

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

NGUYỄN NGỌC THƯ

**GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG THEO
PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG
Ở VIỆT NAM HIỆN NAY**

LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

HÀ NỘI, 2017

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

NGUYỄN NGỌC THƯ

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG THEO
PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG
Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

Chuyên ngành: Luật Kinh tế

Mã số : 60.38.01.07

LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Bùi Nguyên Khánh

HÀ NỘI, 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các số liệu nêu trong luận văn là trung thực. Những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được công bố trong bất kì công trình nào khác.

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Ngọc Thư

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BLDS	Bộ luật Dân sự
BLTTDS	Bộ luật Tố tụng Dân sự
Luật BVQLNTD	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
BVQLNTD	Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
NTD	Người tiêu dùng
TCTD	Tranh chấp tiêu dùng

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1 NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG VÀ PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG	7
1.1. Quan hệ pháp luật tiêu dùng	7
1.2. Khái niệm tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân (TCTD)	12
1.3. Pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng	14
1.4. Kinh nghiệm điều chỉnh pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng của một số quốc gia trên thế giới	25
Chương 2 THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG THEO PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM VÀ THỰC TIỄN ÁP DỤNG	36
2.1. Thực trạng các quy định theo pháp Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về giải quyết tranh chấp tiêu dùng ở Việt Nam	36
2.2. Thực tiễn giải quyết tranh chấp tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay	62
Chương 3 PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY	69
3.1. Phương hướng hoàn thiện	69
3.2. Giải pháp hoàn thiện	71
KẾT LUẬN	80
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	81
PHỤ LỤC	87

DANH MỤC BẢNG, HÌNH

Hình 1.1.	Mô tả quy trình khiếu nại bảo vệ quyền lợi NTD tại Việt Nam	87
Bảng 1.1.	Ưu điểm và nhược điểm của các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân	25
Biểu đồ 2.1.	Tình hình giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD tại Bộ Công thương từ năm 2011 đến năm 2015	87
Biểu đồ 2.2.	Tình hình giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD tại các Sở Công thương và Ủy ban nhân dân cấp huyện trên toàn quốc từ năm 2011 đến năm 2015	88
Bảng 2.1.	Tổng hợp đánh giá về một số tiêu chí sử dụng các phương thức giải quyết khiếu nại	64
Biểu đồ 2.3.	Xâm phạm quyền lợi NTD phân theo nhóm hàng hoá, dịch vụ	89
Biểu đồ 2.4.	Cách thức giải quyết tranh chấp	89
Biểu đồ 2.5.	Lý do của việc NTD chọn Im lặng, bỏ qua vụ việc	90
Biểu đồ 2.6.	Lý do đánh giá tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết không tốt khiếu nại của NTD	90
Biểu đồ 2.7.	Tỷ lệ NTD liên hệ cơ quan, tổ chức để yêu cầu giải quyết khiếu nại	91
Biểu đồ 2.8.	Tỷ lệ NTD liên hệ tới các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD	91
Biểu đồ 2.9.	Tỷ lệ NTD liên hệ tới các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD	92
Biểu đồ 2.10.	Tỷ lệ NTD liên hệ tới các cơ quan chức năng khác	92
Biểu đồ 2.11.	Đánh giá về giải quyết khiếu nại NTD của các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD	93
Biểu đồ 2.12.	Lý do đánh giá Chưa tốt về giải quyết khiếu nại NTD tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD	93
Biểu đồ 2.13.	Lý do đánh giá Tốt về giải quyết khiếu nại NTD tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD	94
Biểu đồ 2.14.	Lý do đánh giá Chưa Tốt về hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD	94

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

BVQLNTD là một trong những hoạt động nhằm thực hiện một xã hội công bằng, dân chủ, văn minh, qua đó góp phần duy trì và thúc đẩy một nền kinh tế phát triển nhanh và bền vững. Kinh nghiệm của các nước cho thấy, khi nền kinh tế thị trường được mở rộng và phát triển thì sẽ càng nảy sinh nhiều vấn đề liên quan đến NTD.

Hệ thống pháp luật điều chỉnh quan hệ tiêu dùng đã và đang phát triển nhanh chóng với nhiều nguyên tắc và chế định mới mà thông qua đó vị thế của NTD trong mối quan hệ với bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ trở nên cân bằng hơn. Tuy nhiên, các quy định pháp luật Việt Nam hiện nay về vấn đề BVQLNTD vẫn còn khá đơn giản so với những gì thực tế đòi hỏi.

Trong thời kỳ xã hội phát triển hiện nay và trong bối cảnh Việt Nam ra nhập WTO, hoạt động trao đổi hàng hóa, dịch vụ ngày càng phát triển không chỉ giới hạn bởi biên giới quốc gia mà mở rộng ra khu vực và toàn thế giới thì vấn đề bảo vệ NTD ngày càng trở nên cần thiết và là mối quan tâm của toàn xã hội nhằm nâng cao mức sống và bảo vệ quyền lợi cho NTD, đặc biệt là quan hệ tiêu dùng đã được mở rộng ở cả ba cấp độ: quốc gia, khu vực và quốc tế.

Việc giải quyết TCTD là một phần quan trọng trong vấn đề BVQLNTD và được ghi nhận tại Chương IV của Luật BVQLNTD năm 2010. Tuy nhiên, hiệu quả thực thi pháp luật và thực tiễn nghiên cứu về quan hệ pháp luật tiêu dùng, các phương thức giải quyết TCTD hiện nay ở Việt Nam còn rất hạn chế, trong khi hoạt động xây dựng luật còn cứng nhắc và chưa tính tới những đặc thù riêng có trong môi trường pháp lý Việt Nam.

Việc tranh chấp về quyền và lợi ích giữa hai chủ thể bao gồm thương nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ và một bên là cộng đồng NTD vẫn luôn tồn tại và phát sinh như một tất yếu. Khi mối quan hệ này càng mở rộng ra ngoài phạm vi lãnh thổ quốc gia về địa lý, mở rộng về quy mô và phạm vi thị trường tiếp nhận hàng hóa,

hay tính chất phức tạp của chuỗi cung ứng hàng hóa cũng đồng nghĩa với sự gia tăng về lượng và tính chất phức tạp của các TCTD, đòi hỏi những nghiên cứu thấu đáo và đầy đủ về nội hàm quan hệ tiêu dùng để từ đó có cách thức lập pháp phù hợp để bảo đảm quyền lợi của hai bên khi tranh chấp phát sinh.

Vì những lý do trên, tôi đã lựa chọn đề tài: "***Giải quyết tranh chấp tiêu dùng theo pháp Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay***" làm luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Luật học.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

2.1. Những kết quả đạt được của hoạt động nghiên cứu

Qua quá trình nghiên cứu về pháp luật trong quan hệ tiêu dùng và giải quyết TCTD, tác giả nhận thấy hoạt động nghiên cứu đạt được một số kết quả cơ bản sau:

Về quan hệ tiêu dùng: luôn tồn tại sự bất cân xứng trong quan hệ pháp luật tiêu dùng, dẫn tới vị thế yếu của NTD trong mỗi quan hệ cung ứng hàng hóa. Do đó, quyền lợi của NTD được bảo vệ trước, trong và sau giao dịch hàng hóa, dịch vụ với thương nhân. Ngoài ra, quyền lợi đó còn được bảo vệ khi có tranh chấp phát sinh, trong và sau khi TCTD được giải quyết. Nhà nước luôn đóng vai trò can thiệp bằng pháp luật vào các hoạt động có sự tham gia của NTD để đảm bảo sự công bằng. Tuy nhiên cùng với các cơ chế đặc thù theo hướng củng cố quyền của NTD thì còn có những cơ chế hạn chế khả năng lạm dụng quyền gây phương hại hoạt động kinh doanh, đồng thời xây dựng các quy định về cơ chế giải quyết tranh chấp theo hướng đơn giản về thủ tục và khuyến khích tự thỏa thuận.

Về các phương thức giải quyết TCTD:

- Thứ nhất, do tính bất cân xứng về vị thế giữa NTD và thương nhân nên quá trình áp dụng các phương thức giải quyết tranh chấp cũng đặt ra những yêu cầu đặc thù nhằm hạn chế sự bất cân xứng nói trên, đảm bảo công bằng cho NTD trong quá trình giải quyết tranh chấp nhưng cũng hạn chế khả năng lạm dụng quyền gây phương hại hoạt động kinh doanh.

- Thứ hai, giải quyết TCTD cần thiết phải mở rộng ra các quan hệ tiêu dùng vượt qua biên giới lãnh thổ, hay nói cách khác cần xây dựng cơ chế hợp tác song

phương, khu vực và quốc tế trong hoạt động giải quyết TCTD.

- Thứ ba, nghiên cứu đưa ra nhận định rằng pháp luật Việt Nam về giải quyết TCTD còn nhiều bất cập. Hoạt động giải quyết TCTD chưa hình thành được các chuẩn mực về kỹ thuật và trình tự thực hiện, hệ thống thiết chế hỗ trợ yếu, niềm tin của NTD vào các phương thức giải quyết tranh chấp chưa cao.

- Thứ tư, thông qua việc nghiên cứu, tổng kết đánh giá, rút kinh nghiệm các mô hình giải quyết tranh chấp NTD tại một số quốc gia tiêu biểu, tác giả nhận thấy các quy định pháp luật liên quan tới TCTD cần được cân nhắc về phạm vi tác động để đảm bảo nguyên tắc tự thỏa thuận đối với loại quan hệ này. Mức độ can thiệp của Nhà nước vào hoạt động giải quyết TCTD cần được cân nhắc để đảm bảo quyền của NTD. Hoạt động giải quyết TCTD thông qua phương thức thay thế ở nhiều quốc gia được coi là một hoạt động “phi nhà nước” không chỉ được thực hiện bởi các thiết chế công mà còn được mở rộng ra hệ thống các thiết chế tư, tổ chức chuyên nghiệp hoạt động vì NTD. Thậm chí, ở nhiều quốc gia, số lượng vụ việc được giải quyết thông qua cơ chế tư còn nhiều hơn rất nhiều so với cơ chế công.

2.2. Một số vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu, tìm giải pháp

Bên cạnh những nội dung đã nghiên cứu, tác giả nhận thấy còn tồn tại một số vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu và tìm giải pháp, cụ thể:

- Tại nhiều quốc gia, khái niệm về các chủ thể tham gia vào mối quan hệ pháp luật tiêu dùng là “NTD” và “thương nhân” còn nhiều quan điểm trái chiều như: liệu khái niệm “NTD” có bao hàm tổ chức? khái niệm “thương nhân” mở rộng tới đâu? Pháp luật Việt Nam tuy đã có những quy định riêng về các vấn đề này, nhưng hạn chế trong thực tiễn áp dụng chưa chứng minh được tính đúng đắn của các quy định liên quan.

- Đòi hỏi phải nghiên cứu sâu hơn về giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa NTD và thương nhân để đảm bảo sự công bằng cho NTD trong quá trình giải quyết tranh chấp nhưng không được lạm dụng quyền gây phương hại hoạt động kinh doanh.

- Thực tiễn cho thấy nhiều TCTD đã vượt qua biên giới lãnh thổ, vì vậy cần

phải nghiên cứu thêm các cơ chế hợp tác để giải quyết các TCTD này một cách hiệu quả.

- Tại Việt Nam, thực tiễn hiện nay cho thấy hoạt động giải quyết TCTD bằng biện pháp thay thế không đạt được kết quả như mong đợi. Pháp luật Việt Nam hiện còn thiếu các quy định điều chỉnh tổ tụng hòa giải và đảm bảo thi hành thỏa thuận hòa giải giữa các bên. Bên cạnh đó, trình tự tổ tụng trong giải quyết TCTD còn nhiều phức tạp làm NTD khó tiếp cận. Vì vậy cần nghiên cứu các giải pháp mới, hiệu quả hơn để nâng cao hiệu quả giải quyết TCTD.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của luận văn là nhằm làm sáng tỏ một số vấn đề lý luận về giải quyết TCTD và pháp luật về giải quyết TCTD; phân tích, đánh giá thực trạng giải quyết TCTD theo pháp luật về BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay; để từ đó đề xuất các phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD ở Việt Nam trong thời gian tới.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục đích nghiên cứu của mình, tác giả xác định các nhiệm vụ nghiên cứu cần được thực hiện sau đây:

- Nghiên cứu làm sáng tỏ một số vấn đề lý luận về giải quyết TCTD và pháp luật về giải quyết TCTD;

- Nghiên cứu so sánh giải quyết TCTD theo pháp luật BVQLNTD của một số quốc gia trên thế giới

- Phân tích, đánh giá thực trạng giải quyết TCTD theo pháp luật về BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay;

- Thu thập, xử lý số liệu thống kê của các cơ quan, tổ chức có liên quan đến đề tài luận văn, phân tích, so sánh, đối chiếu số liệu nhằm đánh giá hiệu quả thực thi pháp luật giải quyết TCTD ở Việt Nam.

