại Trọng tài nếu được người tiêu dùng chấp thuận”*.

Cách thiết kế quy định này đảm bảo tính linh hoạt, theo đó nếu NTD hài lòng với điều khoản trọng tài, tranh chấp vẫn được giải quyết bằng trọng tài như đã nêu trong hợp đồng theo mẫu. Ngược lại, nếu cảm thấy thiệt thòi bởi thoả thuận đó, NTD cần có cơ hội để xem xét và quyết định, nếu đồng ý với thoả thuận trọng tài thì xác nhận vào một văn bản riêng. Đây là một quy định riêng của Luật trọng tài thương mại nhằm bảo vệ NTD, bổ sung cho các nguyên tắc chung khác trong pháp luật về BVQLNTD.

Tuy nhiên, qua khảo sát các hợp đồng theo mẫu được đăng ký theo Quyết định số 02/2010/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ tại Cục quản lý cạnh tranh – Bộ công thương, thì hầu hết các hợp đồng theo mẫu trong các lĩnh vực mua bán căn hộ chung cư, mua bán điện sinh hoạt, dịch vụ cấp nước đều có điều khoản giải quyết tranh chấp bằng Tòa án, còn các hợp đồng trong lĩnh vực truyền hình trả tiền, thuê bao điện thoại cố định, thuê bao di động trả sau, kết nối Internet thì không đưa ra phương thức giải quyết tranh chấp cụ thể.

Như vậy, đối với những hợp đồng theo mẫu có quy định về giải quyết tranh chấp bằng Toà án thì NTD đã bị loại bỏ mất quyền lựa chọn giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài. Ngược lại đối với những hợp đồng theo mẫu có điều khoản giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thì khi xảy ra tranh chấp NTD là cá nhân vẫn có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác (Điều 38 Luật BVQLNTD 2010), còn đối với NTD là tổ chức thì không có quyền này, bởi lẽ:

Ở đây có sự mâu thuẫn giữa Điều 38 Luật BVQLNTD (2010) với Điều 17 Luật trọng tài thương mại (2010). Theo đó, Điều 17 Luật trọng tài thương mại (2010) không phân biệt NTD là cá nhân hay là tổ chức. Cũng tại hai điều này, cho thấy sự thiếu thống nhất trong việc sử dụng thuật ngữ, điều này cũng dẫn đến sự mâu thuẫn và khó áp dụng pháp luật trong thực tế, Điều 17 Luật trọng tài thương mại (2010) sử dụng thuật ngữ “các điều kiện chung”, còn Điều 38 Luật BVQLNTD (2010) sử dụng thuật ngữ “hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung”. Vậy “*các điều kiện chung*” có bao gồm hợp đồng theo mẫu hay không? hay chỉ được hiểu là điều kiện giao dịch chung?

Bốn là, giải quyết tại Tòa án. Giải quyết tranh chấp bằng Tòa án luôn được xem là một phương thức hữu hiệu để NTD sử dụng bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của mình trước sự xâm hại trái pháp luật của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ nói chung, đặc biệt đối với những tranh chấp từ hợp đồng theo mẫu, bởi lẽ các tranh chấp từ hợp đồng theo mẫu thường xuất phát từ những điều khoản không có hiệu lực và cũng chỉ có Tòa án mới có thẩm quyền tuyên bố vô hiệu đối với một hợp đồng đã được ký kết. Tuy nhiên, các tranh chấp của NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có đặc thù là những tranh chấp nhỏ, đơn giản và cần được giải quyết nhanh chóng, thuận tiện cho NTD. Thực tế cho thấy việc áp dụng các quy định của pháp luật tố tụng dân sự hiện hành để giải quyết các khiếu nại, tranh chấp của NTD là không phù hợp vì giải quyết theo thủ tục tố tụng dân sự là quá phức tạp và tốn kém.

Bên cạnh đó, một bộ phận không nhỏ NTD trong xã hội còn có tâm lý thụ động, ngại va chạm và bảo lưu nhiều tập quán tiêu dùng lạc hậu [33, tr 81]. Đây chính là lý do dẫn đến việc NTD nước ta thường không khởi kiện ra toà khi bị vi phạm quyền lợi.

Để bảo vệ một cách có hiệu quả các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD trong điều kiện hiện nay cũng như để NTD tiếp cận phương thức giải quyết tranh chấp tại Tòa án một cách có hiệu quả, Luật BVQLNTD (2010), không chỉ quy định NTD có quyền khởi kiện mà còn cho phép tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD cũng có quyền “*đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng*” (hiện nay ở nước ta ở Trung ương có Hội tiêu chuẩn và bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam và 48 Hội bảo vệ người tiêu dùng ở địa phương)[87].

Việc thừa nhận các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ NTD có quyền khởi kiện để bảo vệ NTD là một bước tiến lớn thể hiện sự nỗ lực trong công tác BVQLNTD, bởi lẽ: (i) Khởi kiện thông qua các tổ chức bảo vệ NTD sẽ giúp cho NTD nhanh chóng tiếp cận công lý và loại bỏ được những rào cản pháp lý để bảo vệ quyền lợi của mình; (ii) Khởi kiện thông qua các tổ chức bảo vệ NTD sẽ giúp cho NTD không phải chi phí quá lớn để tiếp cận công lý; Với vai trò là người bảo trợ, tổ chức bảo vệ NTD sẽ trợ giúp họ với nhiều phương thức và cơ chế hỗ trợ đa dạng như: test miễn phí tại các Trung tâm giám định của tổ chức, trợ giúp kinh phí theo phương thức hoàn trả sau, hỗ trợ tư vấn...; (iii) Khởi kiện thông qua các tổ chức bảo vệ NTD sẽ giúp cho NTD có sức mạnh đáng kể trong quá trình đàm phán, thương lượng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Trong trường hợp phải giải quyết tranh chấp tại Tòa án, cơ chế này sẽ tạo điều kiện cho sự hình thành phương thức bồi thường và các mức bồi thường trong từng lĩnh vực tiêu dùng; (iv) Khởi kiện thông qua các tổ chức bảo vệ NTD cũng giúp tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức bảo vệ NTD theo đuổi các mục

tiêu riêng của mình. Với cơ chế này, tổ chức bảo vệ NTD sẽ trở thành người bạn đồng hành đáng tin cậy của NTD ở mọi nơi, mọi lúc.

Theo quy định, tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD có quyền khởi kiện để BVQLND trong hai trường hợp sau: đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng (Điểm b, Khoản 1, Điều 28 Luật BVQLNTD 2010). Đối với trường hợp đại diện NTD khởi kiện thì các điều kiện khởi kiện được thực hiện theo các quy định trong BLTTDS. Đối với trường hợp khởi kiện vì lợi ích cộng đồng, thì các tổ chức xã hội cần đảm bảo điều kiện như: được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật; Có tôn chỉ, mục đích hoạt động vì quyền lợi của người tiêu dùng hoặc vì lợi ích công cộng liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng; có thời gian hoạt động tối thiểu là ba (03) năm tính từ ngày tổ chức xã hội được thành lập đến ngày tổ chức xã hội thực hiện quyền tự khởi kiện; có phạm vi hoạt động từ cấp tỉnh trở lên (Điều 24, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP). Khi tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD khởi kiện vì lợi ích công cộng có nghĩa vụ thông báo thông tin về nội dung vụ án theo quy định tại Điều 44 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đảm bảo quyền tham gia vụ án của những người tiêu dùng có liên quan đến vụ án; chịu các chi phí phát sinh trong quá trình khởi kiện (Điều 25, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP).

Vấn đề bồi thường thiệt hại (nếu có) đối với vụ án dân sự do tổ chức tham gia BVQLNTD khởi kiện vì lợi ích công cộng được quy định: *“tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện vì lợi ích công cộng được thực hiện theo bản án, quyết định của Tòa án”* (Điều 46, Luật BVQLNTD 2010). Với quy định này, Luật BVQLNTD chưa làm sáng tỏ liệu NTD có được nhận tiền bồi thường thiệt hại hay không, thủ tục để đòi tiền bồi thường thiệt hại của NTD sẽ được thực hiện như thế nào? Hay tiền bồi thường thiệt hại không

được chia cho những NTD mà được giao cho tổ chức tham gia BVQLNTD đã khởi kiện để phục vụ cho các hoạt động vì lợi ích chung [21, tr 116].

Để đơn giản hoá các thủ tục và rút ngắn thời gian giải quyết các vụ kiện của NTD, Luật BVQLNTD (2010) quy định tại Khoản 2 Điều 41 như sau: “*Vụ án dân sự về BVQLNTD được giải quyết theo thủ tục đơn giản quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện sau đây: a) 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; b) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng; c) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng*”. Với việc quy định giải quyết theo thủ tục đơn giản thực chất là một sự lựa chọn bổ sung cho NTD. Họ hoàn toàn có thể lựa chọn trình tự khởi kiện, giải quyết vụ án dân sự theo BLTTDS. Ở đây cũng cần biết rằng giải quyết theo thủ tục đơn giản không phải là một trình tự xét xử đặc biệt và xa lạ với tố tụng dân sự hiện hành mà chỉ là sự bổ sung ngoại lệ của tố tụng dân sự áp dụng cho các vụ án bảo vệ quyền lợi của NTD là cá nhân với giá trị giao dịch nhỏ. Trên thực tế, NTD chưa có cơ hội sử dụng quy định này để bảo vệ mình, bởi lẽ trong BLTTDS (2004) không có quy định về “thủ tục đơn giản” hay “thủ tục rút gọn”. Tại BLTTDS (2015), thủ tục rút gọn được quy định cụ thể tại chương XVIII, XIX. Tuy nhiên, theo tác giả của luận án với những điều kiện để áp dụng “thủ tục đơn giản” được quy định tại Luật BVQLNTD (2010) thì NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu cũng khó có thể được áp dụng “thủ tục rút gọn”, bởi lẽ: (i) có sự khác biệt về tên gọi giữa giữa 02 Luật (Luật BVQLNTD 2010 gọi là “thủ tục đơn giản”, BLTTDS 2015 gọi là “thủ tục rút gọn”), vậy “thủ tục đơn giản” và “thủ tục rút gọn” là một hay là hai thứ khác nhau?; (ii) Luật BVQLNTD (2010) đã hạn chế việc giải quyết theo thủ tục rút gọn trong trường hợp tổ chức BVQLNTD khởi kiện khi quy định điều kiện để giải quyết theo thủ tục đơn giản là trong trường hợp “*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” (Điểm a, Khoản 2, Điều 41 Luật BVQLNTD 2010), với quy định này có thể hiểu chỉ có NTD là cá nhân khi khởi kiện mới được áp dụng theo thủ tục rút gọn, đây là điều đáng tiếc trong Luật BVQLNTD (2010), vì vai trò của các tổ chức BVQLNTD trong trường hợp này là khá quan trọng như đã phân tích ở trên.

Với nhận thức, NTD luôn luôn ở vị trí yếu thế của trong mối quan hệ với tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Luật BVQLNTD (2010) đưa ra quy định miễn nghĩa vụ chứng minh lỗi và miễn tạm ứng án phí cho NTD khi tiến hành khởi kiện các tổ chức, cá nhân có hành vi phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Điều 42, Luật BVQLNTD (2010) quy định: *“Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại”*.

Đồng thời BLTTDS (2015), cũng quy định về nghĩa vụ chứng minh trong vụ án BVQLNTD theo hướng có lợi cho NTD:

“1. Đương sự có yêu cầu Tòa án bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình phải thu thập, cung cấp, giao nộp cho Tòa án tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho yêu cầu đó là có căn cứ và hợp pháp, trừ các trường hợp sau đây:

a) Người tiêu dùng khởi kiện không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị kiện có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” (Điều 91, BLTTDS 2015)

Như vậy, trong các vụ án bảo vệ quyền lợi NTD dùng trách nhiệm chứng minh lỗi đã được chuyển giao từ NTD sang tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ [35].

Năm là, giải quyết tranh chấp giữa và người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bằng biện pháp hành chính.

Ở Việt Nam, tuy không được nhìn nhận chính thức là một phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, nhưng biện pháp hành chính cũng được dự liệu trong Luật BVQLNTD (2010). Theo đó, Khoản 2 Điều 19 Luật BVQLNTD (2010) quy định: *“Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng, yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng”*.

Điều 26 Luật BVQLNTD (2010) quy định:

“ 1. Khi nhận được yêu cầu của người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm yêu cầu các bên giải trình, cung cấp thông tin, bằng chứng hoặc tự mình xác minh, thu thập thông tin, bằng chứng để xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện có trách nhiệm trả lời bằng văn bản việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; trường hợp xác định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, văn bản trả lời phải có các nội dung sau đây:

- a. Nội dung vi phạm;*
- b. Biện pháp khắc phục hậu quả*
- c. Thời hạn thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả;*

d. Biện pháp xử lý vi phạm hành chính, nếu có.”

3. Biện pháp khắc phục hậu quả quy định tại điểm b khoản 2 Điều này bao gồm:

a) Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thu hồi, tiêu hủy hàng hóa hoặc ngừng cung cấp hàng hóa, dịch vụ;

b) Đình chỉ hoặc tạm đình chỉ hoạt động kinh doanh của tổ chức, cá nhân vi phạm;

c) Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ loại bỏ điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung”.

Đây là phương pháp đem lại một khả năng BVQLNTD nhanh chóng, đơn giản, hiệu quả đối với những tranh chấp nhỏ tại địa phương và thông qua việc xử lý các tranh chấp này, cơ quan quản lý Nhà nước chuyên ngành sẽ có điều kiện phân loại doanh nghiệp, áp dụng các biện pháp quản lý phù hợp đối với những vi phạm. Hình thức giải quyết tranh chấp này được ứng dụng thành công tại nhiều quốc gia như Trung Quốc, Pakistan... Tuy nhiên, dưới góc độ BVQLNTD trong các giao dịch sử dụng hợp đồng theo mẫu, khi áp dụng Khoản 2 Điều 19 và Điểm c Khoản 3 Điều 26 Luật BVQLNTD (2010) cũng lưu ý đến các vấn đề:

(i) Hình thức giải quyết tranh chấp này luôn cần một bộ máy chuyên nghiệp, hiệu quả trong hoạt động và liên thông trong phối hợp xử lý và có khả năng tạo cơ hội lạm dụng quyền lực của người thi hành công vụ [35].

(ii) Các quy định của pháp luật BVQLNTD về vấn đề này chưa có sự thống nhất, dẫn đến khó có thể áp dụng trong thực tiễn, cụ thể: Luật BVQLNTD (2010) quy định: Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về BVQLNTD (có thể hiểu gồm: Bộ Công thương, Sở Công thương và cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD cấp huyện) có quyền “*yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung*

trong trường hợp phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng” (Khoản 2 Điều 19 Luật BVQLNTD 2010) và cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD cấp huyện có thẩm quyền “Buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ loại bỏ điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung” (Điểm c Khoản 3 Điều 26 Luật BVQLNTD 2010). Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, quy định cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu là Bộ công thương và Sở Công thương (Điều 9 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP). Vậy một hợp đồng theo mẫu được đăng ký tại Bộ Công thương hoặc Sở Công thương thì cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD cấp huyện có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ loại bỏ điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu hay không? Nếu có thì cần phải thủ tục ra sao? Nếu không thì phải báo cáo với Bộ Công thương hay Sở Công thương? Vấn đề này chưa được giải quyết thoả đáng trong các quy định pháp luật về BVQLNTD.

Như vậy, có thể nói trong việc giải quyết tranh chấp giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thì phương thức giải quyết tranh chấp bằng Toà án là phương thức hiệu quả nhất, bên cạnh đó giải quyết bằng thủ tục hành chính cũng là một phương thức cần được lưu ý sử dụng trong bối cảnh hiện nay của đất nước ta.

3.2 Thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam

3.2.1. Thực tiễn thực hiện quy định về đăng ký và kiểm soát hợp đồng theo mẫu

Việc đăng ký hợp đồng theo mẫu từ phía doanh nghiệp đối với những hàng hoá dịch vụ thuộc đối tượng phải đăng ký hợp đồng theo mẫu và việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu của các cơ quan nhà nước trong những năm qua đã đem

lại những hiệu quả nhất định trong công tác BVQLNTD, điều này được thể hiện ở những điểm sau:

Thứ nhất, hạn chế các rủi ro và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của NTD, cân bằng lợi ích giữa NTD và tổ chức cá nhân kinh doanh.

Thứ hai, giảm thiểu tranh chấp có thể xảy ra giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và NTD

Thứ ba, đây là cơ hội giúp doanh nghiệp hoàn thiện hợp đồng theo mẫu, góp phần nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh lành mạnh cho doanh nghiệp.