- Đề xuất các phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD ở Việt Nam trong thời gian tới

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là cơ sở lý luận, vấn đề thực tiễn của hoạt động giải quyết TCTD theo pháp Luật BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Luận văn nghiên cứu làm rõ một số vấn đề cơ bản và thực tiễn hoạt động giải quyết TCTD giữa NTD và thương nhân theo pháp Luật BVQLNTD ở Việt Nam hiện nay.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

Để đạt được các mục đích nghiên cứu mà đề tài đặt ra, trong quá trình nghiên cứu, luận văn đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu cơ bản sau:

(i) Phương pháp luận nghiên cứu khoa học duy vật biện chứng và duy vật lịch sử của chủ nghĩa Mác - Lê nin;

(ii) Hệ thống quan điểm, lý luận của Đảng Cộng sản Việt Nam, tư tưởng Hồ Chí Minh về xây dựng Nhà nước và pháp quyền xã hội chủ nghĩa;

(iii) Bên cạnh đó, luận văn còn sử dụng một số phương pháp nghiên cứu cụ thể như:

- Phương pháp bình luận, diễn giải, phương pháp lịch sử,... được sử dụng trong chương 1 khi nghiên cứu những vấn đề lý luận về giải quyết TCTD và pháp luật về giải quyết TCTD;

- Phương pháp so sánh luật học, phương pháp điều tra, thống kê xã hội học, phương pháp trao đổi, tọa đàm với chuyên gia... được sử dụng trong chương 2 khi tìm hiểu thực trạng giải quyết TCTD theo pháp luật BVQLNTD ở Việt Nam và thực tiễn áp dụng;

- Phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp... được sử dụng ở chương 3 khi xem xét, tìm hiểu về phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết TCTD ở Việt Nam hiện nay.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

6.1. Ý nghĩa lý luận

Thông qua việc nghiên cứu các quy phạm pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về BVQLNTD trong giải quyết TCTD ở Việt Nam, đề tài góp phần hệ thống hóa các quan điểm từ đó đưa ra những nhận định một cách khách quan, phù hợp với thực tiễn điều chỉnh pháp Luật BVQLNTD trong việc giải quyết TCTD. Kết quả nghiên cứu của luận văn có thể được sử dụng làm tài liệu tham khảo cho các hoạt động học tập và nghiên cứu khoa học.

6.2. Ý nghĩa về mặt thực tiễn

Luận văn khai thác tính cấp thiết của việc hoàn thiện các quy định pháp luật liên quan đến vấn đề giải quyết TCTD ở Việt Nam hiện nay trong bối cảnh hội nhập sâu hơn với thế giới. Luận văn có thể là nguồn tài liệu tham khảo trong quá trình xây dựng và hoàn thiện pháp luật liên quan đến đề tài nghiên cứu.

7. Cơ cấu của Luận văn

Ngoài phần mở đầu, danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được kết cấu gồm ba chương. Cụ thể như sau:

Chương 1. Những vấn đề lý luận về giải quyết tranh chấp tiêu dùng và pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng.

Chương 2. Thực trạng giải quyết tranh chấp tiêu dùng theo pháp Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam và thực tiễn áp dụng.

Chương 3. Phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay.

Chương 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG VÀ PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG

1.1. Quan hệ pháp luật tiêu dùng

Quan hệ pháp luật tiêu dùng là hình thức pháp lý của các quan hệ xã hội (trao đổi hàng hóa, dịch vụ) giữa người bán và người mua đối với hàng hóa, giữa bên cung ứng dịch vụ và bên thụ hưởng dịch vụ... Quan hệ pháp luật tiêu dùng hình thành trên cơ sở các quy phạm pháp luật điều chỉnh quyền và nghĩa vụ của các chủ thể tham gia quan hệ với những mục đích cụ thể, được áp dụng khi phát sinh sự kiện pháp lý. Quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD được coi là trọng tâm trong nội dung quan hệ pháp luật tiêu dùng, các quy phạm pháp luật chuyên ngành khác có ý nghĩa bổ trợ trong từng mối quan hệ tương ứng.

Quan hệ pháp luật tiêu dùng được hình thành bởi ba thành tố cơ bản: (i) Chủ thể, (ii) Khách thể và (iii) Nội dung.

1.1.1. Chủ thể trong quan hệ pháp luật tiêu dùng

Tham gia vào quan hệ pháp luật tiêu dùng, chủ thể bao hàm hai đối tượng cơ bản là đối tượng thụ hưởng hàng hóa, dịch vụ (NTD) và đối tượng cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

1.1.1.1. Khái niệm người tiêu dùng

Quan điểm của thế giới Theo quan niệm của Liên Hiệp Quốc Theo quan niệm chung trong Hướng dẫn của Liên hợp quốc về bảo vệ NTD ban hành từ năm 1985 và đã được hiệu chỉnh vào năm 1999, không có quy định nào nói về khái niệm cũng như là định nghĩa về NTD. Tuy nhiên, theo bản hướng dẫn này NTD được hưởng 8 quyền sau đây: (i) Quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản; (ii) Quyền được an toàn; (iii) Quyền được thông tin; (iv) Quyền được lựa chọn; (v) Quyền được lắng nghe; (vi) Quyền được khiếu nại và bồi thường; (vii) Quyền được giáo dục, đào tạo về tiêu dùng; (viii) Quyền được có môi trường sống lành mạnh bền vững [9].

Pháp luật nội địa của các quốc gia cũng có sự khác nhau trong quy định khái niệm “NTD”, tuy nhiên qua phân tích khái niệm NTD của các nước chúng ta có thể

thấy khái niệm này gồm ba yếu tố cơ bản:

i) Về bản chất của NTD: hiện nay có ba cách quy định về vấn đề này:

- Cách quy định thứ nhất chỉ quy định là thể nhân (hoặc cá nhân): (Luật của Quebec – Canada, Chỉ thị của Châu Âu, ...) Cách quy định này thể hiện rõ Luật Bảo vệ NTD chỉ bảo vệ đối với cá nhân, còn pháp nhân do họ có những vị thế và điều kiện tốt hơn so với cá nhân trong quan hệ với nhà cung cấp nên Luật Bảo vệ NTD không cần thiết phải can thiệp vào quan hệ tiêu dùng của họ.

- Cách quy định thứ hai là quy định rõ cả thể nhân và pháp nhân, đây là cách quy định của Hàn Quốc: Về chủ thể, khái niệm NTD Hàn Quốc sử dụng thuật ngữ “là những ai” cho nên có thể hiểu là khái niệm này không hạn chế ở cá nhân mà có thể bao hàm cả pháp nhân.

- Cách quy định thứ ba là không nêu rõ chỉ là cá nhân hay gồm cả cá nhân và pháp nhân. Cách quy định này chỉ nói là “người nào” hoặc “những ai” như nội hàm của khái niệm NTD của Ấn Độ bao gồm: (i) Là bất kỳ người nào; (ii) Mua bất kỳ loại hàng hóa nào hoặc thuê hay sử dụng bất kỳ dịch vụ nào, bao gồm cả những người sử dụng hàng hóa hoặc được hưởng lợi từ dịch vụ khác với người mua hàng hóa hoặc thuê sử dụng dịch vụ đó, không bao gồm người mà có được hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ như vậy để bán lại hoặc để cho bất kỳ mục đích thương mại nào.

Cách quy định này có thể dẫn tới nhiều cách hiểu khác nhau và khó có thể được áp dụng trong thực tiễn bởi lẽ nó có thể được hiểu là gồm cả tự nhiên nhân và pháp nhân, nhưng cũng có thể giải thích theo hướng chỉ là tự nhiên nhân.

ii) Về mối quan hệ giữa NTD và nhà cung cấp (hay còn gọi là cách thức đạt được hàng hóa dịch vụ của NTD)

- Cách thứ nhất là chỉ quy định những người sử dụng hàng hóa dịch vụ theo hợp đồng, đây là cách quy định tại chỉ thị của Châu Âu. Cách tiếp cận này đã hạn chế đi phạm vi những người được bảo vệ theo các quy định của Luật Bảo vệ NTD bởi lẽ NTD không bao gồm những người thụ hưởng hàng hóa dịch vụ từ người khác thông qua quan hệ tặng cho, cho mượn, thừa kế,... Nhưng trên thực tế quyền lợi của những người này vẫn bị xâm như những người tham gia giao kết hợp đồng với nhà

sản xuất kinh doanh và nếu như họ không thuộc phạm vi được bảo vệ của Luật Bảo vệ NTD thì họ sẽ rất khó có cơ hội yêu cầu nhà sản xuất kinh doanh bồi thường thiệt hại cho mình vì họ không phải là người trực tiếp giao kết hợp đồng.

- Cách thứ hai là coi NTD bao gồm cả những người sử dụng, thụ hưởng hàng hóa dịch vụ không trực tiếp giao kết hợp đồng với nhà sản xuất kinh doanh. Hầu hết các nước đều tiếp cận khái niệm NTD theo cách này. Có thể nói đây là cách tiếp cận toàn diện và thể hiện đúng nghĩa của NTD. Nhà sản xuất phải có trách nhiệm đối với bất kể ai sử dụng hợp pháp hàng hóa dịch vụ của họ.

Ngoài ra Luật của Thái Lan còn có cách tiếp cận là quy định những người mới được chào hàng hoặc được đề nghị mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ đã có thể được coi là NTD và họ có thể được bảo vệ ngay từ giai đoạn này. Đây là một cách quy định khá hay bởi lẽ trên thực tế quyền lợi NTD cũng hay bị xâm phạm từ chính giai đoạn này.

iii) Về mục đích sử dụng của NTD:

Theo quy định của các nước thì hầu như nước nào cũng quy định một người sử dụng hàng hóa dịch vụ được coi là NTD khi họ sử dụng hàng hóa dịch vụ đó vào mục đích phi thương mại. Tuy nhiên có nước như Malaysia lại phân biệt và loại trừ những chủ thể sử dụng hàng hóa dịch vụ tiêu dùng cho quá trình sản xuất. Đây là một hạn chế của quy định này vì nếu việc sử dụng hàng hóa dịch vụ với mục đích làm đầu vào cho quá trình sản xuất kinh doanh thì có thể gọi là mục đích thương mại, nhưng hoạt động tiêu dùng cho quá trình sản xuất có thể bao gồm các hoạt động tiêu dùng khác và họ vẫn có thể bị xâm phạm như bảo hộ lao động, lương thực thực phẩm cho cán bộ công nhân viên,...

Khác với các nước trên, Luật Bảo vệ NTD Hàn Quốc quy định NTD bao gồm cả những người sử dụng hàng hóa dịch vụ vào mục đích thương mại hoặc sản xuất kinh doanh. Như vậy khái niệm này của Hàn Quốc là khá rộng và có một hạn chế như trên đã phân tích là làm cho hiệu lực bảo vệ của Luật Bảo vệ NTD bị giảm đi do phải trải rộng một cách quá mức.

1.1.1.2. Khái niệm Thương nhân

Theo hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về bảo vệ NTD ban hành năm 1985, hiệu

chính vào năm 1999 chỉ ghi nhận chủ thể này là “*tổ chức kinh doanh*”, “*những người có trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường đặc biệt là những người cung cấp, xuất nhập khẩu, những người buôn bán lẻ và tương tự*” [30], “*nhà sản xuất*” và “*nhà bán lẻ*”. Trong hệ thống pháp luật quốc gia, bên cạnh một số điểm tương đồng và thống nhất, nhìn chung pháp luật mỗi nước cũng đưa ra các khái niệm thương nhân tham gia quan hệ tiêu dùng với những điểm khác biệt riêng.

Theo Luật BVQLNTD của Việt Nam, “*thương nhân*” và “*cá nhân, tổ chức kinh doanh độc lập không đăng ký kinh doanh*” là hai đối tượng cung ứng hàng hóa, dịch vụ tới tay NTD. Trong đó, thương nhân được định nghĩa tại Luật Thương mại “*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*” [40]. Định nghĩa này tại Luật Thương mại được kế thừa từ quan điểm tại Bộ luật Thương mại Pháp “*Thương nhân là những người thực hiện các hành vi thương mại và lấy chúng làm nghề nghiệp thường xuyên của mình*”, với quan điểm hành vi thương mại và hoạt động thương mại là tiêu chí xác định thương nhân [72].

Pháp luật Việt Nam ghi nhận hoạt động thương mại gồm nhiều hành vi thương mại nhằm mục đích sinh lời, bao gồm mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, xúc tiến thương mại và các hoạt động nhằm mục đích sinh lời khác, theo đó phân chia các hoạt động thương mại của thương nhân thành 03 nhóm bao gồm:

(i) Hoạt động thương mại quy định trong Luật thương mại và pháp luật liên quan: nhóm này bao gồm 15 hoạt động thương mại cụ thể: mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ (Điều 3); kinh doanh dịch vụ khuyến mại (Điều 89); kinh doanh dịch vụ quảng cáo thương mại (Điều 104); kinh doanh dịch vụ trưng bày, giới thiệu hàng hóa, dịch vụ (Điều 119); kinh doanh dịch vụ hội chợ, triển lãm thương mại (Điều 130); môi giới thương mại (Điều 150); ủy thác mua bán hàng hóa (Điều 155); đại lý thương mại (Điều 166); gia công thương mại (Điều 178); đấu thầu hàng hóa, dịch vụ (Điều 214); dịch vụ logistics (Điều 233); dịch vụ quá cảnh hàng hóa (Điều 249); dịch vụ giám định (Điều 254); cho thuê hàng hóa (Điều 269); nhượng quyền thương mại (Điều 284).

(ii) Hoạt động thương mại đặc thù được quy định trong luật chuyên ngành khác;

(iii) Hoạt động thương mại không được quy định trong Luật Thương mại và luật

chuyên ngành, được hiểu là các giao dịch dân sự với mục đích sinh lời khác.

Như vậy, dựa trên phạm vi hoạt động kinh doanh thương mại, khái niệm thương nhân là tương đối rộng, không bị hạn chế trong quan hệ thương mại truyền thống mà còn mở rộng ra các hoạt động dân sự vì mục đích lợi nhuận hay các hoạt động hỗ trợ hoạt động kinh doanh thương mại. Trong quan hệ pháp luật tiêu dùng, khái niệm thương nhân được loại trừ các hoạt động thương mại giữa thương nhân với nhau.

1.1.2. Khách thể của quan hệ pháp luật tiêu dùng

Được xem là mục tiêu cao nhất hướng tới, khách thể của quan hệ pháp luật tiêu dùng được hiểu là mục tiêu thụ hưởng của NTD (là sự thỏa mãn về vật chất và tinh thần khi tham gia vào quan hệ tiêu dùng) và lợi nhuận, doanh thu của thương nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Xác định được khách thể của từng quan hệ tiêu dùng là cơ sở xây dựng nội dung quy phạm pháp luật điều chỉnh phù hợp nhằm đảm bảo hiệu quả áp dụng pháp luật.

1.1.3. Nội dung và đặc điểm của quan hệ pháp luật tiêu dùng

Về bản chất, quan hệ tiêu dùng là quan hệ dân sự được điều chỉnh bởi Bộ luật Dân sự, không phải quan hệ thương mại thuộc đối tượng điều chỉnh của Luật Thương mại cho dù quan hệ này có chủ thể là thương nhân và mục đích tham gia vào các quan hệ tiêu dùng là để thỏa mãn các nhu cầu về lợi ích vật chất (quan hệ tài sản) trong đó có mục đích lợi nhuận của thương nhân.

Giống như các quan hệ pháp luật dân sự khác, về cơ bản, quan hệ pháp luật tiêu dùng được thiết lập đảm bảo các nguyên tắc cơ bản đã được đề cập tại Bộ luật Dân sự năm 2005 cụ thể: Nguyên tắc tự do, tự nguyện cam kết, thỏa thuận; Nguyên tắc bình đẳng; Nguyên tắc thiện chí, trung thực; Nguyên tắc chịu trách nhiệm dân sự; Nguyên tắc tôn trọng đạo đức, truyền thống tốt đẹp; Nguyên tắc tôn trọng, bảo vệ quyền dân sự; Nguyên tắc tôn trọng lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng, quyền, lợi ích hợp pháp của người khác; Nguyên tắc tuân thủ pháp luật; Nguyên tắc hòa giải.

Tuy nhiên, điểm khác biệt so với các quan hệ pháp luật dân sự thông thường là quan hệ pháp luật tiêu dùng phải đảm bảo hai đặc thù cơ bản như sau:

Thứ nhất, các quy phạm pháp luật tiêu dùng có xu hướng “bất cân xứng” thiên về bảo vệ quyền lợi NTD.

Đặc điểm này được kiểm chứng bởi lý luận và thực tiễn áp dụng pháp luật tiêu dùng từ trước tới nay. Xu hướng “bất cân xứng” của pháp luật phản ánh bởi bản chất “bất cân xứng” về vị thế giữa NTD và thương nhân trong quan hệ tiêu dùng, được cụ thể bởi theo 05 nhóm: (a) thông tin; (b) tài chính; (c) năng lực đàm phán; (d) năng lực chịu rủi ro và (e) khả năng tiếp cận pháp luật.

Thứ hai, pháp luật điều chỉnh quan hệ tiêu dùng là một lĩnh vực pháp luật rộng lớn, chịu sự điều chỉnh của nhiều văn bản pháp luật khác nhau có sự tương hỗ lẫn nhau.

Khác với nhiều lĩnh vực pháp luật khác, việc bảo vệ quyền lợi NTD diễn ra ở hầu hết các lĩnh vực trong đời sống kinh tế xã hội. Do đó, một văn bản pháp luật không thể điều chỉnh tất cả các lĩnh vực, mà phải sử dụng một hệ thống văn bản quy phạm pháp luật để điều chỉnh. Pháp luật bảo vệ NTD của hầu hết các nước trên thế giới đều cho thấy điều này. Thực tiễn hoạt động lập pháp và lập quy liên quan đến hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam hiện nay cũng diễn ra tương tự.

Điểm khác biệt cơ bản nhất trong phương pháp điều chỉnh giữa Luật gốc về quyền lợi NTD và các Luật bổ trợ là nội dung điều chỉnh của các quy định bổ trợ được xây dựng theo hướng can thiệp vào quy trình sản phẩm từ khi sản xuất để đạt được mục đích bảo vệ NTD, còn luật gốc sẽ cung cấp những công cụ pháp lý đặc biệt và ưu tiên hơn cho NTD để bảo vệ quyền lợi của mình.

Qua đó cho thấy, do tính chất bao trùm và rộng lớn của các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD của Việt Nam, tính chất tương hỗ giữa luật chuyên ngành và luật gốc trong hoạt động điều chỉnh từng khía cạnh của quan hệ tiêu dùng là đặc biệt cần thiết. Trong chừng mực nào đó, tính tương hỗ này có thể là nguyên nhân của sự chòng chéo giữa các quy định về cùng một vấn đề (thực trạng này không hiếm trong thực tiễn lập pháp của Việt Nam), nhưng vẫn là cần thiết trong bối cảnh chưa thể pháp điển hóa lĩnh vực pháp luật này.

1.2. Khái niệm tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân (TCTD)

1.2.1. Định nghĩa tranh chấp tiêu dùng

Từ điển Black's Law Dictionary (2nd Edition) định nghĩa “Tranh chấp” (tiếng Anh là dispute) được định nghĩa như *một dạng mâu thuẫn hoặc bất đồng quan điểm, mâu thuẫn về các quyền yêu sách hoặc các quyền; việc đòi hỏi quyền lợi, bồi*

thường hoặc yêu cầu của một bên bằng khiếu nại hoặc cáo buộc với một bên khác.

Theo Brown and Marriot tại ADR Principles & Practice [66, tr.2], “Tranh chấp” được hiểu là *một dạng xung đột mang tính pháp lý, được giải quyết thông qua con đường thương lượng, trung gian hòa giải hoặc sự giải quyết của bên thứ ba khác, việc giải quyết có thể được tiến hành trực tiếp giữa hai bên hoặc có sự tham gia của bên thứ ba.*

Pháp luật các quốc gia cũng có những khái niệm riêng đối với loại tranh chấp này. Tranh chấp trong tiêu dùng theo pháp luật Đài Loan định nghĩa là “*tranh chấp phát sinh do việc mua bán hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ giữa NTD và doanh nghiệp kinh doanh*” [15].

Một cách tổng quát, tranh chấp liên quan tới quyền lợi NTD (TCTD) được hiểu là những mâu thuẫn về quyền và nghĩa vụ hợp pháp giữa một bên là NTD với một bên là thương nhân trong đó NTD với tư cách một bên trong quan hệ pháp luật tiêu dùng là bên bị thiệt hại hoặc cho rằng bị thiệt hại đòi hỏi quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

1.2.2. Đặc điểm của tranh chấp tiêu dùng

- Tranh chấp liên quan tới quyền lợi NTD (TCTD) được hiểu là những mâu thuẫn về quyền và nghĩa vụ hợp pháp giữa một bên là NTD với một bên là thương nhân.

- Có xu hướng “bất cân xứng” giữa NTD và thương nhân: bất cân xứng về thông tin; bất cân xứng về năng lực tài chính; bất cân xứng về năng lực đàm phán; bất cân xứng về khả năng chịu rủi ro; bất cân xứng về khả năng tiếp cận pháp luật. NTD luôn là bên yếu thế hơn.

- Pháp luật điều chỉnh giải quyết TCTD là một lĩnh vực pháp luật rộng lớn, chịu sự điều chỉnh của nhiều văn bản pháp luật khác nhau có sự tương hỗ lẫn nhau: Khác với nhiều lĩnh vực pháp luật khác, việc BVQLNTD nói chung và giải quyết TCTD nói riêng diễn ra ở hầu hết các lĩnh vực trong đời sống kinh tế xã hội. Do đó, một văn bản pháp luật không thể điều chỉnh tất cả các lĩnh vực, mà phải sử dụng một hệ thống văn bản quy phạm pháp luật để điều chỉnh.

- Có thể tự giải quyết tranh chấp (thương lượng, tự hòa giải) hoặc Giải quyết tranh chấp có sự tham gia của bên thứ ba (hòa giải có tham gia của hòa giải viên,

trọng tài, tòa án).

1.2.3. Phân loại tranh chấp tiêu dùng

Tranh chấp của NTD với thương nhân là tranh chấp có phạm vi đặc biệt rộng, có thể phân loại dựa trên nhiều tiêu chí khác nhau.

Căn cứ nội dung tranh chấp, TCTD có thể phân thành:

- Tranh chấp liên quan tới chất lượng hàng hóa, dịch vụ;
- Tranh chấp liên quan tới nghĩa vụ thông tin của bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ: ghi nhãn, công khai giá, cảnh báo an toàn, hướng dẫn sử dụng, thông tin bảo hành...
 - Tranh chấp liên quan tới hợp đồng: hợp đồng theo mẫu (điều kiện giao dịch chung, thỏa thuận hạn chế cạnh tranh); hợp đồng giao kết từ xa; hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục; bán hàng tận cửa...
 - Tranh chấp liên quan tới các nghĩa vụ sau bán hàng: bảo hành, sửa chữa, đảm bảo chất lượng dịch vụ hậu mãi...

- Tranh chấp trong lĩnh vực cạnh tranh: cạnh tranh không lành mạnh

Căn cứ vào chủ thể cung cấp hàng hóa dịch vụ, có thể phân loại TCTD thành:

- Tranh chấp giữa NTD với nhà sản xuất;
- Tranh chấp giữa NTD với nhà phân phối bán buôn; nhà nhập khẩu;
- Tranh chấp giữa NTD với nhà phân phối bán lẻ...

Hiện nay, theo phân loại tranh chấp và thẩm quyền của tòa án thụ lý giải quyết, tranh chấp giữa NTD với thương nhân được coi là các vụ án dân sự thuộc thẩm quyền xét xử của Tòa Dân sự trực thuộc Tòa án nhân dân cấp tỉnh, thành phố; Tòa án nhân dân tối cao và các Tòa án nhân dân cấp quận, huyện. Tại một số quốc gia, các TCTD được phân loại riêng và thuộc thẩm quyền xét xử của tòa án chuyên trách bảo vệ NTD.

1.3. Pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng

1.3.1. Nguyên tắc giải quyết tranh chấp tiêu dùng

Khác với các lĩnh vực pháp luật khác, luật về bảo vệ NTD nói chung và các quy định về giải quyết TCTD nói riêng mang những điểm đặc thù riêng. Những đặc thù này cho phép NTD được hưởng những đặc quyền nhằm cân bằng lợi ích giữa

các bên trong quan hệ pháp luật, nhưng cũng không đặt ra những điều kiện quá khắc khe đối với thương nhân. Những đặc thù này bao gồm:

Thứ nhất, NTD có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp.