Qua việc đăng ký hợp đồng theo mẫu và kiểm soát của các cơ quan chức năng cho thấy, số lượng hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu được tăng trong các năm. Từ tháng 3 năm 2012 đến hết năm 2015, Cục QLCT đã tiếp nhận và xử lý 1137 hồ sơ đăng ký, cụ thể: năm 2012 xử lý 110 hồ sơ; năm 2013 xử lý 78 hồ sơ; năm 2014 xử lý 194 hồ sơ; năm 2015 xử lý 755 hồ sơ. Hồ sơ không chấp nhận: năm 2012 là 51 hồ sơ, chiếm 46,4 %; năm 2013 là 36 hồ sơ, chiếm 46,2%; năm 2014 là 69 hồ sơ, chiếm 35,6%, năm 2015 là 202 hồ sơ, chiếm 26,8. 100% hồ sơ xử lý đúng thời hạn luật định và không xảy ra tình trạng khiếu kiện, khiếu nại từ phía doanh nghiệp liên quan.[8][9]

Cũng trong 3 năm qua các Sở Công Thương trên cả nước tiếp nhận và xử lý khoảng trên 522 hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, cụ thể: năm 2012 xử lý khoảng 92 hồ sơ; năm 2013 xử lý khoảng 162 hồ sơ, năm 2014 xử lý khoảng 268 hồ sơ. Một số địa phương tiếp nhận số lượng hồ sơ lớn như Đồng Tháp (52 hồ sơ năm 2013), Vĩnh Phúc (39 hồ sơ năm 2013 và 53 hồ sơ năm 2014), Thành phố Hồ Chí Minh (24 hồ sơ năm 2013). [8]

Thực tiễn 3 năm triển khai công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu cho thấy NTD đang phải gánh chịu nhiều rủi ro, trách nhiệm từ các giao dịch với tổ chức, cá nhân

kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Trong khi đó, họ không được trao các quyền lợi chính đáng để làm công cụ bảo vệ lúc xảy ra tranh chấp.

Theo thống kê của Cục QLCT trong năm 2014, 100% các hồ sơ đăng ký lần đầu khi xem xét đều phát hiện có các điều khoản vi phạm quyền lợi NTD. Cụ thể tỷ lệ số điều khoản vi phạm như sau:

- Khoảng 15% hồ sơ đăng ký có nhiều hơn 35 điều khoản vi phạm. Trong đó có khoảng 30% hồ sơ này có từ 50-80 điều khoản vi phạm.
- Khoảng 60% hồ sơ có từ 20-35 điều khoản vi phạm;
- Khoảng 25% hồ sơ có ít hơn 20 điều khoản vi phạm;

Tính trong tổng số hồ sơ không được chấp nhận từ năm 2012 đến nay; khoảng 80% doanh nghiệp đã sửa đổi hồ sơ để hoàn thành thủ tục đăng ký.

Từ năm 2013 đến nay, Cục QLCT đã tiến hành kiểm tra việc chấp hành đăng ký đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của 69 doanh nghiệp. Trong tổng số 69 doanh nghiệp được kiểm tra, có 36 doanh nghiệp (52%) tuân thủ và 33 doanh nghiệp (48%) chưa tuân thủ nghiêm túc các nghĩa vụ liên quan đến đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, bao gồm các doanh nghiệp chưa thực hiện nghĩa vụ đăng ký và các doanh nghiệp không tuân thủ đã được Cục QLCT chấp nhận.

Theo đó, có 5 doanh nghiệp bị xử phạt vi phạm hành chính với mức từ 60.000.000-80.000.000 đồng và đình chỉ hoạt động ký kết hợp đồng với NTD từ 01-02 tháng do hành vi không đăng ký đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; 28 doanh nghiệp bị nhắc nhở và yêu cầu khắc phục vi phạm.

Bên cạnh việc kiểm tra của Cục QLCT, thì các Sở Công Thương trên cả nước bình quân mỗi hàng năm kiểm tra từ 06-10 doanh nghiệp, có một số Sở Công Thương kiểm tra nhiều hơn như Nghệ An (17 doanh nghiệp), Đà Nẵng (15 doanh nghiệp), Vũng Tàu (12 doanh nghiệp). Tổng số doanh nghiệp được kiểm tra trên cả nước là 623 doanh nghiệp, trong đó:

- Nhóm lĩnh vực điện, nước: 338 doanh nghiệp, chiếm 54,2%
- Nhóm lĩnh vực viễn thông: 197 doanh nghiệp, chiếm 31,6%
- Nhóm lĩnh vực chung cư: 80 doanh nghiệp, chiếm 12,9%
- Nhóm lĩnh vực vận tải: 8 hồ sơ doanh nghiệp, chiếm 1,28%.

Trong số 623 doanh nghiệp được kiểm tra, có 512 doanh nghiệp tuân thủ (82,2%) và 111 doanh nghiệp chưa tuân thủ nghiêm túc các nghĩa vụ liên quan đến hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (17,8%).

Đối với những trường hợp vi phạm, hầu hết các Sở Công Thương đều xác định đây là vi phạm lần đầu do chưa nắm bắt được quy định pháp luật nên chỉ dừng lại ở mức độ nhắc nhở và yêu cầu khắc phục sai phạm. Tuy nhiên, đã có 3 Sở Công Thương tiến hành xử phạt vi phạm hành chính là An Giang, Đà Nẵng, Vũng Tàu với mức phạt lần lượt là 10.000.000 đồng cho hành vi hợp đồng có cỡ chữ nhỏ hơn quy định (An Giang); 60.000.000 đồng cho hành vi không đăng ký đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Đà Nẵng); 80.000.000 đồng cho hành vi không thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc sửa đổi nội dung hợp đồng theo mẫu vi phạm (Vũng Tàu).

Cùng với việc kiểm soát việc đăng ký hợp đồng theo mẫu tại các cơ quan chức năng, thì việc kiểm soát việc thực hiện hợp đồng theo mẫu cũng cho thấy một vấn đề đáng báo động. Trong năm 2013 và 2014, Cục QLCT và các Sở Công Thương đã triển khai công tác hậu kiểm đối với một số hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được chấp nhận đăng ký. Kết quả ghi nhận khoảng 30% doanh nghiệp được kiểm tra chưa áp dụng đúng mẫu đã được cơ quan chức năng chấp nhận, trong đó có những doanh nghiệp sửa đổi, bổ sung nhiều điều khoản ảnh hưởng tới quyền lợi NTD. [8]

Như vậy, có thể nói việc BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu thông qua việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu thuộc đối tượng phải đăng ký theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg và Quyết định số

35/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ, cũng như việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu không thuộc đối tượng phải đăng ký theo quy định Khoản 2 Điều 19 Luật BVQLNTD (2010) và Điều 16 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ đã được tiến hành một cách thường xuyên bởi Cục QLCT và các Sở Công thương đã đem lại những hiệu quả nhất định. Bên cạnh đó, việc giám sát việc kiểm tra, giám sát quá trình áp dụng hợp đồng theo mẫu cũng đã được tiến hành và góp phần không nhỏ vào việc phát hiện các hợp đồng theo mẫu có các điều khoản bất lợi đối với NTD, thông qua đó xử lý những lỗi vi phạm này để BVQLNTD. Ý thức của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được tăng lên thông qua số lượng tiếp nhận đăng ký hồ sơ hằng năm, và chất lượng hợp đồng theo mẫu cũng được tăng lên hàng năm thông qua số liệu về hồ sơ được chấp nhận đăng ký.

Tuy nhiên, bên cạnh những điểm đã đạt được thì còn một số điểm hạn chế như sau:

Một là, qua các số liệu cho thấy tình trạng vi phạm pháp luật bảo vệ NTD đối với các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong một số lĩnh vực cung cấp hàng hóa, dịch vụ khác trên thị trường xuất hiện ngày càng nhiều, đang tồn tại và gây ảnh hưởng tới số đông NTD.

Hai là, sự thiếu vắng của cơ quan BVQLNTD cấp huyện tham gia vào quá trình kiểm soát hợp đồng theo mẫu không thuộc đối tượng phải đăng ký cũng như giám sát việc thực thi hợp đồng theo mẫu trên thực tế. Điều này có thể được lý giải là do các quy định của pháp luật trong vấn đề này còn chưa chặt chẽ và cụ thể.

Ba là, thiếu sự kiểm tra, giám sát đối với hợp đồng theo mẫu không thuộc đối tượng bắt buộc phải đăng ký theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 99/NĐ-CP. Điều này có thể lý giải là do lực lượng làm công tác BVQLNTD còn mỏng,

chưa có phân cấp quản lý rõ ràng đối với các cơ quan BVQLNTD, chưa có sự tham gia của các tổ chức xã hội BVQLNTD.

3.2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về hợp đồng theo mẫu từ phía doanh nghiệp

Qua khảo sát thực tiễn thực hiện quy định về hợp đồng theo mẫu từ phía doanh nghiệp cho thấy, các doanh nghiệp hiện nay có xu hướng vi phạm quyền lợi NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu thông qua một số hành vi sau đây:

Thứ nhất, sử dụng những thuật ngữ chuyên môn khó hiểu, gây bất lợi hoặc chèn ép người tiêu dùng.

Trên thực tế có nhiều hợp đồng theo mẫu mặc dù đã được đăng ký với cơ quan có thẩm quyền và được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận nhưng trong nội dung của nó vẫn chứa đựng những thuật ngữ chuyên môn khó hiểu, mà khi tham gia vào các hợp đồng này đòi hỏi NTD phải được đào tạo một cách bài bản về chuyên môn hoặc phải nhờ các chuyên gia trong lĩnh vực đó tư vấn thì mới có thể hiểu được những thuật ngữ này.

Ví dụ, trong hợp đồng mua bán điện đã được đăng ký tại Cục quản lý cạnh tranh – Bộ công thương có các quy định rất khó hiểu như:

Điều 1. Chất lượng điện năng

Tần số:

Trong điều kiện bình thường: $50\text{Hz} \pm 0,2\text{Hz}$;

Trong trường hợp sự cố: $50\text{Hz} \pm 0,5\text{Hz}$.

Điện áp:

Trong điều kiện: bình thường: V $\pm 5\%$;

Trong điều kiện lưới điện chưa ổn định sau sự cố:V+5% đến - 10%.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên bán điện

1. Được vào khu vực quản lý của Bên mua điện để kiểm tra, ghi chỉ số công tơ và liên hệ với khách hàng.

.....

5. Bảo đảm cung cấp điện cho Bên mua điện đáp ứng các tiêu chuẩn về kỹ thuật, chất lượng dịch vụ, an toàn, trừ trường hợp lưới điện phân phối bị quá tải theo xác nhận của Cục Điều tiết điện lực hoặc cơ quan được uỷ quyền.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của Bên mua điện

1. Yêu cầu Bên bán điện: cung cấp đủ số lượng công suất, điện năng, bảo đảm chất lượng điện đã thỏa thuận trong hợp đồng; kiểm tra chất lượng điện, tính chính xác của thiết bị đo đếm điện, số tiền điện phải thanh toán; kịp thời khôi phục việc cấp điện sau khi mất điện.

.....

5. Chịu trách nhiệm quản lý đường dây dẫn điện từ sau công tơ mua điện đến nơi sử dụng điện.....

Điều 8. Bồi thường thiệt hại và phạt vi phạm hợp đồng

1. Bên bán điện có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên mua điện trong các trường hợp sau:

a) Gây sự cố chủ quan trên lưới điện trực tiếp dẫn đến làm hư hỏng đường dây và thiết bị của Bên mua điện, mức bồi thường bằng giá trị bù đắp lại phần hư hỏng của đường dây và thiết bị trên cơ sở thỏa thuận với Bên mua điện;[103]

Với một số điều khoản trong hợp đồng này thì có lẽ một NTD thông thường (không có chuyên môn về ngành điện) thì không thể hiểu nổi các thuật ngữ như “tần số”, “điện áp trong điều kiện lưới điện chưa ổn định sau sự cố” hay “Bảo đảm cung cấp điện cho Bên mua điện đáp ứng các tiêu chuẩn về kỹ thuật, chất lượng dịch vụ, an toàn, trừ trường hợp lưới điện phân phối bị quá tải

theo xác nhận của Cục Điều tiết điện lực hoặc cơ quan được uỷ quyền”... Bên cạnh đó giữa điều khoản của hợp đồng và thực tế áp dụng có nhiều điều bất lợi cho NTD như quy định “Chịu trách nhiệm quản lý đường dây dẫn điện từ sau công tơ mua điện đến nơi sử dụng điện”, trong khi đó các công ty điện lực hiện tại lắp đặt đồng hồ ra ngoài nhà của người dân [84; 109], có những nơi đồng hồ điện cách nhà dân đến 10m hay thậm chí còn hơn, nhưng vẫn yêu cầu người dân quản lý đường dây từ sau đồng hồ?

Tương tự như vậy đối với hợp đồng dịch vụ cấp nước của Tập đoàn VINGROUP cũng có những điều khoản khó hiểu và gây bất lợi cho NTD như:

Điều 1. Đối tượng của hợp đồng

Bên A thực hiện dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho Bên B theo các điều kiện chất lượng dịch vụ như quy định tại Hợp Đồng này và Bên B sử dụng nước sinh hoạt theo quy định của pháp luật và theo quy định tại Hợp Đồng này, cụ thể như sau:

Chất lượng nước: phù hợp với các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng nước sinh hoạt với các điều kiện:

- a. Áp lực nước tại điểm đầu nối: [-];
- b. Lưu lượng nước tại điểm đầu nối: [-].

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

Bên A có nghĩa vụ:

- a. Cung cấp nước cho Bên B đáp ứng các tiêu chuẩn quy định tại Hợp Đồng này....

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

Bên B có quyền:

- a. Yêu cầu Bên A cung cấp nước theo tiêu chuẩn thỏa thuận trong Hợp Đồng..... [104]

Trong toàn bộ hợp này không hề đề cập đến tiêu chuẩn của chất lượng nước mà lại viện dẫn đến “*Chất lượng nước: phù hợp với các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng nước sinh hoạt*”, trong khi đó có rất nhiều điều khoản liên quan đến quyền và nghĩa vụ giữa các bên sử dụng đến cụm từ “*tiêu chuẩn quy định tại Hợp Đồng này*”. Vậy làm thế nào để NTD biết đến tiêu chuẩn quốc gia về chất lượng nước sinh hoạt, họ phải tự nghiên cứu? phải trở thành “NTD thông thái”? Và khi có thể trở thành “người tiêu dùng thông thái” (biết đến QCVN 02: 2009/BYT - quy chuẩn quốc gia về chất lượng nước sinh hoạt) thì họ cũng không thể nhận biết được bằng mắt thường chất lượng của nước, trong chất lượng nước sinh hoạt hiện nay là vấn đề gây nhiều hoang mang, bức xúc trong dư luận [90]. Vậy, trong những trường hợp chất lượng nước không đáp ứng yêu cầu, gây ảnh hưởng đến sức khỏe NTD thì vấn đề bồi thường đối với NTD sẽ được thực hiện như thế nào?

Trong các hợp đồng theo mẫu mua bán căn hộ chung cư, bên bán cũng đưa ra những điều khoản gây bất lợi cho NTD, thậm chí còn có những điều khoản trái với quy định của pháp luật, như trong hợp đồng theo mẫu của công ty cổ phần đầu tư và phát triển đô thị Việt Hưng [88] là một ví dụ. Theo hợp đồng, tại khoản 5.1 có quy định “*Sau khi Bên mua đã thực hiện xong nghĩa vụ thanh toán và các bên đã ký Biên bản bàn giao nhà, trong vòng 30 ngày Bên bán sẽ tiến hành các thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu Căn hộ đứng tên Bên mua. Bên bán sẽ nỗ lực thực hiện và thúc đẩy tiến độ việc cấp Giấy chứng nhận trong khả năng sớm nhất có thể....*”, vậy thế nào là nỗ lực? thế nào là sớm nhất có thể, điều này cần phải được bên bán làm sáng tỏ. Hay quy định “*Nếu Bên mua chậm thực hiện các nghĩa vụ thanh toán theo Hợp đồng này, Bên mua phải thanh toán lãi chậm trả trên số tiền quá hạn cho Bên bán kể từ sau ngày đến hạn thanh toán đến ngày Bên bán nhận được số tiền chậm trả với lãi suất là*

0,03%/ngày (không phẩy không ba phần trăm trên một ngày) trễ hạn. Tuy nhiên, việc chậm thanh toán của Bên mua không được quá 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán, nếu vượt quá 30 (ba mươi) ngày”, và quy định” Nếu Bên bán chậm bàn giao Căn hộ theo thời hạn ghi trong Thông báo Bàn giao hoặc theo Thông báo gia hạn Bàn giao, Bên bán phải chịu phạt 0,01% (không phẩy không một phần trăm) Giá bán căn hộ cho mỗi ngày chậm bàn giao nhưng không được vượt quá 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày hết hạn trong Thông báo Bàn giao hoặc Thông báo gia hạn Bàn giao”. Như vậy, bên mua sẽ phải chịu lãi suất lớn hơn (0.03%/ngày) so với bên bán (0.01% / ngày), và số ngày được phép vi phạm của 02 bên cũng khác nhau (bên mua chỉ được phép 30 ngày, còn bên bán được phép 90 ngày). Quy định về mức phạt vi phạm hợp đồng cũng là một vấn đề, theo đó nếu bên mua vi phạm nghĩa vụ thanh toán thì sẽ chịu phạt 10% giá bán căn hộ, bên mua vi phạm nghĩa vụ thanh toán ở lần cuối cùng (tương ứng với 20% giá bán căn hộ) thì việc phạt này hoàn toàn không phù hợp, thậm chí bên mua “Bên mua không có ý kiến trả lời Thông báo Bàn giao” thì cũng phải chịu phạt 10% giá trị căn hộ. Trong khi đó nếu “Bên bán chậm bàn giao Căn hộ quá 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày hết hạn trong Thông báo Bàn giao hoặc Thông báo gia hạn Bàn giao, Bên mua có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng hoặc yêu cầu Bên bán cam kết và đảm bảo một thời hạn bàn giao mới. Nếu Bên mua ra tuyên bố đơn phương chấm dứt Hợp đồng, Bên bán phải hoàn trả cho Bên mua toàn bộ các khoản Bên mua đã thanh toán cùng với một khoản phạt vi phạm (không bao gồm khoản tiền phạt do chậm bàn giao) tương đương 10% (mười phần trăm) Giá bán căn hộ” (khoản 9.4).