Trong quan hệ pháp luật dân sự thông thường, các bên tham gia quan hệ có quyền tự do thỏa thuận lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp phù hợp. Đây cũng là một nội dung quan trọng của nguyên tắc tôn trọng “tự do thỏa thuận” của pháp luật dân sự, đã được đề cập tại Điều 3 BLDS năm 2015. Đối với quan hệ tiêu dùng, do những đặc thù về bất cân xứng về lợi ích giữa NTD và thương nhân cung ứng hàng hóa, nguyên tắc tôn trọng tự do thỏa thuận này đã được điều chỉnh lại cho phù hợp nhằm đảm bảo lợi ích chính đáng của NTD khi phát sinh TCTD. Pháp luật Việt Nam hiện nay về vấn đề này đã có sự thống nhất giữa Luật BVQLNTD năm 2010 và Luật Trọng tài thương mại năm 2010 về quyền ưu tiên lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác của NTD ngay cả khi thỏa thuận trọng tài được ghi nhận trong điều kiện chung được soạn sẵn. Điều này cho phép NTD được tùy nghi lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp phù hợp với điều kiện của mình mà không bị ràng buộc bởi phương thức giải quyết do thương nhân ấn định trong hợp đồng mẫu. Tuy nhiên, quy định “đặc quyền” này được ghi nhận bên cạnh một điều khoản cấm đối với hành vi của NTD hoặc tổ chức đại diện quyền lợi NTD sử dụng đặc quyền này làm ảnh hưởng tới hoạt động sản xuất, kinh doanh bình thường của doanh nghiệp [37]. Quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của NTD được đánh giá là một trong những điểm tiến bộ được ghi nhận trong pháp luật của nhiều quốc gia trên thế giới.

Thứ hai, khi phát sinh tranh chấp, quy phạm pháp luật điều chỉnh các giao dịch giữa thương nhân và NTD sẽ được giải thích theo hướng có lợi cho NTD.

- Điều 17 Luật Trọng tài thương mại năm 2010 được coi là điểm mới tiến bộ so với Pháp lệnh Trọng tài thương mại năm 2003, hạn chế trường hợp NTD bị đặt vào tình thế bị động trong việc lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp trong các giao dịch dựa trên hợp đồng in sẵn, hợp đồng mẫu do nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ cung ứng. Điều này cũng hạn chế các phương thức giải quyết tranh chấp không có lợi cho khách hàng thường hay bị bên cung ứng cài sẵn trong các hợp đồng mẫu và bị ép

buộc/hoặc không biết nhưng NTD vẫn phải chấp nhận.

- Trong thực tiễn, hợp đồng mẫu được lập theo hướng có lợi cho bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ hiện nay không phải là hiếm; nhiều trường hợp cụ thể về các mẫu hợp đồng in sẵn với những câu chữ kiểu không rõ ràng, có lợi cho bên soạn thảo hợp đồng, ngược lại đẩy những điểm bất lợi cho NTD là tương đối phổ biến trong thực tiễn hoạt động mua bán, cung ứng hàng hóa giữa thương nhân với NTD.

- Đối với loại hợp đồng mẫu, Luật BVQLNTD năm 2010 đã cung cấp cơ sở pháp lý cần thiết để đảm bảo bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ không vi phạm hoặc có hành vi lạm dụng vị thế để ép buộc NTD phải áp dụng theo quy định giải quyết tranh chấp đã dựng sẵn. Ngoài nguyên tắc chung được quy định rõ ràng là giải thích hợp đồng theo mẫu theo hướng có lợi cho NTD (Điều 15), điều khoản của hợp đồng theo mẫu sẽ ngay lập tức vô hiệu nếu hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của NTD (Điều 16.1.b). Việc loại trừ khả năng bị ép buộc, lừa dối đối với NTD liên quan tới lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp còn được củng cố thêm bởi quy định về quyền nghiên cứu hợp đồng trước khi ký tại Điều 17.1; nghĩa vụ đăng ký hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung của bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ quy định; đặt ra các yêu cầu chung về quy chuẩn soạn thảo hợp đồng mẫu (cỡ chữ, nội dung, ngôn ngữ) để đảm bảo NTD có thể hiểu và nhận thức được nội dung của hợp đồng, trong đó có điều khoản về giải quyết tranh chấp. Ngoài ra, những quy định mang tính nguyên tắc được đề cập trong BLDS năm 2015 đối với các hợp đồng dân sự như: Điều 407 về Hợp đồng dân sự theo mẫu cho phép tuyên bố vô hiệu đối với điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia; Điều 409.8 và Điều 407.2 khẳng định nguyên tắc giải thích hợp đồng dân sự theo hướng có lợi cho bên yếu thế trong các hợp đồng chứa đựng nội dung bất lợi cho bên yếu thế. Các quy định này vô hình chung đã tạo nên tấm lá chắn giúp NTD có đầy đủ quyền năng để tự bảo vệ mình trong các tranh chấp phát sinh từ giao dịch mua bán, trao đổi hàng hóa trên cơ sở hợp đồng theo hướng có lợi nhất trên cơ sở pháp luật.

Trên thế giới, việc giải thích hợp đồng theo hướng có lợi cho NTD khi phát sinh tranh chấp cũng được đề cập trong nhiều văn bản, chỉ thị do cơ quan lập pháp Châu Âu ban hành.

Thứ ba, pháp luật về giải quyết TCTD đặt ra vai trò của nhóm NTD trong quá trình giải quyết.

Bên cạnh việc bảo đảm quyền lợi cơ bản của NTD cá nhân đơn lẻ thì pháp Luật BVQLNTD năm 2010 còn chủ tâm đề cập tới vai trò của nhóm NTD. Theo đó, vai trò của tập thể NTD có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong quá trình tố tụng. Cụ thể, thông qua quyền khởi kiện tập thể, các chủ thể tiêu dùng đơn lẻ, bất kể danh tính, vai trò, cấp bậc trong xã hội khi bị xâm hại về quyền lợi đều có thể tập hợp thành nhóm để đứng ra khởi kiện nhà sản xuất, nhà cung ứng hàng hóa. Bên cạnh đó, pháp luật cũng cho phép từng cá nhân đơn lẻ khi đối mặt với TCTD cũng có thể viện tới các nhóm bảo vệ quyền lợi NTD đứng ra đệ đơn khởi kiện thương nhân gây thiệt hại. Có thể nói, thông qua việc đề cao tính tập thể trong quá trình giải quyết tranh chấp, pháp luật đã tạo nên một tiền lệ mới để nhằm hỗ trợ tốt hơn quá trình hài hòa vị thế giữa hai chủ thể.

Thứ tư, nghĩa vụ chứng minh trong các TCTD khác biệt so với các hoạt động giải quyết tranh chấp trong các lĩnh vực khác.

Để đảm bảo công bằng khi phát sinh TCTD, luật pháp nhiều nước trong đó có Việt Nam đã bổ sung quy định về nghĩa vụ chứng minh thuộc về thương nhân đối với những thiệt hại do hàng hóa, dịch vụ gây ra cho NTD. Hoạt động chứng minh trong tố tụng dân sự cũng như tố tụng trọng tài về bản chất là một dạng của hoạt động chứng minh nói chung nhưng mang tính chất pháp lý, được điều chỉnh bởi BLTTDS năm 2015, Luật Trọng tài thương mại và pháp luật liên quan. Hoạt động chứng minh và cung cấp chứng cứ là công cụ để tòa án, hội đồng trọng tài/trọng tài viên nhận thức được chính xác sự việc đã xảy ra trên thực tế là cơ sở để đưa ra phán quyết giải quyết tranh chấp một cách nhanh chóng, chính xác và khách quan. Đối với các đương sự của vụ án dân sự nói chung và một TCTD nói riêng, chứng minh là phương tiện duy nhất để họ có thể bảo vệ được các quyền và lợi ích của mình. Nguyên tắc về quyền và nghĩa vụ chứng minh của đương sự trong BLTTDS năm 2015 được hình thành trên cơ sở kế

thừa các quy định trong Pháp lệnh thủ tục giải quyết các vụ án dân sự năm 1989 (Điều 3), Pháp lệnh thủ tục giải quyết vụ án kinh tế năm 1994 (Điều 3) và Pháp lệnh thủ tục giải quyết tranh chấp lao động năm 1996 (Điều 2). BLTTDS năm 2015 quy định nghĩa vụ chứng minh của đương sự thành một nguyên tắc và thể hiện ở hai khía cạnh:

i) Chứng minh là nghĩa vụ của đương sự, tuy nhiên không có nghĩa đương sự nào cũng có nghĩa vụ chứng minh, mà một cách tổng quát thuộc về đương sự có yêu cầu. “Yêu cầu” ở đây chính là đối tượng chứng minh được hiểu theo nghĩa rộng bao gồm cả yêu cầu về sự công nhận tính đúng đắn, có lý và cả yêu cầu công nhận là không đúng, không có lý. Nghĩa vụ chứng minh ở đây không được hiểu tương đương nghĩa vụ cung cấp chứng cứ. Do vậy, hiểu một cách đơn giản, khi nguyên đơn của một vụ án dân sự đưa ra yêu cầu khởi kiện thì họ có nghĩa vụ chứng minh cho yêu cầu của mình là có căn cứ và hợp pháp, bị đơn đưa ra yêu cầu bác bỏ ý kiến của nguyên đơn thì họ có nghĩa vụ chứng minh cho việc bác bỏ đó là có căn cứ, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan khi đưa ra yêu cầu cũng phải chứng minh... nguyên tắc này thống nhất với nguyên tắc về quyền tự định đoạt của đương sự, quyền và lợi ích của họ phải do chính họ quyết định. Khi nguyên đơn nộp đơn khởi kiện thì nội dung của đơn kiện chỉ coi là hợp lệ khi có “tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho yêu cầu khởi kiện là có căn cứ hợp pháp”, nếu không đáp ứng điều kiện này thì đơn khởi kiện sẽ không được tòa án chấp nhận và sẽ trả lại đơn khởi kiện.

ii) Chứng minh giúp đương sự đạt được mục đích trong tranh chấp. Cụ thể, đương sự đạt được bên tài phán thứ ba công nhận quyền và lợi ích hợp pháp khi thực hiện một cách đầy đủ và chính xác nghĩa vụ chứng minh. Ngược lại, khi không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ chứng minh, đương sự sẽ hứng chịu hậu quả pháp lý không mong muốn.

Nghĩa vụ chứng minh nói trên chỉ được đề cập trong hai phương thức giải quyết TCTD là trọng tài và tòa án. Việc trao nghĩa vụ chứng minh đích danh cho thương nhân, doanh nghiệp khác với quy định truyền thống trong tố tụng dân sự là nghĩa vụ chứng minh thuộc về bên đưa ra yêu cầu bảo vệ quyền lợi, hoàn toàn phù hợp với đặc điểm của quan hệ pháp luật tiêu dùng. Ở khía cạnh pháp Luật

BVQLNTD năm 2010, thực chất quy định về nghĩa vụ chứng minh thuộc về thương nhân trong các tranh chấp chỉ có thể coi là “nghĩa vụ chứng minh ban đầu”. Từ đó, đặt ra yêu cầu mỗi thương nhân khi cung cấp hàng hóa, dịch vụ tới NTD phải đảm bảo các giấy tờ, tài liệu chứng minh về phẩm chất của hàng hóa, xuất xứ hàng hóa để phục vụ quá trình chứng minh khi có phát sinh khiếu nại của NTD.

Thứ năm, phạm vi đối tượng thương nhân có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại cho NTD tương đối rộng.

- Do chuỗi cung ứng hàng hóa gồm nhiều chủ thể, việc xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hành vi vi phạm quyền lợi NTD không hề dễ dàng. Có thể hình dung chu trình tiêu dùng được phân làm 3 công đoạn: i) Trước khi giao dịch; ii) Trong giao dịch; iii) Trong quá trình sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

- Vai trò của thương nhân trong từng công đoạn của chu trình tiêu dùng là khác nhau và có thể là đối tượng có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại khi có tranh chấp phát sinh. Luật BVQLNTD năm 2010 đã liệt kê các đối tượng trong chuỗi gồm: đơn vị sản xuất, đơn vị nhập khẩu, đơn vị gắn tên thương mại và sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại và đơn vị trực tiếp cung ứng hàng hóa đến tay NTD. Các chủ thể này liên đới chịu trách nhiệm đối với thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho NTD, và chỉ được loại trừ trách nhiệm dân sự trong một số trường hợp nhất định, cụ thể: (i) khi lỗi thuộc về NTD hoặc (ii) trách nhiệm dân sự gắn với một chủ thể một cách rõ ràng.

Thực tế, đối với mỗi giao dịch giữa một thương nhân với một NTD cụ thể, ba công đoạn trên khá tách biệt và rành mạch. Tuy nhiên, xét trên tổng thể thị trường, trong tương tác giữa các thương nhân với hàng ngàn NTD, ba công đoạn kể trên sẽ luôn đan xen, hòa quyện với nhau và nhiều trường hợp là không thể tách rời ra được. Có những hành vi gây thiệt hại cho NTD của thương nhân không chỉ tác động trong công đoạn “trước giao dịch” mà còn tác động tới cả những công đoạn còn lại.

Mặt khác, vấn đề trách nhiệm bồi thường của thương nhân còn liên quan tới chế định pháp lý về trách nhiệm sản phẩm. Chế định này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, theo đó, nhà sản xuất có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho NTD do sản phẩm khuyết tật gây ra, mặc dù, NTD có thể không trực tiếp tiếp nhận hàng hóa từ

nhà sản xuất. Nhiều quốc gia trên thế giới hiện nay đã thực hiện chế độ trách nhiệm nghiêm ngặt, theo đó lựa chọn một số chủ thể quan trọng nhất trong chuỗi quan hệ để ràng buộc trách nhiệm sản phẩm, đó là: i) Người sản xuất sản phẩm; ii) Người nhập khẩu; iii) Người trực tiếp bán sản phẩm cho NTD.