Trong thực tế đã có nhiều vi phạm đối với NTD trong việc mua bán căn hộ chung cư. Vào thời điểm thị trường nhà đất đang đóng băng, bà H đã ký hợp đồng mua của công ty VTP một căn hộ 137 m² tầng 14 của khu căn hộ Pasteur Court với giá tiền tương đương 239.000 USD. Thời điểm giao nhà theo hợp

đồng là vào tháng 12/2005. Cho đến khi bà đóng 119.640 USD thì Công ty VTP không yêu cầu đóng tiếp tiền nữa. Sau nhiều lần hỏi, bà Hiền được trả lời cứ yên tâm chờ. Bất ngờ đến tháng 12/2006, VTP gửi thư đến nhiều khách hàng, trong đó có bà H đề nghị hủy hợp đồng và xin bồi thường tương đương số tiền bà đã đóng. VTP dựa vào điều khoản hợp đồng “nếu Vạn Thịnh Phát tự ý hủy bỏ hợp đồng hứa mua - hứa bán thì phải thanh toán cho bên bà Hiền gấp hai lần số tiền đã nhận”. Trên thực tế, vào thời điểm doanh nghiệp tuyên bố hủy bỏ hợp đồng nó trên, giá trị căn hộ đã tăng lên gấp 3 lần giá bán trong hợp đồng [97]. Hay gần đây những người mua căn hộ chung cư hết sức bức xúc trước việc các chủ đầu tư tính diện tích căn hộ trong đó không phân biệt giữa phần diện tích thuộc sở hữu chung và phần diện tích thuộc sở hữu riêng, theo đó cư dân Keangnam vô cùng bức xúc khi toàn bộ diện tích của tường, cột chịu lực và hộp kỹ thuật nằm trong căn hộ là những phần thuộc sở hữu chung đã bị chủ đầu tư phân chia và bán cho từng căn hộ. Kết quả giám định diện tích sử dụng của cơ quan chức năng đã xác định, căn hộ B606 có diện tích thuộc sở hữu chung theo quy định lên tới 20,99m² (gồm diện tích cột chịu lực, hộp kỹ thuật, tường chung) và diện tích thuộc sở hữu riêng theo quy định tại Luật Nhà ở là 176,66 m². Trong khi đó diện tích mà chủ căn hộ này phải trả tiền mua theo hợp đồng là 206,95 m², dẫn tới thiếu 30,21m² so với hợp đồng. Đối với những hợp đồng bán căn hộ ký từ năm 2008 cho đến tháng 3/2009, chủ đầu tư Keangnam đã tính diện tích căn hộ để bán cho khách hàng theo phương pháp đo phủ bì. Một cách đo diện tích khác được chủ đầu tư Keangnam áp dụng khi bán nhà trong các hợp đồng là đo theo phương pháp tim tường. Chủ đầu tư đã cắt bớt hoặc ghi khá chung chung những nội dung hết sức quan trọng về sở hữu chung, riêng, không công khai các hạn chế về quyền sở hữu, quyền sử dụng bất động sản [108]

Hay tại hợp đồng phát hành thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế của một ngân hàng có quy định về quyền của ngân hàng như sau: “Được quyền ghi nợ tài

khoản của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác vào tài khoản của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của ngân hàng”. NTD khi đọc quy định rất khó hình dung quyền của ngân hàng trong trường hợp này, và khi xảy ra tranh chấp thì thường bao giờ phần thiệt thòi cũng thuộc về phía NTD.

Thứ hai, đưa vào nội dung hợp đồng những điều khoản nhằm giới hạn trách nhiệm của mình một cách không công bằng

Việc đưa vào nội dung hợp đồng nhằm giới hạn trách nhiệm của mình – tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ - cũng được sử dụng một cách “*triệt để*” với mục đích “*mình càng ít chịu trách nhiệm càng tốt*”.

Cũng theo hợp đồng hợp đồng dịch vụ cấp nước của Tập đoàn VINGROUP, tại khoản 3.2 có quy định “*Trường hợp Bên B sử dụng nước trong thời gian Đồng Hồ Đo Nước bị mất hoặc ngừng hoạt động thì Tiền Nước phải thanh toán được tính theo lượng nước tiêu thụ bình quân ngày của (.....) tháng liền kề trước đó nhân với số ngày thực tế sử dụng nước không qua Đồng Hồ Đo Nước. Số ngày thực tế sử dụng nước được tính từ Ngày Ghi Chỉ Số gần nhất đến ngày Đồng Hồ Đo Nước được phục hồi hoạt động*”. Với quy định này, thì phía Vingroup đã đẩy được “quả bóng trách nhiệm” sang cho NTD, bởi lẽ nếu như đồng hồ lắp bên ngoài căn hộ của NTD thì trách nhiệm quản lý thuộc về phía doanh nghiệp, “*Đơn vị cấp nước có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của khách hàng sử dụng nước*” (Khoản 4 Điều 49 Nghị định số 117/2007/NĐ-CP) như vậy nếu có mất đồng hồ nước thì trách nhiệm cũng không thuộc về NTD, mà khi mất đồng hồ nước thì điều đương nhiên không thể đo được lượng nước tiêu thụ, ở đây Vingroup đã “*khéo léo*” đẩy trách nhiệm cho NTD phải thanh toán tiền nước trong khi họ có thể không sử dụng hoặc sử dụng ít hơn so với tháng trước đó. Bên cạnh đó, nếu đồng hồ nước được lắp đặt tại trong khu vực căn hộ của NTD thì họ “*có trách*

nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt trong khu vực quản lý của mình và thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện đồng hồ nước bị mất hoặc bị hỏng” (Khoản 4 Điều 49 Nghị định số 117/2007/NĐ-CP) mặc dù họ có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nhưng họ cũng không thể thường xuyên kiểm tra đồng hồ để phát hiện đồng hồ bị hỏng (thậm chí kể cả khi đồng hồ có bị hỏng thì trách nhiệm cũng không thuộc về họ) để báo cho doanh nghiệp, nhưng trong cả hai trường hợp đã nêu thì NTD đều phải thanh toán “theo lượng nước tiêu thụ bình quân ngày của (.....) tháng liền kề trước đó nhân với số ngày thực tế sử dụng nước không qua Đồng Hồ Đo Nước”. Điều bất hợp lý ở đây, đó là việc Vingroup định nghĩa số ngày thực tế là “Số ngày thực tế sử dụng nước được tính từ Ngày Ghi Chỉ Số gần nhất đến ngày Đồng Hồ Đo Nước được phục hồi hoạt động”. Quy định này mang tính mập mờ và không có lợi cho NTD, giả sử ngày ghi chỉ số được hiểu là ngày 25 hằng tháng và ngày đồng hồ bị hỏng là ngày 22 của tháng sau liền kề (tại thời điểm này đồng hồ đã đo được lượng nước tiêu thụ là 20 m^3), NTD đã báo với đơn vị cấp nước và sau đó 7 ngày đơn vị cấp nước thay đồng hồ nước. Như vậy, số ngày thực tế theo cách tính tại hợp đồng sẽ là 35 ngày (đối với tháng có 30 ngày), nếu như bình quân lượng nước tiêu thụ/ ngày của tháng trước là $1,2 \text{ m}^3/\text{ngày}$ thì lượng nước tiêu thụ của NTD sẽ là 42 m^3 . Còn nếu theo thực tế thì lượng nước tiêu thụ trong thời gian không qua đồng hồ sẽ là $8,4 \text{ m}^3$ và 20 m^3 đo được qua đồng hồ, tổng sẽ là $28,4 \text{ m}^3$, và như vậy NTD sẽ bị thiệt hại $13,6 \text{ m}^3$. Như vậy, trong trường hợp này đơn vị cấp nước đã khéo léo đẩy trách nhiệm cho NTD phải chịu những thiệt hại do đơn vị cấp nước không thể quản lý được lượng nước bán ra của mình.

Trong thời gian qua, dư luận cũng rất bức xúc trước cách tính tiền nước của Công ty nước sạch Hà Nội, có những hộ gia đình không sử dụng hoặc sử dụng không hết 4 m^3 nước/tháng nhưng vẫn phải thanh toán đủ số tiền cho 4 m^3 nước/tháng [85]. Sở dĩ có điều này là vì trong hợp đồng của Công ty nước sạch

Hà Nội với NTD có quy định tại điều 4 “*Bên B không sử dụng hoặc sử dụng ít hơn $4m^3$ /hộ gia đình/tháng thì Bên B có nghĩa vụ thanh toán và Bên A thu tiền theo khối lượng nước sử dụng tối thiểu quy định là $4m^3$ /hộ gia đình/tháng (trừ trường hợp đã tạm ngừng dịch vụ cấp nước theo quy định)*”. Để có được điều khoản này trong hợp đồng, có lẽ công ty kinh doanh nước sạch phải “*hết sức cảm tạ*” Bộ xây dựng – đơn vị đã tham mưu cho Chính phủ ban hành Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11 tháng 7 năm 2007 về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch – bởi lẽ trong Nghị định số 117/2007/NĐ-CP, có quy định tại Khoản 2 Điều 42 “*Khách hàng sử dụng nước là các hộ gia đình đã thỏa thuận đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước mà không sử dụng hoặc sử dụng nước ít hơn $4m^3$ /hộ gia đình/tháng thì hộ gia đình có nghĩa vụ thanh toán và đơn vị cấp nước được phép thu tiền nước theo khối lượng nước sử dụng tối thiểu quy định là $4m^3$ /hộ gia đình/tháng....*”. Qua đây, có thể thấy với sự “*tiếp sức*” của các cơ quan quản lý nhà nước thì các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực độc quyền đang “*móc túi*” NTD, còn về phía NTD chỉ còn biết “*than trời*”. Tuy nhiên đối với trường hợp này, việc “*than trời*” của “*thượng đế*” có lẽ đã “*thấu tận trời xanh*”, bởi lẽ trong thông báo Thực hiện đơn giá nước mới của Công ty nước sạch Hà Nội [96], tại mục 4 có quy định “*Từ 01/10/2013 Công ty nước sạch Hà Nội hủy bỏ quy định tại Điều 4 trong Hợp đồng Dịch vụ cấp nước hộ gia đình. Theo đó, Công ty không thu tiền khối lượng nước sử dụng tối thiểu ($4m^3$ /hộ/tháng)*”. Tuy thông báo như vậy, nhưng Công ty nước sạch Hà Nội vẫn không thực hiện thủ tục đăng ký hợp đồng theo mẫu tại cơ quan chức năng theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg và không tiến hành ký lại hợp đồng đối với NTD.

Trong lĩnh vực ngân hàng, cũng tồn tại nhiều điều khoản trong hợp đồng theo mẫu nhằm loại trừ trách nhiệm của ngân hàng. Hợp đồng phát hành thẻ quy định: “*Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan*

đến các giao dịch thực hiện qua Internet bằng thẻ của chủ thẻ. Hay trong hợp đồng vay vốn đối với cá nhân (hợp đồng tín dụng) của một ngân hàng có quy định: “Trong trường hợp bên B bị bên A khởi kiện vì vi phạm hợp đồng cấp tín dụng, bên B cam kết thanh toán, bù đắp, hoàn trả cho bên A: toàn bộ chi phí luật sư, chi phí đi lại, thông tin liên lạc, sao chụp công chứng vv...với mức 2% giá trị tài sản thế chấp nhưng không thấp hơn 30 triệu mà không cần chứng từ chứng minh; toàn bộ án phí, lệ phí và các chi phí phát sinh liên quan đến việc giải quyết tranh chấp và phí thi hành án do bên B chịu” (Trong đó “bên A” là khách hàng, “bên B” là ngân hàng). Như vậy, theo quy định trên, rõ ràng rủi ro đã bị “đẩy” sang NTD, còn ngân hàng hoàn toàn không phải chịu bất kỳ trách nhiệm gì.

Trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ của doanh nghiệp có quy định: “Người nhận quyền lợi bảo hiểm có trách nhiệm đóng các khoản thuế, nếu có, liên quan tới việc đóng phí bảo hiểm, phát hành hợp đồng bảo hiểm...”. Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ là hợp đồng do phía doanh nghiệp soạn thảo và phát hành để giao dịch với NTD, tuy nhiên theo quy định nêu trên thì người nhận quyền lợi bảo hiểm-tức là NTD-lại là đối tượng phải đóng các khoản thuế, phí liên quan tới việc phát hành hợp đồng bảo hiểm. Đây rõ ràng là quy định đẩy trách nhiệm đóng tiền về phía NTD mà nếu không đọc cẩn thận thì chắc chắn NTD sẽ phải chịu thiệt thòi khi nhận hóa đơn thanh toán phí từ phía doanh nghiệp.

Thứ ba, đưa vào nội dung hợp đồng những điều khoản ấn định các điều kiện của hợp đồng có lợi cho doanh nghiệp.

Những mâu thuẫn giữa NTD và chủ đầu tư hoặc các đơn vị quản lý nhà chung cư gia tăng mạnh trong thời gian gần đây. Chẳng hạn như sự việc Ban quản lý chung cư Keangnam đã đơn phương khóa thang máy và cắt điện của gần 400 hộ dân để “ép” dân đóng phí dịch vụ mà phía đơn vị quản lý tòa nhà đơn phương đưa ra. Nguyên nhân là việc trước đó giữa Ban quản lý tòa nhà và cư

dân đã thỏa thuận về mức phí tạm thời là 4.000đ/m²/tháng trước khi có sự thỏa thuận về phí dịch vụ giữa cư dân và chủ đầu tư. Nay Ban quản lý tòa nhà đơn phương đưa ra mức phí dịch vụ là 18.843đ/m²/tháng. Mặc dù cư dân đã liên tục gửi công văn đề nghị Ban quản lý tòa nhà đối thoại, thỏa thuận về phí dịch vụ nhưng chủ đầu tư không trả lời nên các hộ dân không thực hiện đóng phí. Sau đó Ban quản lý tòa nhà đã cho dán thông báo tuyên bố sẽ cắt cung cấp các dịch vụ, trong đó có việc sử dụng thang máy và đã cho tháo gỡ rất nhiều bóng đèn to nhỏ tại các sảnh, hành lang, lối ra hầm đỗ xe, bên trong hầm đỗ xe, các khu vui chơi sinh hoạt cộng đồng, đèn chiếu sáng sân vườn... Việc cắt thang máy, cắt điện đột ngột tại khu chung cư cao cấp đã đe dọa đến tính mạng và sự an toàn của các cư dân bên trong tòa nhà. Người dân trong các căn hộ bị cô lập, trong đó phần lớn là người già và trẻ nhỏ, người ở bên ngoài, nếu muốn trở về nhà cũng không thể vì thang máy bị cắt, còn lối thang bộ thoát hiểm đã bị khóa [95]. Hay vụ việc tại chung cư 93 Lò Đúc, trong một thời gian dài dân cư ở đây đã liên tục phản đối chủ đầu tư dự án vi phạm hợp đồng mua bán nhà với người dân, thu phí dịch vụ quá cao, nhiều khoản vô lý; kinh doanh, sử dụng trái phép các khoảng không gian công cộng, không đảm bảo an toàn về các sự cố cháy nổ, hỏa hoạn, cửa thoát hiểm... cho người dân. Đỉnh điểm là chiều ngày 27/6/2012, một số căn hộ đã bị cắt điện nước [98]. Vụ việc hơn trăm người dân khu chung cư cao cấp Sky City Tower (88 Láng Hạ, quận Ba Đình, Hà Nội) đã tập trung phản đối phí trông xe ô tô do chủ đầu tư đưa ra. Ô tô được dàn hàng ngang khắp sân tòa nhà. Hàng loạt băng rôn, biểu ngữ được trưng lên. Các khẩu hiệu “Nhà của tôi ở đây, tôi có quyền để xe ở đây”, dán khắp trên xe [86]. Tương tự như vậy, vụ việc hàng trăm xe ô tô của cư dân dự án Golden Westlake đã đồng loạt dừng xe trước cửa tầng hầm, đỗ kín đường vào tòa nhà phản đối mức phí đỗ xe mới được chủ đầu tư đưa ra [91].

Đây chính là những phát sinh trong thực tế mà hiện nay khá nhiều khu căn hộ chung cư trên địa bàn Hà Nội chưa thể giải quyết ổn thỏa với NTD là những cư dân sinh sống tại khu chung cư. Hầu hết những quy định về thu phí dịch vụ, sử dụng các khu vực sở hữu chung, sở hữu riêng, bảo hành căn hộ, các điều kiện về đảm bảo an toàn... đều được thể hiện trong hợp đồng mua bán căn hộ chung cư dưới dạng là phụ lục hợp đồng, vì vậy nó có giá trị pháp lý ràng buộc giữa các bên. Đối với những quy định về mức phí dịch vụ quản lý khu nhà chung cư luôn được “để mở” dạng như: “mức phí có thể được điều chỉnh theo thời điểm bởi chủ đầu tư và/hoặc Ban quản lý tòa nhà...”. Theo logic thông thường, quy định này hợp lý đối với sự tăng/giảm giá cả của thị trường để bảo vệ lợi ích của cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Tuy nhiên, để bảo vệ NTD, Luật BVQLNTD đã mở ra triết lý cần phải có một “ba-ri-e” để chặn lại sự điều chỉnh tăng giá đối với hàng hóa, dịch vụ do cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cung cấp cho NTD theo Hợp đồng theo mẫu. Trên thực tế, rất nhiều chủ đầu tư và/hoặc Ban quản lý tòa nhà chung cư đã dựa vào quy định này để tăng mức phí dịch vụ quản lý nhà chung cư mà không được NTD đồng ý dẫn đến những xung đột và mâu thuẫn. Và chưa có trường hợp nào mức phí quản lý nhà chung cư giảm trong khi mức tăng luôn được áp dụng thậm chí vượt mức khung/trần do cơ quan quản lý nhà nước quy định đối với dịch vụ này. Trong Hợp đồng mua bán căn hộ chung cư ký kết với NTD, có nhiều khoản thu phí dịch vụ không được thể hiện cụ thể, không được quy định rõ ràng về mức phí, cách tính phí, thời hạn áp dụng mức phí và khi có sự thay đổi mức phí thì có thỏa thuận với NTD hay không. Từ việc này một số chủ đầu tư và/hoặc Ban quản lý nhà chung cư đã tự động áp mức phí dịch vụ, ép buộc NTD phải tuân thủ và áp dụng hình thức, biện pháp trừng phạt gây thiệt hại và cản trở sinh hoạt thường ngày của NTD [105]

Hay hợp đồng phát hành thẻ của ngân hàng có quy định: “*Trong trường hợp vì nguyên nhân khách quan, NH có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ. KH đồng ý và không có bất kỳ khiếu nại nào rằng NH được thực hiện các hành vi thay đổi, sửa đổi, chấm dứt Dịch vụ, sửa đổi nội dung điều khoản bằng việc thông báo trên các phương tiện như quy định tại điều này*”. Trong những trường hợp này, hợp đồng của ngân hàng đã dành lợi thế về cho mình, tự cho mình quyền chấm dứt hợp đồng. Bên cạnh đó còn loại trừ quyền khiếu nại của NTD thông qua các quy định bất hợp lý nêu trên. Quy định “*Khi nâng cấp, phát triển Dịch vụ, ngân hàng được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích Dịch vụ cho khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ*.” Đây rõ ràng là những quy định mang tính áp đặt, gây thiệt hại đối với quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, vi phạm nguyên tắc thỏa thuận trong giao dịch dân sự.

Hay hợp đồng bảo hiểm nhân thọ quy định về giải quyết quyền lợi bảo hiểm như sau: “*Nếu vì bất kỳ lý do gì mà yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm không được thanh toán sau 02 (hai) tháng kể từ ngày nhận yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm thì Công ty sẽ trả lãi suất ở mức và theo các tính do Công ty quyết định*.” Với quy định này thì dù việc chậm trễ giải quyết quyền lợi bảo hiểm của công ty cho khách hàng vì bất kỳ lý do gì, kể cả do lỗi của công ty, thì công ty cũng không có trách nhiệm gì ngoài việc trả thêm lãi suất cho khách hàng theo mức bất kỳ mà Công ty quyết định thay vì thỏa thuận với NTD. Rõ ràng nội dung này đã quy định theo hướng có lợi cho phía doanh nghiệp, ảnh hưởng tới quyền lợi NTD, vi phạm nguyên tắc thỏa thuận trong giao dịch dân sự.

Thứ tư, doanh nghiệp không cung cấp đầy đủ thông tin cho người tiêu dùng khi soạn thảo, ban hành các hợp đồng theo mẫu

Trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông di động mặt đất (ở đây chỉ đề cập đến dịch vụ điện thoại di động và các dịch gia tăng và dịch vụ cộng thêm có liên

quan đến điện thoại di động – gọi tắt là dịch vụ điện thoại di động) là một ví dụ điển hình về tình trạng không cung cấp đầy đủ thông tin cho NTD. Khoản 25 Điều 3 Luật Viễn thông có quy định “Người sử dụng dịch vụ viễn thông là tổ chức, cá nhân giao kết hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông với doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông”. Điều 13 Nghị định số 25/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông *“Việc cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông được thực hiện trên cơ sở hợp đồng được giao kết giữa doanh nghiệp viễn thông với người sử dụng dịch vụ viễn thông”*. Như vậy, quyền và nghĩa vụ của NTD trong lĩnh vực dịch vụ điện thoại di động được hình thành thông qua việc giao kết hợp đồng. Theo quy định Khoản 2 Điều 3 Thông tư số 05/2012/TT-BTTTT quy định phân loại dịch vụ viễn thông, NTD bao gồm có thuê bao trả trước và thuê bao trả sau, tuy nhiên trong thực tế các doanh nghiệp viễn thông có sự phân biệt về hình thức ký kết hợp đồng giữa hai đối tượng này.

Đối với thuê bao trả sau, các doanh nghiệp viễn thông đều ban hành hợp đồng theo mẫu như *“hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ điện thoại di động trả sau”* của Mobifone, hay *“Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông”* của Viettel để ký kết với NTD. Một điều cần bàn ở đây đó là việc các doanh nghiệp viễn thông khi thay đổi giá cước hoặc cung cấp thêm các dịch vụ gia tăng họ không phải thông báo trực tiếp cho khách hàng hoặc có thông báo thì thông tin cũng rất thiếu, họ chỉ đăng tải thông tin này trên trang thông tin điện tử của họ mà thôi. Thanh tra Bộ TT&TT đã chỉ ra các con số không nhỏ khi yêu cầu VinaPhone hoàn lại tiền cước sử dụng các tin nhắn lỗi, tin nhắn sai cú pháp, tin nhắn không được cung cấp dịch vụ với tổng số tiền gần 693 triệu đồng và MobiFone cũng phải hoàn lại gần 817 triệu đồng nhưng đến nay còn hơn 227 triệu đồng không thể hoàn lại vì khách hàng đã rời mạng. Đáng chú ý, tình trạng tích hợp ứng dụng trên sim của các nhà mạng cho phép tải thông tin và tính phí

nhưng không niêm yết rõ ràng, chính xác giá cước, không có thông tin cảnh báo về giá cước, không cho phép người sử dụng xác nhận đồng ý, không đồng ý tải dịch vụ với mức phí được đưa ra với hình thức này cả ba nhà mạng đã thu về hàng trăm tỉ lợi nhuận từ khách hàng. Tại VinaPhone, chỉ tính trong một năm (từ tháng 6/2012 đến tháng 6/2013) đã đạt doanh thu hơn 20 tỷ đồng từ ứng dụng IOD; tại MobiFone đạt hơn 150 tỷ đồng từ ứng dụng SuperSim và LiveInfo. Ở Viettel, tình trạng này cũng tương tự khi nhà mạng cài sẵn phần mềm Viettel Plus trên sim điện thoại, bán cho người sử dụng có chức năng cho phép tải thông tin và tính phí. Những con số trên cho thấy quyền lợi NTD bị xâm hại nghiêm trọng bởi do sự thiếu thông tin [106].

Còn đối với thuê bao di động trả trước tình trạng thiếu thông tin còn nghiêm trọng hơn so với những thuê bao di động trả sau, bởi lẽ theo quy định tại Thông tư số 04/2012/TT-BTTTT quy định về quản lý thuê bao di động trả trước thì những chủ thuê bao di động trả trước điền thông tin đăng ký vào “*Bản khai thông tin thuê bao di động trả trước*” theo mẫu thống nhất do doanh nghiệp ban hành với những nội dung: Số máy thuê bao đầy đủ (mã mạng và số thuê bao); Họ và tên đầy đủ của chủ thuê bao (theo chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu); Ngày tháng năm sinh của chủ thuê bao; Số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu, nơi cấp, ngày cấp của chủ thuê bao (đang còn trong thời hạn sử dụng) - Điều 7 Thông tư số 04/2012/TT-BTTTT. Và họ sẽ được cung cấp bản thông tin điều kiện sử dụng dịch vụ viễn thông đối với các dịch vụ trả trước. Chúng tôi cho rằng những quy định này không đủ để đảm bảo quyền lợi cho NTD, vì về bản chất dù là thuê bao trả trước hay thuê bao trả sau không khác nhau về quyền và nghĩa vụ mà chỉ khác nhau về cách thanh toán tiền (Khoản 2 Điều 3 Thông tư số 05/2012/TT-BTTTT), vậy với cách tiếp cận như hiện nay thì rõ ràng có sự phân biệt đối xử về nghĩa vụ cung cấp thông tin đối với thuê bao trả trước. Điều này dẫn đến, giữa các doanh nghiệp viễn thông và NTD đã không có một hợp

đồng thuận cùng những điều khoản quy định sử dụng dịch vụ rõ ràng, công khai, minh bạch. NTD không được thông tin, không được biết hết tất cả các dịch vụ mà mình được cung cấp, cũng như không được biết cả về giá và chất lượng của dịch vụ. NTD bị tước mất quyền lựa chọn, không được lựa chọn loại hình dịch vụ cần thiết, phù hợp với nhu cầu và khả năng thanh toán.

Thứ năm, doanh nghiệp sử dụng hình thức hợp đồng gây bất lợi cho người tiêu dùng.

Với lợi thế là bên soạn thảo hợp đồng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có thể cố tình cản trở NTD tiếp cận với hợp đồng theo mẫu bằng cách đưa ra những hình thức không thuận tiện cho NTD. Ví dụ như *“hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ điện thoại di động trả sau”* của Mobifone rất khó để NTD tiếp cận, bởi lẽ trong hợp đồng của mình, họ đã không quy định đầy đủ quyền và nghĩa vụ giữa các bên mà lại sử dụng điều kiện giao dịch chung *“điều khoản chung cung cấp và sử dụng dịch vụ điện thoại di động trả sau”* và coi nó là một phần của hợp đồng bên cạnh những phụ lục kèm theo. Thông thường một NTD khi ký một hợp đồng thuê bao di động trả sau họ không đủ kiên nhẫn đọc hết bản hợp đồng chứ chưa nói là đọc hết điều kiện giao dịch chung ở một văn bản khác và các bản phụ lục hợp đồng. Hay bản điều lệ vận chuyển của Tổng công ty hàng không Việt Nam có tới 33 trang, nó quá dài để NTD có thể đọc hết toàn bộ nội dung. Bên cạnh đó, có những dạng hợp đồng được gói kỹ bên trong bao bì của sản phẩm và đến khi mở sản phẩm ra, khách hàng mới có cơ hội được biết các điều khoản đó, như : hợp đồng li – xăng sử dụng phần mềm trong một đĩa CD-ROM. Chính vì vậy, trong trường hợp này rõ ràng NTD có nguy cơ chịu rủi ro rất lớn nếu có tranh chấp phát sinh.

Hợp đồng của một ngân hàng đưa ra quy định: *“OTP (On Time Password) là một khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy từng phương pháp phát sinh OTP, hoặc khách hàng sử dụng thiết bị để*

phát sinh OTP (OTP Token) hoặc ngân hàng gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) đến số điện thoại di động khách hàng đã đăng ký với ngân hàng”. Trong trường hợp này, ngân hàng đã sử dụng thuật ngữ tiếng nước ngoài được xen lẫn với thuật ngữ tiếng Việt.

Như vậy, bên cạnh việc có ý thức chấp hành quy định của pháp luật về đăng ký hợp đồng mẫu của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ như đã nêu ở mục 3.2.1. Việc soạn thảo và áp dụng hợp đồng theo mẫu từ các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thuộc đối tượng bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu và không phải đăng ký hợp đồng theo mẫu còn tồn tại một số điểm hạn chế như đã nêu. Điều này đòi hỏi, các cơ quan BVQLNTD phải nâng cao năng lực trong việc kiểm soát những hợp đồng theo mẫu thuộc đối tượng bắt buộc phải đăng ký, đồng thời phải giám sát việc thực thi những hợp đồng này trên thực tế, cũng như thường xuyên thực hiện công tác hậu kiểm đối với những hợp đồng mẫu không thuộc đối tượng bắt buộc đăng ký nhằm loại bỏ những điều khoản trái pháp luật hoặc tạo ra sự bất lợi cho NTD.

Kết luận chương 3

Với việc nghiên cứu về thực trạng điều chỉnh pháp luật và thực tiễn áp dụng pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu và cơ chế giải quyết tranh chấp giữa NTD với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cho thấy những vấn đề sau:

Thứ nhất, pháp luật BVQLNTD bao gồm hệ thống các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận mà trong đó Luật BVQLNTD (2010) đóng vai trò tiên phong. Luật BVQLNTD không điều chỉnh vào nội dung của giao dịch mà chỉ là công cụ để đảm bảo hiệu chỉnh, khắc phục vị thế bất cân xứng trong mối quan hệ giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Như đã biết, quyền lợi của NTD còn được ghi nhận và bảo vệ trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật như: Bộ luật hình sự, Bộ luật dân sự, Luật cạnh tranh, Luật thương mại, Luật bảo vệ sức khỏe nhân dân, Luật bảo vệ môi trường, Luật về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật... song thực tiễn trong những năm qua đã chứng tỏ rằng, hệ thống pháp luật thực định có những mẫu thuẫn nhất định dẫn đến vai trò rất hạn chế trong việc bảo vệ NTD ở nước ta.

Thứ hai, việc áp dụng các quy định của pháp luật BVQLNTD trong thực tiễn còn gặp nhiều bất cập, chưa đúng với các quy định của pháp luật BVQLNTD. Bên soạn thảo hợp đồng theo mẫu, với những thế mạnh của mình đã tìm mọi cách để đưa ra những điều khoản không có lợi cho NTD và hạn chế trách nhiệm của mình. Bên cạnh đó, các cơ quan chức năng do nhiều nguyên nhân khách quan hoặc chủ quan đã không thể kiểm soát được những hợp đồng theo mẫu trong những lĩnh vực phải đăng ký theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg và Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg.

Thứ ba, các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ mặc dù đã được đề cập trong Luật

BVQLNTD (2010). Tuy nhiên, trong thực tế một số phương thức chưa phát huy hiệu quả, do một số nguyên nhân như sau: sự thiếu hiểu biết của người tiêu dùng; sự “chây ỳ” của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ; sự thiếu quyết tâm chính trị của các cơ quan nhà nước; cũng như sự thiếu đồng bộ của hệ thống pháp luật.

Vì vậy, việc nghiên cứu, đánh giá thực trạng để đưa ra các phương hướng, giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay là điều cần thiết.

Chương 4

HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG CÁC GIAO DỊCH CÓ SỬ DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU Ở VIỆT NAM

4.1 Các yêu cầu cơ bản đối với việc hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam

4.1.1 Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu gắn với việc xây dựng kinh tế thị trường và quyền tự do kinh doanh, tự do hợp đồng

Kinh tế thị trường là mô hình kinh tế vận động và phát triển dựa trên cơ sở các quy luật của thị trường (quy luật cung cầu, quy luật giá trị, quy luật cạnh tranh, quy luật giá cả...). Trong đó, quan hệ tài sản, hàng hoá - tiền tệ bao quát hầu hết các lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội. Ở nước ta, nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa là nền kinh tế hàng hoá nhiều thành phần vận hành theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước dưới sự lãnh đạo của Đảng Cộng sản [14, tr 204-205].