Đối với pháp luật Việt Nam, ngoại lệ trách nhiệm bồi thường đối với các chủ thể là thương nhân được đề cập trong hai trường hợp, cụ thể:

(i) Loại trừ nghĩa vụ do lỗi của NTD: Điều 62 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007 đề cập tới ba nhóm đối tượng được hưởng quyền loại trừ nghĩa vụ này bao gồm: người sản xuất, người nhập khẩu, người bán hàng. Theo đó, các đối tượng này được miễn trừ nghĩa vụ bồi thường nếu NTD cố tình sử dụng sản phẩm đã hết hạn sử dụng, tiếp tục sử dụng sản phẩm dù đã biết về thông báo thu hồi/thông báo sản phẩm khuyết tật và thiệt hại gây ra do lỗi của NTD.

(ii) Loại trừ nghĩa vụ trong các trường hợp khách quan khác: các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa được miễn trách nhiệm bồi thường khi chứng minh được khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được do trình độ kỹ thuật. Điều này được đề cập thống nhất tại Điều 24 Luật BVQLNTD năm 2010, Điều 62.1.đ và Điều 62.2.đ Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007 đối với cả ba nhóm đối tượng như trên. Ngoài ra, các chủ thể này còn được miễn trách nhiệm trong trường hợp hết thời hiệu khiếu nại, khởi kiện [38], hoặc do trách nhiệm bồi thường thiệt hại được khẳng định với một đối tượng khác.

Ngoài các trường hợp ngoại lệ kể trên, trong mọi trường hợp khác, thương nhân đều có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại cho dù không biết hoặc không có lỗi về khuyết tật của hàng hóa gây thiệt hại cho người tiêu dùng [37].

1.3.2. Các phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng

Quyền khiếu nại giải quyết TCTD:

Khi phát sinh TCTD, trước khi tiến tới việc lựa chọn và thực hiện một trong các phương thức giải quyết tranh chấp, khiếu nại là quyền được NTD vận dụng đầu tiên. Quyền khiếu nại được quy định trong luật chuyên ngành được biết tới như:

(i) Khiếu nại vụ việc cạnh tranh theo Điều 58 Luật Cạnh tranh: tổ chức, cá

nhân cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị xâm hại do hành vi vi phạm trong lĩnh vực cạnh tranh có quyền khiếu nại đến cơ quan quản lý cạnh tranh.

(ii) Tố cáo hoặc yêu cầu xử lý hành chính, hình sự theo Điều 198 Luật Sở hữu trí tuệ: tổ chức, cá nhân bị thiệt hại do hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc phát hiện hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ gây thiệt hại cho NTD hoặc cho xã hội có quyền yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ theo quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ.

(iii) Khiếu nại đòi bồi thường đối với hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo Điều 64 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa: tổ chức, cá nhân có quyền khiếu nại với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình trong lĩnh vực chất lượng sản phẩm, hàng hóa.

(iv) Khiếu nại đòi bồi thường đối với hành vi vi phạm pháp luật về an toàn thực phẩm theo Điều 9.1 Luật An toàn thực phẩm: NTD có quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện theo pháp luật, được bồi thường thiệt hại do sử dụng thực phẩm không an toàn gây ra...

Quy trình khiếu nại bảo vệ quyền lợi NTD tại Việt Nam được mô tả tại hình 1.1. Mô tả quy trình khiếu nại bảo vệ quyền lợi NTD tại Việt Nam trong mục 1 của Phụ lục.

Đa phần các vụ việc BVQLNTD tại Việt Nam đều được thực hiện thông qua trình tự khiếu nại. NTD khi gặp các vấn đề liên quan tới quyền lợi của mình có quyền khiếu nại trực tiếp tới nhà sản xuất/nhà phân phối để yêu cầu bồi thường hoặc gửi đơn tới tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD (tổ chức phi chính phủ); cơ quan bảo vệ NTD trực thuộc Bộ Công thương hoặc khởi kiện ra tòa án để đòi quyền lợi.

Quyền khiếu nại được nhìn nhận như là khởi đầu của quá trình giải quyết tranh chấp, đồng thời có ý nghĩa dẫn dắt tiến trình giải quyết tranh chấp sau đó cũng như ảnh hưởng tới việc lựa chọn và thực hiện các phương thức giải quyết tranh chấp. Thực tiễn áp dụng pháp luật của Việt Nam cho thấy, đa phần NTD cá nhân (nhóm cá nhân quy mô nhỏ) - đối tượng chủ yếu tham gia vào các TCTD có xu hướng lựa chọn các phương thức giải quyết tranh chấp mang tính ôn hòa, nhằm hạn chế thủ tục, tránh mất nhiều thời gian và chi phí như thương lượng, hòa giải với nhà cung cấp, hàng hóa sản phẩm để lấy bồi thường sau khi thực hiện các thủ tục khiếu nại.

Phương thức giải quyết TCTD:

Tuỳ từng trường hợp cụ thể mà người ta chọn phương pháp giải quyết tranh chấp để đảm bảo giải quyết tranh chấp nhanh nhất, tiết kiệm chi phí và đáng tin cậy. Đối với các TCTD, Luật BVQLNTD năm 2010 cũng đề cập tới bốn hình thức giải quyết tranh chấp phổ biến này tại khoản 1 Điều 30 và toàn bộ nội dung Chương 4 của Luật, bao gồm: thương lượng, hòa giải, trọng tài, tòa án. Mỗi phương thức đều có những ưu điểm và hạn chế riêng.

Theo phân loại về giai đoạn, phương thức giải quyết tranh chấp được phân thành hai dạng, phương thức giải quyết tranh chấp tiền tố tụng (hòa giải hoặc thương lượng) và giải quyết tranh chấp thông qua trình tự tố tụng (trọng tài thương mại hoặc tòa án):

i) Phương thức giải quyết tranh chấp tiền tố tụng:

Phương thức này phù hợp với logic và tâm lý chung phổ biến của các nhà kinh doanh và cả NTD là không muốn dựa vào tài phán (Toà án hay Trung tâm trọng tài) để phân xử các tranh chấp ngay từ ban đầu. Khi tranh chấp phát sinh, các bên muốn mình hoặc thông qua người thứ 3 để dàn xếp tranh chấp theo con đường hữu nghị trước. Các phương pháp này được tiến hành dựa trên cơ sở ý chí tự nguyện của các bên đương sự, không ai có thể hiểu rõ mọi tình tiết, nguyên nhân tranh chấp bằng chính các bên tranh chấp, do vậy họ được quyền tự do lựa chọn cách giải quyết hợp tình hợp lý bằng chính những cố gắng và nỗ lực của bản thân họ. Vì lý do này, các phương pháp thương lượng trực tiếp có khả năng giải quyết tranh chấp một cách nhanh chóng. Trong trường hợp các tranh chấp mà các bên không thể dung hòa về lợi ích, các nhà kinh doanh mới tìm đến các phương pháp giải quyết tranh chấp có khả năng mang lại kết quả phân xử có hiệu lực pháp lý, ràng buộc các bên thi hành, về mặt lý thuyết, cả tòa án và trọng tài đều có thể đáp ứng được yêu cầu đó.

Tuy vậy, phương pháp này cũng bộc lộ một số nhược điểm như chỉ nên được áp dụng và có thể mang lại kết quả tốt khi các bên tranh chấp có thái độ hợp tác, tôn trọng lẫn nhau để cùng nhanh chóng giải quyết tranh chấp. Vai trò của người trung gian chỉ dừng lại ở vai trò của người góp ý kiến, không có thẩm quyền ra quyết định phân xử. Nhược điểm lớn nhất của các phương pháp này là phương án giải quyết

tranh chấp được các bên nhất trí không có giá trị ràng buộc các bên và không được pháp luật cưỡng chế thi hành.

ii) Phương thức giải quyết tranh chấp tố tụng:

Hiệu lực thi hành của phán quyết tòa án hoặc phán quyết trọng tài là ưu điểm nổi bật của phương thức này so với phương thức giải quyết tranh chấp tiền tố tụng. Dựa chủ yếu trên cơ sở đàm phán, thương lượng và dàn xếp về lợi ích, phương thức giải quyết thông qua tố tụng đòi hỏi các bên phải có cơ sở pháp lý và chứng cứ rõ ràng để tự bảo vệ cho quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Chính điều này khiến cho thủ tục tố tụng trở nên phức tạp, đòi hỏi mất nhiều thời gian và chi phí. Tính chung thẩm trong phán quyết trọng tài hay quyết định của tòa án (có thể là quyết định sơ thẩm/phục thẩm) là cơ sở pháp lý rõ ràng để thực hiện thi hành án, buộc một trong các bên phải thực hiện nghĩa vụ theo quy định pháp luật.

- Chi phí cao và thời gian là một trong những hạn chế của phương thức này đặc biệt trong các tranh chấp nhỏ lẻ, với giá trị thấp hoặc một trong các bên gặp khó khăn về khả năng tài chính. Đây là giải pháp cuối cùng được các bên viện tới khi có tranh chấp phát sinh.

- Việc lựa chọn bên thứ ba tham gia giải quyết tranh chấp tuy chỉ được áp dụng với trọng tài, tuy nhiên, hạn chế về bên thứ ba giải quyết tranh chấp ở khía cạnh nào đó vẫn tồn tại, làm hạn chế sự “tự do” của các bên.

Theo phân loại về tính chất, có thể phân loại thành các nhóm phương thức giải quyết tranh chấp chủ yếu như sau:

i) Tự giải quyết tranh chấp:

Nhóm này bao gồm hình thức thương lượng, tự hòa giải; là các hình thức mà các bên trong TCTD tự giải quyết mà không cần có sự tham gia của một bên thứ ba. Đối với các vụ việc TCTD, phương thức này phụ thuộc vào các yếu tố như: (i) Mức độ thiện chí (khả năng nhượng bộ) giữa các bên; (ii) Mức độ nghiêm trọng của tranh chấp và (iii) Năng lực của người đại diện đàm phán. Thực tế, nếu so sánh với nhóm phương thức thứ 2 dưới đây, các phương thức của nhóm 1 là sự dàn xếp về lợi ích sao cho đôi bên đều cảm thấy lợi ích của mình được thỏa mãn ở

khía cạnh nào đó (hay còn được gọi là win-win situation).

ii) Giải quyết tranh chấp có sự tham gia của bên thứ ba:

Nhóm này bao gồm: hòa giải (có tham gia của hòa giải viên), trọng tài và tòa án. So với hai phương thức còn lại, bên thứ ba hòa giải được lựa chọn với mục tiêu hỗ trợ các bên tìm giải pháp cho tranh chấp, thay vì trực tiếp đứng ra giải quyết và ra phán quyết cho tranh chấp như đối với trọng tài và tòa án. Ở góc độ ý chí của các bên, hòa giải và trọng tài là hai hình thức cho phép các bên được tự chủ thỏa thuận về bên thứ ba giải quyết tranh chấp, thay vì mặc định theo quy định pháp luật đối với giải quyết tranh chấp tại tòa án. Ngoài ba hình thức trên, phương thức khiếu nại và giải quyết khiếu nại tiêu dùng đối hành vi vi phạm tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền cũng có thể coi là một phương thức giải quyết tranh chấp bổ trợ được sử dụng khá phổ biến hiện nay.