Các nước trên thế giới đã có hàng trăm năm phát triển nền kinh tế thị trường, còn chúng ta mới đang phát triển ở giai đoạn đầu, thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa tiếp tục được xây dựng và hoàn thiện [14, tr 92]. Vì vậy, khi nghiên cứu về các đặc trưng của nền kinh tế thị trường của Việt Nam cần tiếp cận theo hướng xem xét chúng thông qua quá trình hình thành và phát triển. Khác với nền kinh tế kế hoạch hoá là tập trung trước đây, nền kinh tế thị trường của Việt Nam hiện nay có một số đặc trưng chủ yếu chi phối quyền tự do hợp đồng trong quan hệ tiêu dùng như sau:

Một là, nó được xây dựng và phát triển trong quá trình chuyển đổi từ một nền kinh tế kế hoạch hoá tập trung, xuất phát từ yêu cầu chủ quan của Nhà nước

chuyển từ cơ chế quản lý kinh tế tập trung, quan liêu, bao cấp sang quản lý theo cơ chế thị trường. Với những đặc điểm của nền kinh tế kế hoạch hoá tập trung, nó không chứa đựng các điều kiện, yếu tố để bảo đảm quyền tự do hợp đồng trong hoạt động thương mại nói chung và trong quan hệ giữa thương nhân với NTD nói riêng. Khi chuyển sang nền kinh tế thị trường ở giai đoạn đầu, thể chế kinh tế thị trường định hướng XHCN bắt đầu được xây dựng. Tuy nhiên, do còn chịu ảnh hưởng nặng nề của cơ chế quản lý cũ, nên một số nguyên tắc cơ bản của nền kinh tế thị trường bị vi phạm. Tư duy bao cấp chưa được khắc phục triệt để. Thể chế kinh tế thị trường, chất lượng nguồn nhân lực, kết cấu hạ tầng vẫn là những điểm yếu cản trở sự phát triển [13, tr.62]. Trong điều kiện đó, việc bảo đảm quyền tự do hợp đồng trong quan hệ giữa thương nhân với NTD còn có những hạn chế về cả phương diện lập pháp lẫn thực tiễn thi hành.

Về lý luận cũng như thực tiễn, cơ chế thị trường có bản chất khác với cơ chế kế hoạch hoá tập trung. Để xây dựng nền kinh tế thị trường tất yếu phải xoá bỏ những điểm bất hợp lý của cơ chế kế hoạch hoá tập trung. Điều này đòi hỏi phải đổi mới tư duy và phong cách quản lý nền kinh tế. Mặt khác, Nhà nước hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, trọng tâm là tạo lập môi trường cạnh tranh bình đẳng và cải cách hành chính [14, tr 106]. Đặc điểm này chỉ ra mức độ và yêu cầu cải cách hệ thống pháp luật nói chung cũng như yêu cầu xây dựng và hoàn thiện pháp luật điều chỉnh các quan hệ hợp đồng trong quan hệ giữa thương nhân với NTD nói riêng. Theo đó, pháp luật điều chỉnh quan hệ hợp đồng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ với NTD phải đảm bảo: xây dựng và thực hiện nghiêm các quy định về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đối với NTD, đồng thời phát huy vai trò của các tổ chức xã hội, đoàn thể để bảo vệ quyền lợi chính đáng của cả tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và NTD. Phát triển đa dạng, đồng bộ, ngày càng văn minh, hiện đại các loại thị trường hàng hoá, dịch vụ, bảo vệ lợi ích của cả người

sản xuất và NTD, nhất là về giá cả, chất lượng hàng hoá, vệ sinh, an toàn thực phẩm [14, tr 211]

Hai là, nền kinh tế thị trường ở nước ta được xây dựng và phát triển với “vời nhiều hình thức sở hữu, nhiều thành phần kinh tế; kinh tế nhà nước giữ vai trò chủ đạo” (Điều 51- Hiến pháp 2013). Trong giai đoạn chuyển đổi nền kinh tế, Nhà nước chủ trương thực hiện chính sách phát triển nền kinh tế hàng hoá nhiều thành phần. Trong đó, kinh tế nhà nước được xác định giữ vai trò chủ đạo, là đòn bẩy thúc đẩy nền kinh tế phát triển, là lực lượng vật chất để Nhà nước thực hiện chức năng điều tiết và quản lý vĩ mô đối với nền kinh tế. Đặc điểm này đặt ra yêu cầu hoàn thiện các quy định pháp luật điều chỉnh quan hệ hợp đồng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ và NTD phải quán triệt yêu cầu của nền kinh tế thị trường, trong đó “hoàn thiện thể chế về giá, cạnh tranh, kiểm soát độc quyền, về ký kết, thực hiện hợp đồng và giải quyết tranh chấp” [14, tr 210], bảo đảm quyền bình đẳng và quyền tự do hợp đồng giữa các chủ thể trong nền kinh tế với các doanh nghiệp nhà nước, chống việc các doanh nghiệp nhà nước lạm dụng thế mạnh độc quyền gây ảnh hưởng xấu đến quyền tự do hợp đồng của các chủ thể khác, xâm phạm lợi ích của các chủ thể khác, lợi ích của NTD và của xã hội. Đáp ứng yêu cầu này, pháp luật hợp đồng cùng lúc phải đáp ứng hai yêu cầu: (i) phải có cách tiếp cận thích hợp với vai trò chủ đạo của thành phần kinh tế nhà nước trong một số lĩnh vực đặc thù. (ii) phải bảo đảm tính chất thị trường, nguyên tắc bình đẳng [59, tr.52], các quyền hợp đồng; chống lại các hành vi lạm dụng độc quyền, nhất là độc quyền nhà nước.

Ba là, định hướng XHCN trong việc xây dựng thể chế kinh tế thị trường ở Việt Nam là nền kinh tế đó được xây dựng trên cơ sở một hệ tư tưởng nhằm xác định hướng đi bảo đảm mục tiêu tổng quát là: “Dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh”. Như vậy, cùng với việc xây dựng và hoàn thiện pháp luật hợp đồng phải bảo đảm quyền tự do, bình đẳng, dân chủ giữa các chủ thể nhằm

xây dựng một nền kinh tế thị trường phát triển văn minh, hiện đại. Pháp luật còn phải bảo vệ quyền lợi của NTD; khắc phục những khuyết tật của nền kinh tế thị trường, như: các hành vi lạm dụng độc quyền, không công bằng, hiện tượng đầu cơ, lũng đoạn thị trường... Điều này đòi hỏi pháp luật hợp đồng phải ghi nhận những điểm tiến bộ, ưu việt của chủ nghĩa xã hội như: bảo đảm nguyên tắc công bằng, dân chủ, thiện trí, hợp tác... trong quan hệ hợp đồng; bảo vệ lợi ích của các bên, nhất là của bên ở vị trí yếu thế trước sự lạm dụng, chèn ép của bên thế mạnh, đề cao lợi ích chung của xã hội trước hành vi lạm dụng quyền tự do hợp đồng của bên thế mạnh. Đồng thời, pháp luật hợp đồng cũng phải tôn trọng những nguyên tắc của nền kinh tế thị trường như: nguyên tắc tự do hợp đồng, tự do cạnh tranh, tự do định giá...

Định hướng xã hội chủ nghĩa đòi hỏi vai trò điều tiết của Nhà nước đối với các quan hệ kinh tế thông qua các công cụ quản lý vĩ mô, nhằm khắc phục tính tự phát, tình trạng “vô chính phủ” trong hoạt động kinh tế, tình trạng “lạm dụng” trong quan hệ hợp đồng. Xuất phát từ đòi hỏi này, pháp luật hợp đồng cần có cách tiếp cận theo hướng dự tính được các trường hợp đặc biệt Nhà nước cần tác động vào quan hệ hợp đồng nhằm bảo đảm trật tự công cộng và lợi ích chung của xã hội, đặc biệt là trong quan hệ giữa thương nhân với NTD. Để bảo đảm việc Nhà nước không lạm dụng sự tác động này, các trường hợp can thiệp của Nhà nước vào quan hệ hợp đồng phải được quy định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản pháp luật được cơ quan lập pháp ban hành.

4.1.2 Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch sử dụng hợp đồng theo mẫu gắn với hội nhập kinh tế quốc tế

Trong thời đại ngày nay, hầu hết các nước đang cố gắng xây dựng hệ thống pháp luật của mình phù hợp với thông lệ quốc tế để đáp ứng xu thế hội nhập. Khi tham gia vào “sân chơi” toàn cầu, với tư cách là thành viên của WTO, là một bên tham gia hoặc phê chuẩn các Điều ước quốc tế, Việt Nam có nghĩa vụ bảo đảm

các luật, quy tắc và các thủ tục hành chính của mình tương thích với các quy định của WTO và các cam kết quốc tế mà Việt Nam tham gia, đặc biệt là Bản hướng dẫn BVQLNTD theo Nghị quyết số 39/248 ngày 09/4/1985 của Đại hội đồng Liên hiệp quốc trong vấn đề bảo vệ NTD. Trước yêu cầu đó, pháp luật BVQLNTD của Việt Nam phải có những thay đổi, hoàn thiện theo hướng tiếp thu những giá trị tiến bộ đã được các nước thừa nhận chung, phù hợp chuẩn mực, thông lệ và tập quán quốc tế. Điều này được thể hiện qua hoạt động lập pháp của Quốc hội. Trong thời gian qua, Quốc hội đã thông qua Luật Thương mại (2005), Luật BVQLNTD (2010), Luật Giao dịch điện tử (2005), Luật Giá (2012), Luật đo lường (2011), Luật quảng cáo (2012), Bộ luật Dân sự (2015) ... đã tạo ra sự đổi mới cơ bản của pháp luật BVQLNTD Việt Nam so với trước đây theo hướng ngày càng tôn trọng và bảo đảm quyền của NTD phù hợp hơn với Bản hướng dẫn BVQLNTD của Liên hợp quốc và thông lệ quốc tế.

Pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng cần xây dựng những cơ chế hợp tác khu vực và quốc tế trong việc BVQLNTD. Cũng như hoạt động công nhận các phán quyết trọng tài nước ngoài hay các phán quyết tòa án, hoạt động hỗ trợ tư pháp... thì đối với công tác BVQLNTD, Việt Nam và các quốc gia khác cần xây dựng những thỏa thuận khung về công nhận và bảo đảm quyền lợi cho NTD của quốc gia khác tiêu dùng hàng hóa trên lãnh thổ của nhau, hợp tác và phối hợp trong hoạt động điều tra, xác minh vụ việc, hỗ trợ tư pháp (khi cần thiết), tăng cường phối hợp và liên kết giữa các tổ chức xã hội BVQLNTD trong hoạt động đại diện quyền lợi NTD khởi kiện. Các vấn đề mới phát sinh trong lĩnh vực bảo vệ NTD như tranh chấp tiêu dùng qua biên giới, tranh chấp tiêu dùng qua internet... cần trở thành nội dung đưa vào thảo luận tại các diễn đàn khu vực và quốc tế, đồng thời đẩy mạnh việc tham gia, xây dựng các văn kiện quốc tế và khu vực để giải quyết các tranh chấp tiêu dùng tương tự tại Việt Nam.

4.1.3 Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch sử dụng hợp đồng theo mẫu phải gắn liền với nhu cầu bảo vệ quyền con người

Quyền con người (human rights) là tổng hợp các quyền không thể bị tước đoạt phản ánh giá trị nhân phẩm của con người; thể hiện khát vọng của nhân loại muốn có được những tiền đề, điều kiện cần thiết cho một cuộc sống đầy đủ của con người; là vấn đề quan hệ cá nhân với nhà nước, con người với quyền lực; nó cũng là công cụ để mỗi người tự bảo vệ các quyền của mình trước cường quyền và bạo lực. Quyền con người hay nhân quyền là những quyền lợi cơ bản mà mỗi người khi sinh ra, với tư cách là con người, với bản chất người và sự tôn nghiêm của mình đều phải có trong những điều kiện lịch sử xã hội nhất định mà không phụ thuộc vào hình thái xã hội hay chế độ chính trị. Quyền con người bao gồm nhiều khía cạnh khác nhau, song nhìn chung, đó là quyền được sống, được tự do và mưu cầu hạnh phúc. Quyền con người được thừa nhận là giá trị chung của nhân loại, được xác định trên hai bình diện chủ yếu là giá trị đạo đức (còn gọi là các giá trị tự nhiên, vốn có của con người, thể hiện chủ yếu ở 4 khía cạnh cơ bản là: nhân phẩm, bình đẳng xã hội, tự do, tinh thần khoan dung) và giá trị pháp lý (thể chế hóa bằng các chế định trong pháp luật quốc tế và trong pháp luật quốc gia).

Ngày nay, quyền con người đã được quốc tế hóa về nhiều mặt nhưng việc bảo đảm quyền con người, trước hết và chủ yếu, vẫn thuộc thẩm quyền của các quốc gia. Trách nhiệm pháp lý này đã được Liên hợp quốc quy định trong các văn kiện quốc tế về nhân quyền. Mặt khác, Hiến chương Liên hợp quốc cũng nhấn mạnh *“Không quốc gia nào (khác), kể cả Liên hợp quốc, có quyền can thiệp vào công việc thực chất thuộc thẩm quyền quốc gia”*.

Bản “Tuyên ngôn toàn thế giới về Nhân quyền” (ngày 10-12-1948) của Liên hợp quốc là văn bản quốc tế đầu tiên của toàn nhân loại công nhận con

người có các quyền về dân sự, chính trị và về kinh tế, xã hội, văn hóa. Đây là lý tưởng chung nhất mà các quốc gia, dân tộc phải đạt tới và là nền tảng của tự do, công lý và hòa bình thế giới. Trong phạm vi quốc gia, pháp luật bảo vệ quyền con người thể hiện ở việc ghi nhận các quyền trong pháp luật, hoàn thiện các thiết chế, bộ máy... nhằm bảo vệ ngày càng tốt hơn những quyền con người. Ngày nay, ở mọi quốc gia, quyền con người đều được ghi nhận và bảo vệ bằng các hình thức pháp luật khác nhau.

Hiện nay, Việt Nam đã phê chuẩn và gia nhập nhiều Công ước quốc tế về quyền con người, như: Tuyên ngôn nhân quyền (1948); các Công ước quốc tế về các quyền dân sự và chính trị, quyền kinh tế văn hóa và xã hội (1966); Công ước về quyền trẻ em (1989); Công ước quốc tế về các quyền chính trị của phụ nữ (1952); Công ước quốc tế về cấm và hành động ngay để xóa bỏ các hình thức lao động trẻ em tồi tệ nhất (1999)...Đó là một trong những lý do Việt Nam cần nội luật hóa để pháp luật quốc gia tiệm cận với Pháp luật quốc tế và các Điều ước quốc tế, đảm bảo thực hiện đúng và đầy đủ các cam kết quốc tế về quyền con người nói trên. Hiến pháp 2013 ghi nhận “Ở nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quyền con người, quyền công dân về chính trị, dân sự, kinh tế, văn hóa, xã hội được công nhận, tôn trọng, bảo vệ, bảo đảm theo Hiến pháp và pháp luật”

Luật BVQLNTD được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội Việt Nam khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 7 năm 2011 là một trong những đạo luật ghi nhận khá nhiều quyền con người. Bởi lẽ, một điều rất đơn giản, NTD trước hết là con người, mà con người là trung tâm của những mối quan tâm về sự phát triển toàn diện và lâu dài. Con người có quyền được hưởng một cuộc sống hạnh phúc và lành mạnh; NTD có quyền được hưởng các sản phẩm an toàn, phù hợp với khả năng và nhu cầu của mình.

Với sự phát triển của khoa học công nghệ đã mang đến cho NTD những hàng hoá, dịch vụ đa dạng, phong phú, hiện đại song cũng phức tạp hơn. Song song với sự phát triển của khoa học công nghệ là mặt trái của nền kinh tế thị trường (sự xuống cấp trầm trọng về đạo đức của một bộ phận không nhỏ tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh), sẵn sàng “bán rẻ” lương tâm và có thể làm bất cứ điều gì kể cả gây thiệt hại cho sức khỏe, tính mạng NTD vì lợi nhuận họ. NTD không ngừng bị xâm hại bởi hàng loạt các hành vi vi phạm pháp luật, những việc trước đây như vụ xăng chứa aceton gây hỏng động cơ gắn máy, nước tương chứa chất 3-MPCD có thể gây ung thư, thực phẩm nhiễm thuốc trừ sâu... giá dược phẩm, giá sữa cao hơn các nước, không phản ánh đúng chất lượng và cung cầu thị trường, gây thiệt hại cho NTD nhưng chưa được xử lý, hoặc biện pháp xử lý không thuyết phục. [99].

Vì những lẽ trên, với tư cách là con người nên NTD cần phải được bảo vệ bằng pháp luật và việc hoàn thiện pháp luật BVQLNTD cũng phải dựa trên nhu cầu về quyền con người, lấy quyền con người làm gốc rễ, phải đáp ứng các yêu cầu, đòi hỏi của quyền con người, đặc biệt là trong xã hội dân chủ hiện nay.

Như đề cập ở trên, Việt Nam hiện đã phê chuẩn và gia nhập nhiều Công ước quốc tế về quyền con người, vì vậy, việc hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam hiện nay phải đáp ứng yêu cầu đảm bảo quyền con người của NTD trong các Điều ước quốc tế Việt Nam tham gia. Ngoài ra, hoàn thiện pháp luật BVQLNTD để thực hiện tốt công tác bảo vệ NTD cũng là nhiệm vụ quan trọng của các quốc gia hiện đại trong việc bảo vệ và phát triển các giá trị nhân quyền, nhân văn [13, tr.15].

4.1.4 Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch sử dụng hợp đồng theo mẫu gắn với việc nâng cao trách nhiệm đối với cơ quan quản lý nhà nước

Như chúng ta đều biết, mục đích của việc kiểm soát các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nhằm phát hiện và loại bỏ những điều khoản bất công, trái với quy định của pháp luật về BVQLNTD và nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng trước khi áp dụng với NTD. Chủ thể thực hiện việc thẩm định là cơ quan quản lý Nhà nước mà cụ thể là Bộ Công thương và Sở Công thương. Với quy định này, pháp luật đã xác lập nghĩa vụ của cơ quan nhà nước trong việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung nhằm bảo vệ NTD - những người không có cơ hội để được tự do đàm phán, tự do thỏa thuận, và mất khả năng mặc cả khi họ buộc phải sử dụng hàng hóa, dịch vụ của nhà cung cấp độc quyền. Và trong trường hợp những hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được chấp nhận đăng ký bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, nhưng trong nó vẫn còn tồn tại những điều khoản bất công, trái với quy định của pháp luật về BVQLNTD và gây thiệt hại cho NTD thì trong trường hợp này cơ quan quản lý nhà nước đã thẩm định, chấp nhận hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải chịu trách nhiệm trước NTD. Bởi lẽ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đã thực hiện đúng nghĩa vụ đăng ký theo quy định, còn cơ quan quản lý nhà nước đã không hoàn thành “nghĩa vụ” quản lý nhà nước của mình, gây thiệt hại cho NTD. Quy định này nhằm đảm bảo quyền lợi cho NTD, buộc cơ quan quản lý nhà nước phải có trách nhiệm đối với hoạt động quản lý nhà nước của mình, tránh tiêu cực cũng như tình trạng “vô cảm” của một bộ phận cán bộ, công chức nhà nước hiện nay.

4.2. Các giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam

4.2.1 *Bổ sung đối tượng hàng hoá, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu*

Để bổ sung đối tượng hàng hoá, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, thiết nghĩ rằng chúng ta phải làm rõ “*hàng hoá, dịch vụ nào là thiết yếu*” theo quy định tại Khoản 1 Điều 19 Luật BVQLNTD (2010) “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*”. Bởi lẽ, luật BVQLNTD đã dùng từ “*thiết yếu*” để nói đến hàng hoá, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu là chưa phù hợp với thực tiễn của nước ta trong điều kiện kinh tế, xã hội hiện nay. Theo Từ điển Tiếng Việt năm 2001 của Viện ngôn ngữ học, NXB Đà Nẵng, thì “*thiết yếu là rất cần thiết, không thể thiếu được*”. Khoản 3 Điều 4 Luật giá (2012) quy định “*Hàng hóa, dịch vụ thiết yếu là những hàng hóa, dịch vụ không thể thiếu cho sản xuất, đời sống, quốc phòng, an ninh, bao gồm: nguyên liệu, nhiên liệu, vật liệu, dịch vụ chính phục vụ sản xuất, lưu thông; sản phẩm đáp ứng nhu cầu cơ bản của con người và quốc phòng, an ninh*”. Như vậy, có thể hiểu trong lĩnh vực tiêu dùng, hàng hoá, dịch vụ thiết yếu là loại hàng hoá, dịch vụ cần thiết, không thể thiếu trong cuộc sống bình thường của đại đa số NTD.

Thực tiễn cho thấy một số hàng hoá, dịch vụ theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg và Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg không hẳn là “không thể thiếu” trong đời sống tiêu dùng, ví dụ như: dịch vụ truy cập internet, mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp, bảo hiểm nhân thọ, phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài

khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng là cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng)...Theo chúng tôi, từ một góc độ BVQLNTD và thực tiễn thực hiện hợp đồng theo mẫu ở nước ta hiện nay, việc Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục 12 loại hàng hoá, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là *“hợp tình”* nhưng chưa *“hợp lý”* xét trong bối cảnh hiện nay của đất nước ta.

Vì vậy, việc xác định tiêu chí làm căn cứ xây dựng danh mục hàng hóa, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trở thành vấn đề cốt lõi, là cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Thủ tướng Chính phủ. Việc làm này là hết sức cần thiết, và phải căn cứ vào tình hình thực tế với các điều kiện của nền kinh tế Việt Nam hơn là tính *“thiết yếu”* hay *“không thiết yếu”* của hàng hóa, dịch vụ. Xét từ góc độ *“đạo lý”*, vấn đề chính ở đây là làm sao để bảo vệ NTD một cách tốt nhất và *“thiết yếu”* có thể được hiểu là *“bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”*, hay nói một cách khác *“mọi hệ thống pháp luật nhân đạo đều phải ưu tiên bảo vệ kẻ yếu”*[54,tr28]. Tuy nhiên, theo chúng tôi việc để đảm bảo tính hợp pháp trong việc áp dụng văn bản quy phạm pháp luật thì chúng ta nên chăng xác định những tiêu chí cụ thể về hàng hóa, dịch vụ *“thiết yếu”* trong Nghị định hướng dẫn thi hành Luật BVQLNTD. Việc bổ sung vào Nghị định hướng dẫn thi hành Luật BVQLNTD cũng nhằm tránh những tranh luận không đáng có trong thời gian vừa qua về danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành và cũng là nhằm minh bạch hoá sự quản lý nhà nước trong việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật của các cơ quan hành pháp, bên cạnh đó cũng là nhằm bảo vệ tốt hơn nữa quyền lợi của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

Tuy nhiên, cũng cần lưu ý, nếu việc mở rộng danh mục hàng hóa, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung có phạm vi

quá rộng có thể làm sản sinh thêm một gánh nặng trong thủ tục hành chính và dễ dẫn đến cơ chế “xin-cho”.

Thực tiễn, qua hơn 3 năm thực hiện Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg đã đem lại những kết quả đáng khích lệ trong công tác bảo vệ quyền lợi NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Nhưng bên cạnh đó cũng còn có những bất cập tồn tại, đó là các lĩnh vực cần phải đăng ký theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg chưa bao phủ hết được các lĩnh vực dễ xảy ra tranh chấp giữa thương nhân và NTD (kể cả khi Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg được sửa đổi, bổ sung bởi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg). Điều này đòi hỏi cần phải mở rộng các lĩnh vực cần kiểm soát hợp đồng theo mẫu nhằm đảm bảo tốt hơn quyền lợi của NTD trong các giao dịch này.

Việc mở rộng các lĩnh vực phải đăng ký hợp đồng theo mẫu cần phải xác định trên các tiêu chí sau:

Thứ nhất, dịch vụ đang được các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ sử dụng hình thức hợp đồng theo mẫu khi giao kết với khách hàng

Đối với những doanh nghiệp có khối lượng khách hàng lớn, thường xuyên. Để đảm bảo sự thuận lợi và đơn giản hoá thủ tục, cũng như tiết kiệm chi phí trong kinh doanh thì họ thường sử dụng hợp đồng theo mẫu. Tiêu chí này nhằm xác định những loại hàng hóa, dịch vụ phục vụ cho sinh hoạt hàng ngày của NTD nhưng đã và đang được tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ sử dụng hình thức hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi giao kết với NTD. Trên thực tế, có nhiều loại hàng hóa, dịch vụ thiết yếu đối với NTD nhưng lại không sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi giao dịch với NTD như: thực phẩm, xăng dầu, nhiên liệu... Những trường hợp này, không có căn cứ để thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo tinh thần của Luật BVQLNTD (2010). Do đó, tiêu chí đầu tiên cần phải đáp ứng là hàng hóa, dịch vụ đó phải đang được các tổ chức cá

nhân kinh doanh sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi xác lập giao dịch với NTD và được thể hiện dưới hình thức là văn bản.

Thứ hai, dịch vụ phục vụ nhu cầu tiêu dùng hàng ngày, thường xuyên của nhiều NTD

Mục đích của việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu là nhằm đảm bảo quyền lợi của NTD khi xác lập giao dịch thông qua hình thức này không chỉ nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của NTD mà còn bảo vệ trật tự quản lý kinh tế cũng như lợi ích chung của toàn xã hội. Do đó, một loại hàng hoá, dịch vụ liên quan đến nhiều NTD thì cần phải thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu. Đặc điểm của những hàng hoá, dịch vụ thuộc trường hợp này là có số lượng NTD rất lớn và đáp ứng nhu cầu hàng ngày của NTD.

Thứ ba, hợp đồng theo mẫu có nhiều điều khoản phức tạp gây khó khăn, hạn chế cho NTD

Ở một số lĩnh vực do đặc thù và mang tính chuyên ngành nên các giao dịch thường xuyên sử dụng những từ ngữ, thuật ngữ chuyên ngành kỹ thuật không phải lúc nào cũng đơn giản và dễ hiểu, cách thức giao dịch không phải đơn giản trong tương quan so sánh với tầm nhận thức, hiểu biết trung bình của người Việt Nam. Vì vậy không phải lúc nào NTD cũng có thể đọc và hiểu ngay, hiểu chính xác toàn bộ nội dung câu chữ, điều khoản trong hợp đồng theo mẫu khi tham gia giao dịch. Bên cạnh đó, các hợp đồng này hoặc được đánh máy với cỡ chữ quá nhỏ hoặc quá dài (có hợp đồng lên tới hàng chục trang). Trong trường hợp này NTD không đủ kiên nhẫn để đọc hết toàn bộ nội dung của hợp đồng.

Chính vì không thể hiểu hết, hiểu chính xác toàn bộ nội dung hợp đồng nên khi đã đồng ý ký kết hợp đồng và xảy ra tranh chấp thì thường phần chịu thiệt thòi, bị ảnh hưởng nhất vẫn là NTD.

Thứ tư, dịch vụ mà trên thực tiễn ghi nhận nhiều trường hợp xảy ra vi phạm quyền lợi của NTD thông qua hợp đồng theo mẫu.

Như đã phân tích, để tiết kiệm thời gian, đảm bảo tính thuận tiện và giảm thiểu chi phí, các doanh nghiệp thường sử dụng hợp đồng theo mẫu để giao dịch với NTD. Do vậy, trường hợp trong hợp đồng theo mẫu có điều khoản bất lợi cho NTD thì mức độ ảnh hưởng là rất lớn vì nó không chỉ gây thiệt hại cho một NTD mà ảnh hưởng tới toàn bộ NTD đã tham gia giao dịch. Thực tế cho thấy, khi ký kết hợp đồng, NTD thường bị hấp dẫn bởi những quyền lợi rõ ràng mà không để ý tới những trách nhiệm thực thi những nghĩa vụ phức tạp mà nếu không thực hiện thì hậu quả của nó lại rất lớn. Thông thường, trong những trường hợp này, khi phát sinh tranh chấp thì hầu hết kết quả là NTD luôn là bên phải chịu thiệt thòi và ảnh hưởng lớn nhất.

Với những tiêu chí nêu trên, chúng tôi đề xuất bổ sung một số nhóm hàng hoá, dịch vụ sau đây cần phải được kiểm soát hợp đồng theo mẫu: dịch vụ phát hành thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế; dịch vụ bảo hiểm xe cơ giới. Việc mở rộng những hàng hoá, dịch vụ này không làm phát sinh chi phí đối với doanh nghiệp, bởi thực tế những doanh nghiệp đang kinh doanh những dịch vụ này đang áp dụng hợp đồng theo mẫu đối với NTD.

4.2.2 Mở rộng phạm vi kiểm soát hợp đồng theo mẫu

BVQLNTD thông qua việc cơ quan quản lý nhà nước kiểm soát nội dung của hợp đồng theo mẫu là chủ trương đúng đắn của Đảng và Nhà nước ta. Đây có thể coi là công cụ hữu hiệu để ngăn chặn những điều khoản “bất công” hay “lạm dụng” từ phía cơ quan nhà nước để bảo vệ NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu, và thông qua đó hạn chế những tranh chấp có thể xảy ra. Tuy nhiên, theo quy định của pháp luật hiện hành, việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung gồm các nội dung: “*Nội dung không có hiệu lực quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Các quy*

định tại Điều 7 Nghị định này. Sự phù hợp với quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng.” (Điều 13 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP), tức là kiểm soát các điều khoản không có hiệu lực đã được quy định trong Luật BVQLNTD và về hình thức của hợp đồng theo mẫu. Có thể nói, việc phát hiện các điều khoản không có hiệu lực và vi phạm về hình thức của hợp đồng theo mẫu đối với các cơ quan quản lý nhà nước không phải là điều khó khăn, nhưng trong khi thực tế vi phạm về nội dung hợp đồng theo mẫu diễn ra rất đa dạng (không chỉ là các điều khoản không có hiệu lực theo quy định của Luật), mà điển hình là việc bên soạn thảo hợp đồng theo mẫu sử dụng những thuật ngữ chuyên môn khó hiểu để lừa dối NTD mà từ đó gây thiệt hại cho NTD hoặc có những điều khoản “lạm dụng” trong hợp đồng theo mẫu nhưng lại không được liệt kê trong pháp luật thì cơ quan quản lý nhà nước có thể yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ sửa đổi điều khoản đó hay không? Hay họ có quyền áp dụng Khoản 3 Điều 405 BLDS (2015) “Trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác” để yêu cầu sửa đổi điều khoản trong hợp đồng theo mẫu?

Theo chúng tôi, cả hai trường hợp này đều không thể xảy ra, vì tinh thần “thượng tôn pháp luật” không cho phép cơ quan hành chính nhà nước áp đặt ý chí của mình mà không tuân thủ các quy định của pháp luật. Còn với quy định tại Khoản 3 Điều 405 BLDS (2015), cơ quan hành chính ở Việt Nam không có thẩm quyền công nhận một điều khoản là điều khoản không có hiệu lực ngoài danh sách của Luật BVQLNTD, thẩm quyền này thuộc về Toà án (nếu có khởi kiện thì Toà án mới thụ lý và có thể tuyên bố vô hiệu), và lúc này ý nghĩa của việc kiểm soát nội dung của hợp đồng theo mẫu không đạt được như mong muốn ban đầu.

Chúng tôi cho rằng, để bảo vệ NTD có hiệu quả thì cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền cần phải xem xét toàn bộ nội dung của hợp đồng theo mẫu, đảm bảo nội dung của hợp đồng phải phù hợp với các luật chuyên ngành và thực tiễn áp dụng. Nhưng để kiểm soát toàn bộ nội dung hợp đồng thì điều quan trọng là phải phải sửa đổi luật, thay vì các điều khoản không có hiệu lực được luật định thì những nội dung này nên giao cho cơ quan hành pháp (Luật chỉ quy định những vấn đề mang tính nguyên tắc), hằng năm cơ quan hành pháp rà soát và ban hành danh sách những điều khoản không có hiệu lực cho phù hợp với tình hình thực tiễn của đất nước thì vấn đề sẽ trở nên đơn giản hơn rất nhiều và ý nghĩa thực sự của việc kiểm soát nội dung hợp đồng theo mẫu bằng biện pháp đăng ký hợp đồng theo mẫu sẽ được thể hiện triệt để hơn. Trong quá trình kiểm soát đăng ký hợp đồng theo mẫu, cơ quan đăng ký nhận ra được những điều khoản trên thực tế cần được đánh giá là điều khoản không công bằng và đưa vào danh sách những điều khoản không công bằng và đương nhiên những điều khoản này sẽ không có hiệu lực khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu. Tuy nhiên, một vấn đề có thể xảy ra là sự tùy tiện của cơ quan hành chính nhà nước trong việc đưa vào danh sách những điều khoản không công bằng theo ý chí chủ quan của mình làm ảnh hưởng đến quyền lợi của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu. Lúc này tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (bên đưa ra hợp đồng theo mẫu) có thể khởi kiện cơ quan hành chính nhà nước ra Toà án thông qua thủ tục tố tụng hành chính.

4.2.3 Hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp hợp đồng theo mẫu bằng Toà án

Người tiêu dùng mặc dù được nhìn nhận như “thượng đế” nhưng lại có tâm lý e ngại khi giải quyết tranh chấp tiêu dùng thông qua con đường kiện tụng, mà thường kết thúc ở thương lượng, hòa giải, điều này hình thành từ truyền thống tâm lý ngại va chạm, đôi khi còn tác động mạnh hơn yếu tố kiến

thức. Nhiều người biết mình có quyền khiếu nại, tố cáo, nhưng việc có sử dụng quyền đó hay không lại là chuyện khác. Ngại va chạm là tâm lý chung của nhiều người, nhất là trong những trường hợp thiệt hại đối với mình không lớn hoặc liên quan đến các lĩnh vực độc quyền nhà nước thì thường bỏ qua hoặc trong nhiều trường hợp “thượng đế” thắng kiện nhưng quyền lợi cũng không được giải quyết thoả đáng nên cũng không muốn khiếu nại, khiếu kiện cho đỡ mất thời gian, tốn kinh phí [82]. Bên cạnh việc giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá dịch vụ thông qua thương lượng, hoà giải hoặc các biện pháp hành chính thì việc giải quyết tranh chấp bằng Toà án là một trong những cách giải quyết tranh chấp hợp đồng theo mẫu giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá dịch vụ có hiệu quả cao, văn minh và phù hợp với thông lệ quốc tế. Tuy nhiên, thủ tục phức tạp, thời gian giải quyết vụ việc lâu, lệ phí cao trong khi giá trị các vụ việc vi phạm quyền lợi NTD thấp là hạn chế trong phương thức giải quyết tranh chấp bằng toà án nên không nhiều NTD lựa chọn phương thức này để giải quyết [7].