Ưu điểm, nhược điểm của các phương thức giải quyết TCTD:

Phương thức	Ưu điểm	Nhược điểm
Thương lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Các bên chủ động lựa chọn thời gian, địa điểm, phương thức tiến hành đàm phán; - “Tính thân mật” trong hoạt động giải quyết tranh chấp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phụ thuộc nhiều vào thiện chí, khả năng nhượng bộ lợi ích, khả năng đàm phán của đại diện các bên tham gia; - Gặp nhiều rủi ro.
Hòa giải	<ul style="list-style-type: none"> - Có thể linh hoạt tiến hành trong nhiều môi trường khác nhau; - Thủ tục có thể do các bên thỏa thuận và điều chỉnh tùy nghi; - “Tính thân mật” trong hoạt động giải quyết tranh chấp; - Chi phí thấp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phụ thuộc nhiều vào thiện chí của các bên tham gia; - Không mang nặng tính ràng buộc pháp lý
Trọng tài	<ul style="list-style-type: none"> - Thủ tục gọn nhẹ, bên thứ ba có chuyên môn cao do các bên tự do 	<ul style="list-style-type: none"> - Chi phí cao

Phương thức	Ưu điểm	Nhược điểm
	thỏa thuận lựa chọn; - Quyết định của trọng tài có giá trị pháp lý ràng buộc với các bên, thỏa thuận trọng tài được pháp luật bảo đảm thực thi; - Tính bảo mật	
Tòa án	- Quyết định của tòa án có giá trị pháp lý ràng buộc với các bên; hoạt động thực thi được bảo đảm bởi pháp luật thi hành án;	- Nhiều yêu cầu mang tính kỹ thuật, thủ tục tổ tụng cố định, cứng nhắc và phức tạp, gây mất thời gian, tốn kém chi phí; - Các bên phải đảm bảo tính nghiêm túc trong hoạt động xét xử - Xét xử công khai

Bảng 1.1. Ưu điểm và nhược điểm của các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân

1.4. Kinh nghiệm điều chỉnh pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng của một số quốc gia trên thế giới

Giải quyết khiếu nại của NTD xung quanh các tranh chấp trong tiêu dùng phát sinh giữa họ và những doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ là một nội dung quan trọng trong Luật BVQLNTD. Về bản chất thì đây là một quan hệ dân sự nên khi có tranh chấp phát sinh thì thường sử dụng các phương thức giải quyết như thương lượng, hòa giải và Tòa án. Do NTD có vị thế đặc biệt trong quan hệ với các doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ nên việc quy định về các phương thức giải quyết tranh chấp này cần có nét đặc thù. Theo kinh nghiệm quốc tế, nhiều nước đưa ra quy định về giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng giữa NTD và các doanh nghiệp với các mức độ chi tiết khác nhau nhưng đều hướng tới mục tiêu đảm bảo tính nhanh chóng, hiệu quả và công bằng trong quá trình giải

quyết nhưng cũng tránh sự can thiệp quá sâu của cơ quan quản lý hành chính nhà nước vào hoạt động xét xử của Tòa án.

1.4.1. Kinh nghiệm điều chỉnh pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng của một số quốc gia

1.4.1.1. Đài Loan

Theo quy định của Luật Bảo vệ NTD Đài Loan, những quy định về giải quyết tranh chấp phát sinh giữa NTD với doanh nghiệp kinh doanh được quy định tại chương V với tên gọi là “Xử lý tranh chấp trong tiêu dùng”.

a. Về khái niệm

Điều 2 Luật Bảo vệ NTD có đưa ra định nghĩa tranh chấp trong tiêu dùng là tranh chấp phát sinh do việc mua bán hàng hoá hoặc cung cấp dịch vụ giữa NTD và doanh nghiệp kinh doanh. Bên cạnh khái niệm TCTD, các quy định tại chương V có nhắc tới khái niệm khiếu nại nhưng không có quy định nào giải thích khái niệm này. Khái niệm khiếu nại được nhắc tới trong các quy định như một hành vi của NTD hướng tới doanh nghiệp để yêu cầu doanh nghiệp giải quyết một tranh chấp phát sinh giữa họ.

b. Về phương thức giải quyết tranh chấp:

Luật Bảo vệ NTD Đài Loan đưa ra ba phương thức là: khiếu nại, hòa giải và tố tụng tại tòa án. Hai phương thức khiếu nại và hòa giải được quy định tại Mục 1 còn phương thức tố tụng tại tòa án được quy định chi tiết tại Mục 2.

- Theo trình tự khiếu nại: khi một tranh chấp trong tiêu dùng phát sinh giữa NTD và doanh nghiệp kinh doanh liên quan đến hàng hóa hoặc dịch vụ, NTD có thể nộp đơn khiếu nại đến doanh nghiệp kinh doanh, nhóm bảo vệ NTD, hoặc trung tâm dịch vụ tiêu dùng hoặc các chi nhánh trực thuộc. Như vậy có thể coi đây là phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống và được ưu tiên sử dụng trong các phương thức giải quyết tranh chấp, đó là phương thức thương lượng.

- Theo trình tự hòa giải: trong trường hợp nếu khiếu nại trên của NTD vẫn tiếp tục không được trả lời thích hợp thì đề xuất hòa giải sẽ được ủy viên Ủy ban bảo vệ NTD cấp tỉnh/ thành phố hoặc cấp quận/ huyện lựa chọn giải quyết tranh chấp của NTD.

- + Trình tự và thủ tục tiến hành hòa giải: Do Ủy ban bảo vệ NTD quy định.
- + Cấp thành lập hội đồng: Chính quyền cấp tỉnh/ thành phố hoặc cấp quận/ huyện.
- + Nguyên tắc hòa giải: không công khai.

Kết thúc quy trình hòa giải, nếu các bên không đạt được thỏa thuận nhưng thu hẹp được sự khác biệt về quan điểm, các hòa giải viên sẽ đề xuất giải pháp và gửi cho các bên sau khi xem xét các trường hợp nhằm cân đối lợi ích giữa các bên trong phạm vi mục đích chính của các bên. Đề xuất nêu trên phải được sự chấp thuận của hơn một nửa số thành viên Hội đồng có mặt trong phiên hòa giải. Các bên có thể kháng cáo đề xuất giải pháp trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được bản đề xuất. Trong trường hợp phiên hòa giải kết thúc thành công, biên bản hòa giải được lập thành văn bản. Tuy nhiên, các quy định của Luật bảo vệ NTD Đài Loan lại không nói tới giá trị pháp lý của bản đề xuất và biên bản hòa giải thành. Cơ quan nào sẽ giám sát việc thực thi bản đề xuất cũng như biên bản và chế tài đặt ra nếu bên nào đó không nghiêm chỉnh thi hành.

- Trình tự tố tụng tại tòa án: Theo quy định này, Luật Bảo vệ NTD đặt ra một hệ thống Tòa án chuyên trách để xét xử các vụ kiện trong tiêu dùng. Bên cạnh đó, Điều 49 quy định tư cách và điều kiện để tiến hành khởi kiện của tổ chức BVQLNTD.

1.4.1.2. Trung Quốc

Quy định về giải quyết tranh chấp trong Luật Bảo vệ NTD Trung Quốc được quy định tại chương VI.

a. Khái niệm:

Trong chương giải quyết tranh chấp có sử dụng khái niệm tranh chấp nhưng khái niệm này được sử dụng đầy đủ là tranh chấp giữa NTD và nhà kinh doanh về quyền và lợi ích của NTD, do vậy không có quy định nào định nghĩa lại khái niệm này nữa. Mặt khác, Luật Bảo vệ NTD của Trung Quốc không có phần giải thích thuật ngữ nên không xác định rõ nội hàm của các khái niệm như khái niệm “khiếu nại”.

b. Về phương thức giải quyết tranh chấp:

Khác với Luật của Đài Loan, Luật của Trung Quốc đưa ra tới năm phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và nhà kinh doanh là: i) Bàn bạc và hòa giải

với nhà kinh doanh; ii) Yêu cầu Hiệp hội NTD dàn xếp; iii) Khiếu nại đến những ban ngành có liên quan; iv) Trình lên các cơ quan phân xử để giải quyết theo thỏa thuận với người kinh doanh; v) Bắt đầu quá trình khởi kiện trước tòa án nhân dân.

Theo quy định của Điều 35 Luật Bảo vệ NTD Trung Quốc, NTD khi bị vi phạm quyền và lợi ích khi mua, sử dụng hàng hóa có thể yêu cầu người bán đền bù. Cũng tại Điều 35, người sản xuất và cung ứng hàng hóa phải chịu trách nhiệm giúp đỡ người bán trả tiền đền bù cho NTD. Như vậy trách nhiệm của nhà sản xuất chỉ là trách nhiệm liên đới cùng với người bán hàng.

Tuy nhiên đoạn 2 của Điều 35 lại quy định NTD và những nạn nhân phải chịu thương tật cá nhân hoặc thiệt hại về tài sản từ những hàng hóa bị lỗi có thể yêu cầu bồi thường từ người bán hoặc nhà sản xuất. Trong trường hợp này, NTD có thể yêu cầu cả người bán và nhà sản xuất bồi thường.

Điều 36, 37, 38 và 39 quy định chi tiết về trách nhiệm của những người tham gia vào quá trình đưa sản phẩm hàng hóa dịch vụ tới NTD.

Điều 36 quy định NTD bị vi phạm quyền và lợi ích hợp pháp khi mua hay sử dụng hàng hóa, dịch vụ có thể yêu cầu bồi thường từ công ty mới bị sáp nhập hoặc chia nhỏ khi họ thừa hưởng quyền và nghĩa vụ từ công ty cũ.

Trong trường hợp NTD bị vi phạm quyền và lợi ích từ người kinh doanh phi pháp, NTD có thể yêu cầu bồi thường người sử dụng trái phép giấy phép kinh doanh để cung cấp hàng hóa hay dịch vụ hoặc từ người sở hữu giấy phép kinh doanh.

Cũng trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ, ngoài trách nhiệm của nhà sản xuất và người bán hàng còn có trách nhiệm của người quảng cáo và người tổ chức hội trợ triển lãm xúc tiến thương mại. Theo Điều 38 thì NTD cũng có thể yêu cầu bồi thường từ người tổ chức triển lãm, người cho thuê quầy hàng khi kết thúc triển lãm hoặc khi hợp đồng cho thuê quầy hàng hết hạn và theo Điều 39 thì người thực hiện quảng cáo nếu không thể đưa ra tên và địa chỉ thật của nhà kinh doanh phải chịu trách nhiệm bồi thường.

Như trên đã liệt kê, Luật Bảo vệ NTD Trung Quốc có nói tới các phương thức giải quyết tranh chấp khác như yêu cầu Hiệp hội NTD dàn xếp, khiếu nại đến

những ban ngành có liên quan, trình lên các cơ quan phân xử để giải quyết theo thỏa thuận với người kinh doanh, khởi kiện trước tòa án nhân dân. Tuy nhiên luật không có quy định cụ thể về những nội dung này.

1.4.1.3. Hàn Quốc

Giải quyết tranh chấp NTD theo Luật Bảo vệ NTD Hàn Quốc được quy định tại chương VIII.

a. Khái niệm:

Về các khái niệm liên quan đến tranh chấp giữa NTD và nhà kinh doanh, Luật Bảo vệ NTD Hàn Quốc tuy có nhắc tới các khái niệm như “khiếu nại” hay “tranh chấp” nhưng không quy định nào về các khái niệm này.

b. Về phương thức giải quyết tranh chấp:

Luật Bảo vệ NTD Hàn Quốc đưa ra ba phương thức giải quyết tranh chấp là giải quyết tại Văn phòng tư vấn NTD của doanh nghiệp hoặc hiệp hội doanh nghiệp, giải quyết tại Cơ quan NTD Hàn Quốc (CAK) và giải quyết tại Tòa án.

- Giải quyết tại văn phòng tư vấn NTD: Về mặt bản chất thì phương thức giải quyết tại Văn phòng tư vấn NTD của doanh nghiệp hoặc hiệp hội doanh nghiệp chính là phương thức thương lượng. Theo quy định tại Điều 53 và 54 thì các doanh nghiệp hoặc hiệp hội các doanh nghiệp phải thành lập văn phòng tư vấn NTD để giải quyết các khiếu nại của NTD một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất. Trình tự thủ tục thành lập Văn phòng tư vấn NTD nói trên được thực hiện theo quy định của Điều 54 và theo quy định của Bộ Tài chính và kinh tế.

- Gửi yêu cầu bồi thường thiệt hại tới CAK:

Các trường hợp nhận đơn khiếu nại của CAK: i) NTD gửi yêu cầu bồi thường thiệt hại tới CAK; ii) Khi các cơ quan có thẩm quyền hoặc tổ chức NTD nhận được yêu cầu bồi thường thiệt hại của NTD, yêu cầu đó có thể được chuyển sang cho CAK; iii) Khi doanh nghiệp nhận được yêu cầu bồi thường thiệt hại của NTD nếu trong vòng 30 ngày họ không giải quyết được yêu cầu của NTD hoặc cả hai bên đồng ý đưa ra CAK giải quyết hoặc các trường hợp khác theo quy định của Chính phủ.

Ngoài ra CAK có trách nhiệm thông báo cho các cơ quan quản lý chuyên

ngành về hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình giải quyết yêu cầu của NTD.

Về trình tự thủ tục giải quyết, Điều 65 quy định nếu tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp không được giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các bên không thể đạt được kết quả thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ được giải quyết bởi Hội đồng giải quyết của CAK.

Điều 59 quy định mối quan hệ giữa thủ tục giải quyết tại CAK và trình tự tố tụng tại Tòa theo đó nếu trong quá trình giải quyết yêu cầu bồi thường thiệt hại tại CAK, một bên nào đó đưa vụ việc ra tòa án có thẩm quyền thì CAK có trách nhiệm đình chỉ việc giải quyết và thông báo cho các bên liên quan.

Về hiệu lực của bản giải quyết tranh chấp, Điều 67 quy định nếu các bên đồng ý với việc giải quyết của hội đồng thì bản giải quyết đó có giá trị như bản hòa giải của Tòa án.