Qua các nghiên cứu so sánh đã cho thấy, phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bằng thủ tục đơn giản tỏ ra thích hợp với điều kiện của Việt Nam vì những lý do sau:

Thứ nhất, trình tự xét xử rút gọn thực chất là một sự lựa chọn bổ sung của NTD. Họ hoàn toàn có thể lựa chọn trình tự khởi kiện, giải quyết vụ án dân sự theo BLTTDS.

Thứ hai, trình tự xét xử rút gọn không phải là một trình tự xét xử đặc biệt và xa lạ với tổ tụng dân sự hiện hành mà chỉ là sự bổ sung ngoại lệ của tổ tụng dân sự áp dụng cho các vụ án bảo vệ quyền lợi của NTD là cá nhân với giá trị giao dịch nhỏ. Theo đó, việc quy định trình tự này không mâu thuẫn với BLTTDS hiện hành.

Thứ ba, trình tự xét xử rút gọn vẫn có thể sử dụng các quy định khác của BLTTDS hiện hành như chứng cứ; cấp tổng đạt, thông báo văn bản tố tụng, quyền và nghĩa vụ của người tham gia tố tụng và các quy định về phiên tòa sơ thẩm của pháp luật về tố tụng dân sự.

Tuy nhiên, để giải quyết các vụ án tranh chấp giữa NTD với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ theo thủ tục rút gọn cần phải sửa đổi Luật BVQLNTD (2010) theo hướng đổi tên từ “*thủ tục đơn giản*” (khoản 2 Điều 41) thành “*thủ tục rút gọn*” cho phù hợp với quy định của BLTTDS (2015). Bên cạnh đó, hệ thống tư pháp cần xem xét bổ sung một cơ cấu tòa án riêng biệt để xét xử các vụ việc này, theo hướng đơn giản hoạt trình tự tố tụng, sử dụng các thẩm phán bán chuyên nghiệp. Ở các nước, thủ tục rút gọn trong khuôn khổ chế độ pháp lý về bảo vệ NTD có thể được tiến hành tại một định chế tài phán đặc biệt, độc lập với toà án thông thường, được lập ra để chuyên làm việc đó. Người xét xử được Nhà nước bổ nhiệm và trả thù lao để làm công việc thẩm phán không chuyên, theo kiểu cộng tác viên. Các “thẩm phán” này cư trú rải rác trên quần hạt. Mỗi khi có việc tranh chấp, cơ quan tài phán chỉ định người xét xử có nơi ở gần nhất đối với người cần được bảo vệ. Việc xét xử phải tuân thủ các nguyên tắc đơn giản, nhanh chóng và nhất là hoàn toàn miễn phí [21, tr 137-138].

Luật hiện hành cho phép NTD khởi kiện tập thể nhưng phải thông qua các tổ chức bảo vệ NTD. Đây là một quy định hạn chế khả năng khởi kiện tập thể của NTD nói chung. Khởi kiện tập thể đối với NTD là đặc biệt quan trọng vì với các giao dịch giá trị nhỏ, lợi ích bị vi phạm của một cá nhân không lớn để anh ta đơn độc khởi kiện người bán ra tòa và đặc biệt rất phù hợp với những tranh chấp trong những giao dịch áp dụng hợp đồng theo mẫu. Vì vậy, luật cần bổ sung thêm khởi kiện tập thể không chỉ là thông qua các tổ chức xã hội bảo vệ NTD mà còn là khởi kiện của một nhóm NTD.

4.2.4 Hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp và kiểm soát hợp đồng theo mẫu

bằng thủ tục hành chính

Pháp luật hiện hành đã dự liệu việc giải quyết các tranh chấp của NTD đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bằng biện pháp hành chính. Tuy nhiên, vẫn còn những rào cản trong việc thực thi các quy định đó. Chính vì vậy, Nhà nước cần ban hành các quy định nhằm phân cấp rõ ràng trong giải quyết tranh chấp giữa NTD với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ theo hướng: tất cả các cơ quan có trách nhiệm bảo vệ NTD đều có thẩm quyền yêu cầu/bắt buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải sửa đổi hợp đồng theo mẫu nếu trong hợp đồng theo mẫu chứa đựng các điều khoản không có hiệu lực hoặc có điều khoản xâm phạm đến quyền lợi của NTD. Và đồng thời ban hành quy định về trình tự thủ tục chặt chẽ nhằm tránh sự lạm quyền của các cơ quan BVQLNTD gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

Tuy việc BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu bằng các biện pháp hành chính được coi là có hiệu quả trong giai đoạn hiện nay ở nước ta nhưng về lâu dài cần có nhận thức đúng đắn về vai trò của Nhà nước trong việc can thiệp bằng các biện pháp hành chính để BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Kinh nghiệm thế giới cho thấy khi điều kiện kinh tế xã hội phát triển ở trình độ cao, NTD được giáo dục đầy đủ, không còn là bên yếu thế trong quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ (NTD biết sử dụng sức mạnh của mình để tự bảo vệ mình) thì biện pháp này sẽ không còn phù hợp. Lúc này, thay vì sử dụng cơ chế tiền kiểm trong kiểm soát hợp đồng theo mẫu như hiện nay thì Nhà nước nên sử dụng cơ chế hậu kiểm đối với các hợp đồng theo mẫu không có sự độc quyền trong kinh doanh, điều này tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cạnh tranh với nhau trong việc đưa ra hợp đồng theo mẫu nhằm thu hút khách hàng của mình bên cạnh những yếu tố cạnh tranh khác như giá cả, chất lượng, mẫu mã...

Trong trường hợp hợp đồng theo mẫu có những điều khoản trái pháp luật hoặc xâm hại đến quyền lợi của NTD thì đã có Toà án là cơ quan bảo vệ công lý thụ lý giải quyết theo yêu cầu của NTD hoặc các tổ chức BVQLNTD.

4.2.5 Giải pháp hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu

Bên cạnh các giải pháp nêu trên thì việc hỗ trợ NTD trong việc tự bảo vệ quyền lợi của mình đối với các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu cũng đóng vai trò rất quan trọng.

Thực tế cho thấy, NTD Việt Nam nhận thức về quyền lợi của mình cũng như pháp luật về bảo vệ quyền lợi của chính mình chưa sâu sắc. Phần đông NTD chưa nắm rõ Luật BVQLNTD, ngay cả những điều khoản thiết thực nhất đó là 8 quyền của người tiêu dùng được ghi trong Luật, đã được pháp luật thừa nhận và bảo hộ. Cũng chính do chưa nắm vững pháp luật trong lĩnh vực này nên khi quyền lợi bị xâm phạm, NTD thường phản ứng một cách tự nhiên, thường bị thua thiệt do ở vào vị thế yếu, nhiều người lại không biết khiếu nại, khởi kiện ở đâu, đơn vị nào có thể hỗ trợ bảo vệ quyền lợi cho mình. Mặt khác, ở khía cạnh bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ, thương nhân dường như coi nhẹ các khiếu nại tiêu dùng, đôi khi đặt nặng yếu tố lợi nhuận thay vì uy tín kinh doanh, lạm dụng vị thế chủ động để phớt lờ quyền lợi người tiêu dùng. Do vậy, công tác tuyên truyền, giáo dục NTD để bản thân họ có thể tự mình bảo vệ mình trở thành một vấn đề lớn được đặt ra.

Bên cạnh việc giáo dục NTD để họ có thể trở thành “NTD thông thái”, thì việc đẩy mạnh tuyên truyền giáo dục đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đưa ra hợp đồng theo mẫu cũng cần được coi trọng vì bản thân họ là bên soạn thảo hợp đồng để áp dụng đối với khách hàng của mình. Việc nhận thức đầy đủ các quy định pháp luật nói chung và pháp luật BVQLNTD nói riêng, trách nhiệm của chính bản thân họ và những chế tài sẽ được áp dụng nếu

họ làm trái với các quy định của pháp luật sẽ góp phần BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Để thực hiện giải pháp này cần đến các hiệp hội nghề nghiệp cùng vào cuộc, thông qua các hiệp hội nghề nghiệp, Nhà nước tổ chức các buổi tuyên truyền, tập huấn về xây dựng hợp đồng theo mẫu nhằm đảm bảo hài hoà lợi ích giữa NTD, doanh nghiệp và Nhà nước. Đồng thời tạo cơ chế trao đổi thông tin giữa hiệp hội BVQLNTD với cộng đồng doanh nghiệp một cách thường xuyên sẽ là cơ sở để đôi bên có nhận thức đầy đủ hơn, hỗ trợ và phối hợp tốt hơn trong các vụ việc có nguy cơ phát sinh tranh chấp giữa NTD và thương nhân, góp phần giải quyết triệt để hơn các mâu thuẫn phát sinh.

Có thể nói, cùng đồng hành với NTD trong các vụ kiện bảo vệ quyền lợi NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu là các tổ chức bảo vệ NTD (trong trường hợp tổ chức này đại diện cho NTD khởi kiện hoặc khởi kiện vì lợi ích công cộng). Tuy nhiên, vị trí của các tổ chức này trong xã hội còn chưa được coi trọng, nguồn lực tài chính chủ yếu trông chờ vào sự đóng góp của các hội viên mà không có sự hỗ trợ từ phía Nhà nước (chỉ được sự hỗ trợ của nhà nước khi thực hiện nhiệm vụ được nhà nước giao). Vì vậy, Nhà nước cần có cơ chế hỗ trợ kinh phí đối với các tổ chức bảo vệ NTD, kinh phí có thể được tính trên cơ sở giá trị tranh chấp mà tổ chức bảo vệ NTD bảo vệ thành công cho NTD khi nhận được yêu cầu từ sự trợ giúp của NTD. Việc thực hiện điều này sẽ hạn chế được cơ chế “xin-cho” trong việc giao nhiệm vụ cho tổ chức bảo vệ NTD từ phía cơ quan nhà nước.

Kết luận chương 4

Trên cơ sở nghiên cứu, đánh giá thực trạng các quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành về BVQLNTD trong các giao dịch sử dụng hợp đồng theo mẫu để từ đó chỉ ra những ưu điểm, những hạn chế và dự liệu những phương hướng hoàn thiện là vấn đề hết sức cần thiết.

Việc hoàn thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu phải trên cơ sở định hướng của Đảng và Nhà nước về bảo vệ quyền con người nói chung và NTD nói riêng. Đặt vấn đề bảo vệ NTD trong các mối quan hệ với phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, hội nhập kinh tế quốc tế và xây dựng nhà nước pháp quyền của dân, do dân, vì dân. Điều này đòi hỏi sự đồng bộ trong hệ thống pháp luật BVQLNTD, từ BLDS, Luật BVQLNTD, luật thương mại đến các luật chuyên ngành.

Các giải pháp hoàn thiện pháp luật BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu cần tập trung vào việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu và cơ chế giải quyết tranh chấp, kiểm soát hợp đồng theo mẫu cũng như các giải pháp hỗ trợ khác nhằm đảm bảo quyền lợi của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu.

KẾT LUẬN

Vấn đề bảo vệ NTD là một trong trọng tâm công tác của nhiều Nhà nước trên thế giới. Bởi lẽ đơn giản, bảo vệ NTD cũng là bảo vệ quyền con người, điều mà được cả thế giới thừa nhận thông qua Tuyên ngôn nhân quyền.

BVQLNTD được xác định trên nhiều phương diện, góc độ khác nhau. Trong phạm vi nghiên cứu của luận án, tác giả lựa chọn nghiên cứu vấn đề BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu. Thực tế ở Việt Nam cho thấy, vị thế của NTD trong quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ nói chung và trong hợp đồng theo mẫu nói riêng luôn được đặt ở vị trí “yếu thế”, đặc biệt trong những lĩnh vực hàng hoá, dịch vụ độc quyền, hay nói một cách khác NTD không có “sức đề kháng” trước những hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung do tổ chức, cá nhân kinh doanh, hàng hoá đơn phương soạn thảo.

Pháp luật về BVQLNTD mà tiên phong là Luật BVQLNTD (2010) đã đưa ra các quy định nhằm bảo vệ NTD trước các những điều khoản không công bằng, mang tính “lạm dụng” mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đặt ra trong hợp đồng theo mẫu. Tuy nhiên, thực tế cho thấy các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ với những thế mạnh của mình đã tìm mọi cách để đưa ra những điều khoản không có lợi cho NTD và hạn chế trách nhiệm của mình. Bên cạnh đó, các cơ quan chức năng do nhiều nguyên nhân khách quan hoặc chủ quan đã không thể kiểm soát được những hợp đồng theo mẫu trong những lĩnh vực phải đăng ký. Bên cạnh đó, các quy định của pháp luật về BVQLNTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu còn có nhiều vấn đề bất cập.

Đứng trước thực trạng đó, việc hoàn thiện pháp luật BVQLNTD nhằm bảo vệ tốt hơn quyền lợi của NTD trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu là góp phần đảm bảo quyền con người, thực hiện mục tiêu “dân giàu, nước

mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh”. Việc hiện thực hóa các giải pháp hoàn thiện như đề xuất trong Luận án cần được khảo nghiệm. Những sửa đổi, ban hành bổ sung cần sớm được thực hiện để quyền lợi của NTD được đặt đúng vị trí, cũng như đề cao vai trò, trách nhiệm, phát huy hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ NTD./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Nguyễn Thị Vân Anh (2009), “*Luật bảo vệ người tiêu dùng của Malaysia*”, Tạp chí Luật học, số 12/2009, tr 37-42
2. Nguyễn Mạnh Bách (1995), *Pháp luật về hợp đồng*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
3. Nông Quốc Bình (2005), “*Có nên xây dựng một chương riêng về hợp đồng trong Luật thương mại hay không?*”, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 3/2005
4. Trần Văn Biên (2012), *Hợp đồng điện tử theo pháp luật Việt Nam*, NXB Tư pháp
5. Bộ công thương - *Báo cáo chuyên đề nghiên cứu, so sánh 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 của Việt Nam.*
6. Bộ công thương - *Báo cáo chuyên đề nghiên cứu, Thiết chế bảo vệ người tiêu dùng: Thực trạng Việt Nam, kinh nghiệm quốc tế và định hướng hoàn thiện*
7. Bộ công thương: *báo cáo kết quả hai năm thực thi luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.*
8. Bộ công thương: *báo cáo nghiên cứu tổng thể đề xuất sửa đổi quyết định số 02/2012/QĐ-TTg của thủ tướng chính phủ ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.*
9. Bộ công thương: *Báo cáo tóm tắt tổng kết công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2011-2015*
10. Nguyễn Văn Cương (2008), “*Một số vấn đề về xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*”, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, số 13 (129).