Điều 68 quy định ngoài các trình tự thủ tục giải quyết tranh chấp thông thường giữa NTD và doanh nghiệp, trong trường hợp các yêu cầu đòi bồi thường thiệt hại của NTD là giống nhau thì CAK, hội NTD và các doanh nghiệp có thể yêu cầu Hội đồng giải quyết vụ việc tranh chấp tập thể (ADR). Hội đồng có thể tiếp nhận cả những yêu cầu của NTD hoặc doanh nghiệp ngoài những người liên quan đến ADR và trong trường hợp các doanh nghiệp đồng ý, nội dung của việc giải quyết tranh chấp được áp dụng cho cả những người bị thiệt hại mà không phải là một bên tham gia ADR (khoản 5 Điều 68).

Ngoài các quy định của Luật Bảo vệ NTD, Hoạt động của Hội đồng giải quyết tranh chấp của CAK phải tuân theo các quy định của Luật hòa giải dân sự.

- Trình tự khởi kiện tập thể tại Tòa án:

Điều 70 Luật Bảo vệ NTD, các tổ chức như tổ chức NTD, Phòng thương mại và công nghiệp Hàn Quốc và các tổ chức phi lợi nhuận thỏa mãn điều kiện tại Điều 70 có yêu cầu Tòa án chấm dứt và ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp NTD của doanh nghiệp.

Điều 75 quy định trong trường hợp yêu cầu bị Tòa từ chối, các tổ chức khác không thể nộp yêu cầu tập thể với một nội dung tương tự trừ khi có một cơ quan nhà

nước công bố một kết quả mới hoặc chứng cứ liên quan có khả năng chứng minh đối với vấn đề đó hoặc quyết định từ chối đó là do nguyên đơn tự nguyện rút đơn.

Ngoài các quy định nói trên, việc giải quyết đơn khởi kiện tập thể phải tuân theo các quy định của Luật hòa giải dân sự, Luật hành pháp và Quy tắc của Tòa tối cao.

1.4.1.4. Pháp

Quy định về giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng của Bộ luật tiêu dùng Pháp được tập trung chủ yếu tại Phần II về quyền khởi kiện của các Hiệp hội trước Tòa án.

Bộ luật tiêu dùng của Pháp không có các quy định về khiếu nại của NTD cũng như không quy định về quyền khởi kiện của cá nhân NTD. Quyền khởi kiện dân sự của cá nhân NTD có thể đã được đề cập trong các quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, tuy nhiên cũng không có bất kỳ quy định nào viện dẫn tới vấn đề này trong Bộ luật tiêu dùng. Phần II của Bộ luật bao gồm 2 chương là: Chương I. Quyền khởi kiện vì lợi ích chung của NTD và Chương II Tham gia tố tụng với tư cách đại diện.

Theo quy định của Chương I, các tổ chức bảo vệ NTD hoặc các tổ chức khác theo quy định của pháp luật có quyền được khởi kiện vì lợi ích chung của NTD. Các tổ chức này được thực hiện các quyền của nguyên đơn dân sự trong các vụ việc đòi bồi thường thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp đối với lợi ích của NTD. Điều L421-2 quy định Các hiệp hội NTD quy định tại Điều L. 421-1 và hoạt động trong những điều kiện quy định tại Điều này có quyền yêu cầu tòa dân sự hoặc tòa hình sự đang giải quyết phần dân sự, buộc bên bị đơn hoặc bị cáo áp dụng mọi biện pháp cần thiết nhằm chấm dứt hành vi vi phạm hoặc loại bỏ điều khoản trái phép trong hợp đồng ký kết với NTD. Tuy Điều L421-1 quy định cho các hiệp hội các quyền của nguyên đơn dân sự trong các vụ việc đòi bồi thường thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp đối với lợi ích của NTD nhưng các quy định này chưa cho thấy rõ ràng thẩm quyền của các hiệp hội này trong việc yêu cầu đòi bồi thường thiệt hại vì ở đây họ tiến hành vì lợi ích chung của NTD, không theo ủy quyền của bất kỳ NTD nào.

Theo quy định của Chương II, trong Trường hợp hành vi trái pháp luật của một nhà sản xuất, kinh doanh chuyên nghiệp gây thiệt hại cho nhiều NTD là cá nhân thì hiệp hội NTD có quyền thay mặt những NTD đó kiện đòi bồi thường thiệt hại

trước toà án nếu được sự uỷ quyền của ít nhất 2 NTD có liên quan. Điều L422-1 cũng quy định Việc yêu cầu uỷ quyền không được thực hiện dưới hình thức đưa đưa tin trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết, phát tờ rơi, gửi thư. Yêu cầu uỷ quyền phải được thực hiện bằng văn bản gửi cho từng NTD. Như vậy, theo uỷ quyền của NTD thì hiệp hội có thể đại diện cho họ tiến hành khởi kiện đòi bồi thường thiệt hại và việc yêu cầu này chỉ trong phạm vi đối với những ai uỷ quyền cho hiệp hội.

1.4.2. Phân tích và đánh giá quy định của các nước

Nhìn chung quy định các nước đều sử dụng ba phương thức giải quyết tranh chấp cơ bản là thương lượng, hòa giải và Tòa án.

- Về trình tự thương lượng: Trình tự thương lượng giữa NTD và doanh nghiệp theo pháp luật các nước quy định có khác nhau.

Theo quy định của Đài Loan, NTD có thể nộp đơn khiếu nại đến doanh nghiệp kinh doanh, nhóm bảo vệ NTD, hoặc trung tâm dịch vụ tiêu dùng hoặc các chi nhánh trực thuộc của doanh nghiệp. Luật của Trung Quốc quy định chi tiết hơn trong đó quy định trách nhiệm của các doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng hàng hóa dịch vụ trong đó có cả những người như tổ chức hội chợ, cho thuê quầy hàng và quảng cáo.

Cách quy định của Trung Quốc tương đối rõ ràng trong việc quy định trách nhiệm của các bên, tuy nhiên chỉ có trách nhiệm của nhà sản xuất, bán hàng, tổ chức hội chợ, cho sử dụng bất hợp pháp giấy phép kinh doanh và quảng cáo là có tính khả thi. Đối với trách nhiệm bồi thường của người cho thuê quầy hàng là khó khả thi bởi giữa người cho thuê quầy hàng và NTD không được coi là có quan hệ tiêu dùng.

Luật của Đài Loan tuy không có quy định chi tiết trách nhiệm giải quyết khiếu nại cho NTD nhưng có một ưu điểm là quy định cho nhóm bảo vệ NTD là chủ thể có thể tiếp nhận khiếu nại từ NTD. Tuy nhiên sau đó không có quy định nào về trách nhiệm cũng như quyền hạn của nhóm này trong việc yêu cầu doanh nghiệp giải quyết khiếu nại cho NTD. Do đó cần có quy định thêm vấn đề này như: “Tổ chức bảo vệ NTD có quyền được đại diện cho NTD trong quá trình giải quyết khiếu nại của NTD”. Quy định này có thể nằm trong chương tổ chức bảo vệ NTD.

Đối với trình tự thương lượng, Luật của Hàn Quốc có quy định tương đối chi

tiết hơn so với các luật còn lại. Luật đã quy định về trách nhiệm thành lập văn phòng tư vấn NTD và nghĩa vụ của văn phòng trong việc giải quyết nhanh chóng và thuận tiện khiếu nại của NTD. Luật đã giao cho Bộ Tài chính và Kinh tế quy định trình tự thủ tục thành lập Văn phòng nói trên. Tuy nhiên quy định này không khả thi với Việt Nam bởi các doanh nghiệp rất khó có khả năng thành lập các văn phòng tư vấn NTD. Mặt khác, các doanh nghiệp có thể bằng cách này hay cách khác miễn sao có thể tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của NTD một cách thỏa đáng và tuân thủ các quy định của Luật.

- Về trình tự Tố tụng tại Tòa án: Đây là phương thức giải quyết cơ bản và có giá trị thi hành cao nhất tại tất cả các quốc gia. Về bản chất, tranh chấp giữa NTD và doanh nghiệp là tranh chấp dân sự, do đó Tòa án luôn có thẩm quyền xét xử các tranh chấp này và không có bất cứ phương thức giải quyết nào có thể tước bỏ hay làm chậm đi quyền sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp này. Luật BVQLNTD năm 2010 đưa ra những quy định đặc thù như khởi kiện tập thể, quyền khởi kiện của tổ chức bảo vệ NTD. Đối với những vấn đề còn lại, Luật có thể viện dẫn tới quy định của pháp luật Tố tụng dân sự hiện hành. Về vấn đề quyền khởi kiện của tổ chức bảo vệ NTD là một nội dung quan trọng và mang tính đặc thù trong tố tụng dân sự liên quan đến bảo vệ NTD. Hiện có hai cách tiếp cận về vấn đề này là tổ chức này có quyền khởi kiện đương nhiên nhân danh họ để bảo vệ lợi ích chung của NTD và cách thứ hai là trường hợp tổ chức bảo vệ NTD được NTD ủy quyền tiến hành khởi kiện ra Tòa án. Cách tiếp cận thứ nhất trao cho tổ chức bảo vệ NTD một quyền rất lớn trong việc khởi kiện các doanh nghiệp ra tòa để yêu cầu bồi thường thiệt hại và phát huy vai trò của tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ NTD nhưng có một điểm hạn chế là sẽ mang tính chủ quan theo ý chí của tổ chức này. Mặt khác, vấn đề giải quyết quyền lợi của những NTD có cùng thiệt hại do cùng một hành vi gây ra sẽ rất phức tạp bởi lẽ cách này sẽ hạn chế quyền của từng NTD tiến hành các vụ việc khởi kiện đơn lẻ sau khi Tòa đã ra phán quyết và việc phân phối khoản tiền bồi thường mà hiệp hội thu được nếu thắng kiện sẽ theo phương thức nào. Vấn đề này cũng gặp phải khó khăn khi đặt vào hoàn cảnh của Việt Nam bởi chúng ta chưa có cơ chế khởi kiện tập thể và cách thức khởi kiện này chưa có quy định cụ thể theo pháp luật

tổ tụng dân sự của Việt Nam. Cách tiếp cận thứ hai tuy đơn giản hơn và có hạn chế hơn thẩm quyền của tổ chức bảo vệ NTD nhưng không có nhiều xung đột với các quy định của pháp luật về tổ tụng dân sự. Do đó chỉ cần có các quy định về quyền của tổ chức bảo vệ NTD được đại diện cho NTD khởi kiện ra Tòa đòi bồi thường thiệt hại.

- Về trình tự hòa giải tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền:

Trình tự hòa giải tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền được nhắc tới trong Luật bảo vệ NTD các nước với mức độ khác nhau. Luật của Trung Quốc có nhắc tới phương thức “Trình lên các cơ quan phân xử để giải quyết theo thỏa thuận với người kinh doanh” nhưng không có quy định cụ thể về phương thức này như trình tự thủ tục, thẩm quyền của cơ quan và giá trị pháp lý của phương thức giải quyết này.

Luật của Đài Loan có quy định chi tiết hơn Luật của Trung Quốc với những quy định về trình tự và thủ tục tiến hành hòa giải (giao trách nhiệm ban hành quy định cho Ủy ban bảo vệ NTD), cấp thành lập hội đồng, thành phần hội đồng hòa giải, nguyên tắc hòa giải, kháng cáo quyết định hòa giải. Tuy nhiên một số quy định như thành viên hội đồng và cách thức làm việc của hội đồng được quy định quá chi tiết trong khi các nội dung quan trọng khác như giá trị pháp lý của quyết định hòa giải và vấn khiếu nại tập thể chưa được quy định cụ thể.

Quy định về trình tự giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền của theo Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc là tương đối đầy đủ. Luật quy định những trường hợp cơ quan giải quyết được nhận khiếu nại, chủ thể nộp đơn khiếu nại. Ngoài ra Luật còn quy định mối quan hệ giữa trình tự hòa giải với trình tự thương lượng và giải quyết tại Tòa án, theo đó trình tự thương lượng giữa các bên được ưu tiên, nếu các bên đã sử dụng phương thức thương lượng nhưng không đạt được kết quả thì phương thức hòa giải sẽ được áp dụng. Bên cạnh đó, trong quan hệ giữa phương thức hòa giải và phương thức giải quyết tại Tòa án thì phương thức giải quyết tại Tòa án là phương thức có giá trị ưu tiên tuyệt đối và là quyền của các bên. Luật quy định nếu trong quá trình giải quyết yêu cầu bồi thường thiệt hại tại CAK, một bên nào đó đưa vụ việc ra tòa án có thẩm quyền thì CAK có trách nhiệm đình chỉ không trì hoãn việc giải quyết và thông

báo cho các bên liên quan. Đây là một quy định rất hợp lý và giải quyết được quan hệ giữa các phương thức giải quyết tranh chấp được đưa ra trong Luật.