11. Bùi Ngọc Cường (2004), *“Một số vấn đề về quyền tự do kinh doanh trong pháp luật kinh tế hiện hành ở Việt Nam”*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
12. Nguyễn Văn Cường (2005), *“Giao dịch dân sự vô hiệu và việc giải quyết hậu quả pháp lý của giao dịch dân sự vô hiệu”*, LATS Luật học.
13. Đảng Cộng sản Việt Nam (2006), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
14. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
15. Đặng Đức Đàm - *Một số vấn đề về đổi mới quản lý dịch vụ công ở Việt Nam*, www.vnep.org.vn/Modules/CMS/Upload/2/Dich%20vu%20cong%200-Bao%20cao%20anh%20Dam.pdf
16. Đại hội đồng Liên hiệp quốc, *Bản hướng dẫn bảo vệ quyền lợi NTD theo Nghị quyết số 39/248 ngày 09/4/1985*
17. Đỗ Văn Đại (2007), *“Nghĩa vụ thông tin trong pháp luật hợp đồng Việt Nam”*, Tạp chí nhà nước - Pháp luật, số 11/2007
18. Đỗ Văn Đại (2011), *Luật Hợp đồng Việt Nam - Bản án và bình luận bản án*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
19. Nguyễn Ngọc Đào (1994), *“Luật La Mã”*, Khoa Luật - ĐHQG Hà Nội.
20. Nguyễn Ngọc Điện (2001), *“Bình luận các hợp đồng thông dụng trong luật dân sự Việt Nam”* NXB Trẻ
21. Nguyễn Trọng Điệp (2014), *“Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam hiện nay”*, LATS Luật học.
22. Nguyễn Đức Giao (2000), *“Vị trí, vai trò của chế định hợp đồng trong Bộ luật dân sự Việt Nam”*, Thông tin khoa học pháp lý, Viện Nghiên cứu Khoa học Pháp lý.
23. Trần Vũ Hải (2008), *“Điều khoản mẫu trong hợp đồng bảo hiểm nhân thọ”*, Tạp chí Luật học, số 8/2008, tr 14-20

24. Nguyễn Thị Hạnh (2005), “*Ban hành luật khung hay luật chi tiết*”, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 4, 4/2005.
25. Lê Hồng Hạnh - Trần Thị Quang Hồng (2010), “*Luật bảo vệ người tiêu dùng có nên quy định tổ chức là người tiêu dùng?*” TC Nghiên cứu lập pháp, số 20.
26. Phan Chí Hiếu (2005), “*Hoàn thiện chế định hợp đồng*”, TC Nghiên cứu Lập pháp, số 04.
27. Nguyễn Am Hiểu, Quãn Thị Mai Hường (2000), “*Tìm hiểu pháp luật về hợp đồng mua bán hàng hoá và đại diện thương mại*”, NXB Đà Nẵng.
28. Trần Ngọc Hiền, “*Xã hội hóa dịch vụ công: Quan điểm tiếp cận và kinh nghiệm từ một số nước*”, www.tapchiconsan.org.vn/Home/NghiencuuTraodoi/2012/16559/Xa-hoi-hoa-dich-vu-cong-Quan-diem-tiep-can-va-kinh.aspx
29. Lê Minh Hùng (2010), “*Hiệu lực của hợp đồng theo quy định của pháp luật Việt Nam*”, LATS Luật học.
30. Nguyễn Ngọc Khánh (2007), “*Chế định hợp đồng trong Bộ luật Dân sự Việt Nam*”, Nxb.Tư pháp
31. Nguyễn Ngọc Khánh (2006), “*Hợp đồng: Thuật ngữ và khái niệm*”, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, Số 8, trang 38 (38-43)
32. Nguyễn Ngọc Khánh (2007), “*Thực hiện nghĩa vụ hợp đồng trên thực tế*”, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 2
33. Bùi Nguyên Khánh (2010), “*Một số ý kiến đóng góp cho dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*”, Tạp chí Nhà nước - Pháp luật số 5/2010
34. Bùi Nguyên Khánh (2010), “*Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam hiện nay - hiện thực và triển vọng*”, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, số 11/2010, tr 44-53
35. Bùi Nguyên Khánh (2012), “*Một năm Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực và nhu cầu hoàn thiện hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người*

- tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, Kỷ yếu Hội thảo Nhìn lại một năm triển khai thực hiện Luật Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng của Bộ Công Thương;
36. Bùi Nguyên Khánh (2012), *Giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng*, Tọa đàm khoa học "Trách nhiệm của doanh nghiệp và quyền của người tiêu dùng", Viện Khoa học xã hội Việt Nam;
37. Tường Duy Kiên (2006) chủ nhiệm đề tài, "*Bảo đảm quyền của người tiêu dùng trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ở nước ta*", đề tài nghiên cứu cấp bộ, Viện nghiên cứu con người – Học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh
38. V.I.Lênin (1989), *Toàn tập*, Tập 36, Nxb Sự thật, Hà Nội.
39. Phương Linh (2003), "*Từ chuyện "hợp đồng vô hiệu" đến niềm tin vào pháp luật*", Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 4
40. Đinh Thị Mỹ Loan (2006) chủ nhiệm đề tài, *Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế*, đề tài nghiên cứu cấp bộ - Bộ thương mại;
41. Đinh Thị Mỹ Loan (2008), *Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam – thực trạng và nhu cầu hoàn thiện*, báo cáo tại Hội thảo quốc tế do Viện Nhà nước và Pháp luật và Viện KAS (CHLB Đức) tổ chức tháng 2/2008;
42. Hoàng Thế Liên, Phạm Hữu Nghị, Trần Hữu Huỳnh (1993), "*Hợp đồng kinh tế và vấn đề giải quyết tranh chấp kinh tế ở nước ta hiện nay*", Nxb Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh.
43. Michel Fromont (2001), *Các hệ thống pháp luật cơ bản trên thế giới*, Nxb Tư pháp, Hà Nội.
44. Lê Chi Mai – "Dịch vụ công", *tạp chí bảo hiểm xã hội*, số 3 năm 2008, www.tapchibaohiemxahoi.gov.vn/NewsPaperDetail.aspx?npID=1307&issueID=60

45. Nguyễn Thị Hằng Nga (2016), *“Pháp luật về điều kiện thương mại chung – Những vấn đề lý luận và thực tiễn”*, LATS Luật học.
46. Nguyễn Đức Minh (2008), *“Sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”*, Tạp chí Nhà nước - Pháp luật, số 5
47. Nguyễn Thị Mơ (2002), *Hoàn thiện pháp luật về thương mại và hàng hải trong điều kiện Việt Nam hội nhập kinh tế*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
48. Phạm Duy Nghĩa (2003), *“Điều chỉnh thông tin bất cân xứng và quản lý rủi ro trong pháp luật hợp đồng Việt Nam”*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 5
49. Phạm Duy Nghĩa (2009), *“Yêu cầu quản lý nhà nước về bảo vệ các quyền của người tiêu dùng trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế”* tham luận tại Hội thảo khoa học “Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng – kinh nghiệm quốc tế, thực trạng và triển vọng ở Việt Nam, do Viện Nhà nước và Pháp luật và Viện KAS tại Việt Nam tổ chức tháng 11/2009
50. Phạm Thảo Nguyên, (2005), *“Về hợp đồng mẫu trong cung ứng thương mại dịch vụ”*, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, số 4/2005, tr 54-56
51. Đỗ Gia Phan (2009), *“Tám quyền của người tiêu dùng cần được đưa đầy đủ vào luật”*, Hội thảo góp ý Luật bảo vệ người tiêu dùng tại Đà Nẵng.
52. Nguyễn Như Phát, Nguyễn Ngọc Sơn (2006), *“Phân tích và luận giải các quy định của Luật cạnh tranh về hành vi lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường, vị trí độc quyền để hạn chế cạnh tranh”*, NXB Tư pháp
53. Nguyễn Như Phát (2003), *“Điều kiện thương mại chung và nguyên tắc tự do khế ước”*, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, số 6
54. Nguyễn Như Phát (2010), *“Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”*, Tạp chí Nhà nước - Pháp luật, số 2
55. Nguyễn Như Phát - Lê Thị Thu Thủy (2003), *“Một số vấn đề về lý luận và thực tiễn về pháp luật hợp đồng ở Việt Nam”*, NXB CAND

56. Cao Xuân Phong (2005), *“Một số quy định pháp luật về hợp đồng của Hoa Kỳ và khả năng vận dụng vào pháp luật Việt Nam”*, Tài liệu hội thảo khoa học *"Pháp luật về hợp đồng dân sự, kinh tế, thương mại - Những điểm tương đồng, khác biệt và phương hướng hoàn thiện"*, Hà Nội trang 69-80
57. Đinh Thị Mai Phương (2005), *“Thống nhất luật hợp đồng ở Việt Nam”*, NXB Tư pháp
58. Đinh Thị Mai Phương (2005), *Lý luận chung về pháp luật hợp đồng*, Tài liệu hội thảo khoa học *"Pháp luật về hợp đồng dân sự, kinh tế, thương mại - Những điểm tương đồng, khác biệt và phương hướng hoàn thiện"*, Hà Nội.
59. Đinh Mai Phương (2005), *"Đổi mới pháp luật về hợp đồng ở Việt Nam hiện nay - Những yêu cầu về mặt lý luận và thực tiễn"*, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, (4)
60. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013), Hiến pháp 2013;
61. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2004), Luật Cạnh tranh;
62. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), Luật Thương mại 2005;
63. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), Bộ luật dân sự 2005
64. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2006), Luật tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật 2006;
65. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2007), Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa 2007;
66. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010), Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

67. Quyết định 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/1/2012 của Thủ tướng Chính Phủ quy định danh mục hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;
68. Dương Anh Sơn (2005) “*Thỏa thuận hạn chế hay miễn trừ trách nhiệm do vi phạm hợp đồng?*”, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 5/2005
69. Nguyễn Ngọc Sơn (2005), “*Phân biệt đối xử về điều kiện thương mại đối với khách hàng*” – Tạp chí nghiên cứu lập pháp Số 6, trang 59
70. Nguyễn Ngọc Sơn (2009), “*Người tiêu dùng và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng*”, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, Số 1/2009, tr 34-42
71. Phạm Việt Thái (1993), “*Những quy định chung của Luật hợp đồng ở Pháp, Đức, Anh, Mỹ*”, NXB chính trị quốc gia.
72. Lê Thị Thu (2013), “*Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*”, LATS Luật học.
73. Trường Đại học Luật Hà Nội (2012), *Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Nxb. Công an nhân dân.
74. Đoàn Văn Trường (2003), *Nghiên cứu người tiêu dùng: Những vấn đề về việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam*, NXB Khoa học kỹ thuật.
75. Nguyễn Văn Thành (2009), “*Điều kiện thương mại chung – nhu cầu điều chỉnh pháp luật từ phương diện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở nước ta hiện nay*”, Hội thảo khoa học “Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng – kinh nghiệm quốc tế, thực trạng và triển vọng ở Việt Nam, do Viện Nhà nước và Pháp luật phối hợp với Viện KAS tại Việt Nam
76. Nguyễn Văn Vân (2000), “*Hợp đồng theo mẫu và vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*”, Tạp chí Khoa học pháp lý, số 4/2000, tr.36.
77. Nguyễn Vinh (2011), “*Để luật bảo vệ người tiêu dùng thực sự đi vào cuộc sống*”, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, Số 3/2011, tr 58-61.

78. Viện Khoa học pháp lý - Bộ Tư pháp (2005), *Tài liệu hội thảo khoa học "Pháp luật về hợp đồng dân sự, kinh tế, thương mại - Những điểm tương đồng, khác biệt và phương hướng hoàn thiện"*, Hà Nội.
79. Viện khoa học pháp lý - Bộ Tư pháp (1999), *"Pháp luật về hợp đồng kinh tế - thực trạng và phương hướng hoàn thiện"* Chuyên đề số 4.
80. Viện Nghiên cứu Nhà nước và pháp luật (1995), *Những vấn đề lý luận cơ bản về Nhà nước và pháp luật*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội.
81. Đinh Ngọc Vương (2008), *"Bảo vệ quyền của người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay"*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 9, 6/2008.
82. www.nguoiduatin.vn/muon-lam-nguoi-tieu-dung-thong-thai-cung-kho-a50333.html "Muốn làm "người tiêu dùng thông thái" cũng khó".
83. <http://www.baohaiquan.vn/pages/quyen-cua-nguoi-tieu-dung-van-bi-vi-pham.aspx>
84. <http://www.baocamau.com.vn/newsdetails.aspx?newsid=10973> Đưa đồng hồ điện ra bên ngoài nhà dân: Nhiều người chưa đồng tình
85. <http://baophapluat.vn/Utilities/PrintView.aspx?distributionid=47956>
86. <http://baophapluat.vn/Utilities/PrintView.aspx?distributionid=141307>
87. <http://bvntd.vca.gov.vn/introduction/localOrg.aspx>
88. <http://bvntd.vca.gov.vn/Registrations/Home.aspx?page=2>, hợp đồng mua bán căn hộ chung cư Khu đô thị thương mại và du lịch Văn Giang (ECOPARK) của công ty cổ phần đầu tư và phát triển đô thị Việt Hưng
89. <http://daidoanket.vn/index.aspx?Menu=1372&Style=1&ChiTiet=77839>
90. <http://dantri.com.vn/suc-khoe/nuoc-sinh-hoat-ha-noi-khong-loc-het-doc-to-862050.htm>
91. <http://dantri.com.vn/nha-dat/tranh-chap-chung-cu-sau-bieu-tinh-kien-tung-la-gi-618056.htm>

92. <http://dantri.com.vn/kinh-doanh/quyen-loi-cua-nguoi-tieu-dung-van-bi-xam-hai-594517.htm>
93. <http://ddd.com.vn/2008112811523258cat104/nguoi-tieu-dung-phai-duoc-bao-ve-bang-mot-toa-an-rieng.htm>.
94. ddd.com.vn/van-de-hom-nay/dich-vu-cong-phai-la-mot-san-phamchat-luong-13595.htm
95. <http://giaoduc.net.vn/Kinh-te/Cu-dan-Keangnam-bi-cam-cua-khong-cho-ve-nha-post24805.gd>
96. <http://hawacom.vn/?p=9051>
97. <http://kinhdoanh.vnexpress.net/tin-tuc/vi-mo/mat-can-ho-nua-trieu-usd-vi-doanh-nghiep-boi-tin-2688998.html>
98. <http://laodong.com.vn/phap-luat/con-do-ua-vao-chung-cu-hanh-hung-dan-71462.bld>
99. <http://www.nhandan.com.vn/tphcm/tin-chung/item/22192902-quan-tam-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung.html>
100. <http://www.thanhvien.com.vn/News/Pages/200849/20081206004105.aspx>
101. <http://tuoitre.vn/Chinh-tri-xa-hoi/Phap-luat/278923/de-mat-hanh-ly-cua-khach-vietnam-airlines-chi-phai-den--3-usd.html>
102. <http://tuoitre.vn/chinh-tri-xa-hoi/phap-luat/555442/toi-di-kien-ong-dien.html>
103. <http://www.vca.gov.vn/hopdongmau.aspx?CateID=184>, hợp đồng mua bán điện phục vụ mục đích sinh hoạt
104. <http://www.vca.gov.vn/hopdongmau.aspx?CateID=184>, hợp đồng dịch vụ cấp nước của Tập đoàn VINGROUP
105. <http://www.vcad.gov.vn/Web/Content.aspx?distid=5910&lang=vi-VN>
106. <http://vinastas.org/tien-cua-nguoi-tieu-dung-phai-tra-lai-cho-nguoi-tieu-dung/bv/p/46/226.aspx>

107. <http://vinastas.org/phot-lo-quyen-loi-nguoi-tieu-dung/bv/p/46/268.aspx>
108. <http://vietbao.vn/Nha-dat/Dai-chien-chung-cu-Keangnam-dut-tui-bao-nhieu-ty-dong-nho-an-gian-dien-tich-can-ho/2131741391/507/>
109. <http://vnn.vietnamnet.vn/xahoi/2009/02/827724/> Đưa đồng hồ điện ra ngoài nhà dân: Lợi đâu chưa thấy

Tiếng nước ngoài

110. B.W. Havey - D.L. Parry (1992), *“The law of consumer protection and fair trading”*, London : Butterworths
111. Clifford J. Shultz và Russell W. Belk, (1992), *“Research in consumer behavior”*, London : JAI press
112. Charles Fried (1990), *Contract as Promise: A Theory of Contractual Obligation*, Harvard University Press
113. Dori Kimel (2003), *“From Promise to Contract – Towards a Liberal Theory of Contract”*, Hart Publishing, Oxford
114. David A. Rice (1985), *Consumer Protection*, (Little, Brown and Company, Boston 1975), p. 2; Also see: Robert Lowe and Geoffrey Woodroffe, *Consumer Law and Practice* (2nd ed.) (London Sweet and Maxwell, 1985)
115. E.Alland Farnsworth (1991), *“United states contract law”*, New York : Transnational Juris publications, inc.
116. Friedrich Kessler *“Contracts of Adhesion-Some Thoughts About Freedom of Contract”*, Yale Law School 1943;
117. Fabrizio Cafaggi and Mark R. Patterson *“Agreements on Standard Form Contracts: Self-Regulation, Cost Reduction, or Collusion?”*
118. Leon E. Trakman (2007), *“Adhesion Contracts and the Twenty First Century Consumer”* UNSW Law Research Paper No. 2007-67
119. Mark R.Patterson(2010), *“Standardization of standard-form contracts: competition and contract implications”*, William and Mary Law Review,

Volume 52, No2/2010

120. Michael G. Faure & Hanneke A.Luth (2011) "*Behavioural Economics in Unfair Contract Terms Cautions and Considerations*", The Author(s)
121. Michael J.Trebilcock (1997) "*The limits of freedom of contract*", Harvard University Press
122. P.S Atiyah (1985) "*The Rise and Fall of freedom of contract*", Oxford University Press
123. John F. Kenedy (2005), "*Special message to the Congress on Protection Consumer Interest*", in trong tuyển tập "*Public Papers of the Presidents of the United States*" Office of the Federal Register, National Archives and Records Administration, USA 2005
124. Jeff Sovem (2006), "*Towards a New Model of Consumer Protection: The Problem of Inflated Transaction Costs*", William and Mary Law Review, Vol.47, March 2006
125. Sir John Vickers "*Contracts and European consumer law: an OFT perspective*", Oxford 2005
126. Thomas Wilhelmsson (2006) "Cooperation and Competition Regarding Standard Contract Terms in Consumer Contracts" 17 European Business Law Review, Issue 1, pp. 49–72
127. Roger Brownsword (2006), "*Contract law: themes for the twenty-first century*", New York : Oxford University Press
128. W. David Slawson (1971), "*Standard Form Contracts and Democratic Control of Lawmaking Power*", Vol. 84 Harvard Law Review 529