Một ưu điểm khác trong quy định về giải quyết tranh chấp bằng phương thức hòa giải tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc là giá trị pháp lý của quyết định giải quyết tranh chấp. Theo quy định tại Điều 67, nếu các bên đồng ý với việc giải quyết của hội đồng thì bản giải quyết đó có giá trị như bản hòa giải của Tòa án.

Luật bảo vệ NTD Hàn Quốc quy định cả trình tự giải quyết tranh chấp tập thể bằng phương thức hòa giải (ADR) và trong trường hợp các doanh nghiệp đồng ý, nội dung của việc giải quyết tranh chấp được áp dụng cho cả những người bị thiệt hại mà không phải là một bên tham gia ADR (khoản 5 Điều 68).

Kết luận chương 1

Từ các vấn đề lí luận liên quan tới giải quyết tranh chấp trong tiêu dùng cho thấy, quan hệ pháp luật tiêu dùng là một phạm trù pháp lý rộng, trong đó pháp luật về bảo vệ NTD được hình thành và phát triển dựa trên nhu cầu cần được bảo vệ trước những hành vi xâm phạm quyền lợi chính đáng của chủ thể thụ hưởng hàng hóa, dịch vụ. Pháp luật tiêu dùng nhiều quốc gia trong đó có Việt Nam ghi nhận những quyền năng đặc biệt cho phép NTD giúp NTD bình đẳng so với thương nhân trong quá trình giải quyết tranh chấp (thương lượng, hòa giải, trọng tài và tòa án). Khi có phát sinh tranh chấp, NTD được chủ động trong việc lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp, các quyền ưu tiên và thụ hưởng sự hỗ trợ từ phía cơ quan quản lý nhà nước trong từng phương thức giải quyết tranh chấp.

Thực tiễn xây dựng pháp luật trên thế giới và ở Việt Nam, pháp luật về bảo vệ NTD nói chung và Luật BVQLNTD năm 2010 của Việt Nam nói riêng có một ý nghĩa đặc biệt quan trọng, giúp NTD có được những công cụ pháp lý hữu hiệu để bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình. Tuy nhiên, do nhận thức và còn nhiều quy định chưa cụ thể nên thực tế áp dụng pháp luật tiêu dùng tại Việt Nam vẫn còn hạn chế, khiến hoạt động giải quyết TCTD trong nhiều trường hợp chưa được thỏa đáng.

Chương 2

THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG THEO PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM VÀ THỰC TIỄN ÁP DỤNG

2.1. Thực trạng các quy định theo pháp Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về giải quyết tranh chấp tiêu dùng ở Việt Nam

Giải quyết TCTD giữa NTD và thương nhân được quy định tại Chương IV của Luật BVQLNTD năm 2010 của Việt Nam. Chương này đưa ra các quy định về các phương thức giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa bao gồm 04 mục: thương lượng, hòa giải, trọng tài, giải quyết tranh chấp tại tòa án, cụ thể:

Mục 1 về phương thức giải quyết tranh chấp bằng thương lượng: Mục này quy định theo hướng khuyến khích NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết tranh chấp bằng phương thức thương lượng. 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, không được thương lượng trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại lớn đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều NTD, lợi ích công cộng.

Mục 2 về phương thức hòa giải: quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ và NTD có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba là cá nhân, tổ chức hòa giải để thực hiện việc hòa giải. Tổ chức hòa giải phải có đủ điều kiện theo quy định của Chính phủ được thành lập tổ chức hòa giải để giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Cũng giống như thương lượng, không được hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều NTD, lợi ích công cộng.

Mục 3 về phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài: quy định trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định của pháp luật về trọng tài thương mại.

Mục 4 về phương thức giải quyết tranh chấp tại tòa án. Trong đó khẳng định

đối với nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD: NTD 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. Toà án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD.

Án phí, lệ phí Tòa án đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD được thực hiện theo quy định của pháp luật về án phí, lệ phí Tòa án. NTD khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án.

2.1.1. Thương lượng

Thương lượng là hình thức giải quyết tranh không cần đến vai trò của người thứ ba. Thương lượng là hình thức phổ biến thích hợp cho việc giải quyết tranh chấp nói chung và TCTD nói riêng. Hình thức này từ lâu đã được thế giới ưa chuộng, vì nó đơn giản lại không bị ràng buộc bởi các thủ tục pháp lý phiền phức, ít tốn kém hơn và nói chung không làm phương hại đến uy tín của các bên liên quan.

Thương lượng có các đặc điểm:

- Các bên tranh chấp tự gặp nhau cùng nhau trình bày quan điểm, chính kiến, bàn bạc, tìm các biện pháp thích hợp, và đi đến thống nhất thoả thuận để tự giải quyết các bất đồng. Đây là đặc điểm cơ bản của thương lượng.

- Không chịu bất kì ràng buộc của của nguyên tắc pháp lý hay quy định khuôn mẫu nào về giải quyết tranh chấp

- Kết quả hoàn toàn phụ thuộc vào các bên và không được đảm bảo thi hành

Quá trình thương lượng để giải quyết TCTD có thể được thực hiện bằng nhiều cách thức:

- *Thương lượng trực tiếp* là cách thức mà các bên tranh chấp trực tiếp gặp nhau bàn bạc, trao đổi và đề xuất ý kiến của mỗi bên nhằm tìm kiếm giải pháp loại trừ tranh chấp.

- *Thương lượng gián tiếp* là cách thức các bên tranh chấp gửi cho nhau tài liệu giao dịch thể hiện quan điểm và yêu cầu của mình nhằm tìm kiếm giải pháp loại

trừ tranh chấp.

- *Thương lượng kết hợp* giữa hai hình thức thương lượng trực tiếp và gián tiếp kể trên: phương thức này cho phép các bên tận dụng được ưu điểm của cả hai phương thức nói trên, tùy theo bối cảnh công việc của mỗi bên để tiến hành thương lượng. Đây cũng là cách thức được các bên thương lượng sử dụng phổ biến trong thực tế.

Pháp luật của các quốc gia có nền kinh tế thị trường phát triển đều quy định hình thức pháp lý của việc ghi nhận kết quả thương lượng là Biên bản. Nội dung chủ yếu của Biên bản thương lượng phải đề cập đến các vấn đề sau:

- Những sự kiện pháp lý có liên quan.
- Chính kiến của mỗi bên (sự bất đồng).
- Các giải pháp được đề xuất.
- Những thoả thuận, cam kết đã đạt được.

Khi Biên bản thương lượng được lập một cách hợp lệ, những thoả thuận trong Biên bản thương lượng được coi là có giá trị pháp lý như hợp đồng và đương nhiên nó có ý nghĩa bắt buộc đối với các bên. Tuy nhiên, trong điều kiện của các quốc gia chuyển đổi như Việt Nam thì thương lượng có một số những yếu điểm nhất định:

- *Một là*, việc giải quyết tranh chấp khép kín này là điều kiện lý tưởng phát sinh các hiện tượng tiêu cực như che dấu các hành vi gây phương hại đến NTD.

- *Hai là*, hoạt động thương lượng ở nhiều quốc gia chuyển đổi trong đó có Việt Nam hoàn toàn mang tính tự phát, theo truyền thống mà chưa có sự điều chỉnh pháp lý thích hợp. Do đó, giá trị pháp lý của kết quả thương lượng không được xác định rõ ràng nên thường bị các bên lợi dụng (thường là doanh nhân) để kéo dài thời gian phải thực hiện nghĩa vụ. Nói cách khác đi, việc thực kết quả thương lượng phụ thuộc hoàn toàn vào thiện chí của các bên nên trong nhiều trường hợp tính khả thi thấp.

Thực trạng pháp luật về thương lượng

Luật BVQLNTD năm 2010 ở Việt Nam chỉ dành 02 trên tổng số 51 điều khoản để quy định nội dung này. Theo đó, khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm, NTD sẽ gửi yêu cầu thương lượng tới thương nhân, đồng thời quy định nghĩa vụ tiếp nhận yêu cầu và tiến hành thương lượng với NTD trong thời

hạn 07 ngày. Luật BVQLNTD tuy đã đề cập nhưng quy định về thương lượng nhưng vẫn còn nhiều lỗ hổng pháp lý:

- Thứ nhất, chưa quy định được trình tự thương lượng mẫu. Chế định thương lượng được đề cập không nhiều trong pháp luật Việt Nam, chủ yếu trong những lĩnh vực, hoạt động mang tính chất đặc thù và cũng chưa có bất kỳ một văn bản pháp lý nào quy định mẫu về trình tự thương lượng giải quyết tranh chấp nói chung và TCTD nói riêng.

Nhằm khuyến khích NTD và thương nhân tự giải quyết tranh chấp, Luật BVQLNTD đã bổ sung phương thức giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng vào nội dung của Luật, cho phép các bên tham gia tranh chấp có điều kiện giải quyết triệt để mâu thuẫn mà không cần có sự can thiệp của bên thứ ba hoặc cơ quan quản lý nhà nước.

- Thứ hai, Luật BVQLNTD năm 2010 chưa đề cập tới thời hạn ràng buộc các bên phải đạt được thỏa thuận thương lượng để giải quyết dứt điểm tranh chấp và ràng buộc các bên đối với trách nhiệm thi hành kết quả thương lượng đã được các bên thông qua. Tại Khoản 2 Điều 31 Luật BVQLNTD năm 2010 mới chỉ quy định “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”. Quy định này mới chỉ giới hạn thời hạn tiếp nhận và tiến hành thương lượng trong TCTD, mà chưa đề cập tới thời hạn ràng buộc các bên phải đạt được thỏa thuận thương lượng để giải quyết dứt điểm tranh chấp. Điều này cũng tạo kẽ hở cho phía doanh nghiệp cố tình kéo dài thời gian thương lượng giữa các bên nhằm tạo ưu thế trong thương lượng và trì hoãn đưa ra kết quả thương lượng cuối cùng. Ví dụ: trường hợp thực tế của anh Nguyễn Thế Hùng tại Hà Nội tìm đến công ty TNHH Ô tô Ngôi Sao để ký hợp đồng mua một chiếc Mercedes C200 Elegance giá 60.000 USD vào tháng 10/2007. Anh đặt trước số tiền 6.000 USD (tương đương 100 triệu đồng). Tuy nhiên, đến ngày 15/1, đại diện Mercedes Benz Việt Nam (MBV) gửi một bức thư xin lỗi, thông báo xe sẽ bị giao chậm so vì lý do "bất khả kháng", mà không nói rõ ngày nào sẽ giao xe. Đầu tháng 2, anh Hùng đề nghị đại lý MBV hủy hợp đồng, bồi thường thiệt hại và thanh toán lãi suất khoản tiền đặt cọc. Vụ việc kéo dài gần ba tuần, mãi đến ngày 5/3 phía công ty ô tô Ngôi Sao chấp

thuận hủy hợp đồng và bồi thường tiền theo yêu cầu của anh Hùng. Công ty TNHH ô tô Ngôi Sao - đại lý của Mercedes Benz Việt Nam - hôm 5/3 đã chấp nhận chấm dứt hợp đồng, bồi thường một khoản tiền cho anh Nguyễn Thế Hùng và một khách hàng khác ở Hà Nội với lý do chậm giao xe. Các hành vi tương tự không hề hiếm trong thực tiễn mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ của thương nhân cho NTD. Theo Hội chống gian lận thương mại và hỗ trợ NTD Thành phố Hồ Chí Minh (AFCA) tại tòa đàm về “Thực thi hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD” với sự tham dự của đại diện Bộ Công thương, Tổng cục An ninh II (Bộ Công an), đại diện UBND Thành phố. Hồ Chí Minh, Sở Công thương, Sở Khoa học Công nghệ..., tình trạng doanh nghiệp trây ì giải quyết khiếu nại của khách hàng trở nên khá phổ biến.

Tuy Luật BVQLNTD năm 2010 đã có quy định về kết quả thương lượng tại Điều 32 là được lập thành văn bản, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác nhưng trong Luật BVQLNTD năm 2010 và Nghị định 99/2011/NĐ-CP lại chưa có quy định ràng buộc trách nhiệm thi hành kết quả thương lượng của các bên.

- Thứ ba, Do quy định về thương lượng nhưng vẫn còn nhiều lỗ hổng pháp lý được đề cập ở trên nên việc áp dụng thương lượng trong giải quyết TCTD vẫn chưa được nhiều.

Tuy nhiên, nếu so với các phương thức giải quyết tranh chấp khác, thương lượng vẫn là phương thức giải quyết tranh chấp tương đối phổ biến trong thực tiễn tại Việt Nam trong áp dụng để giải quyết tranh chấp giữa cá nhân NTD nhỏ lẻ với thương nhân do ưu điểm về tính nhanh gọn, khả năng đạt thỏa thuận cao, mặc dù không phải tất cả NTD đều thỏa mãn về lợi ích bồi thường sau thương lượng.

2.1.2. Hòa giải

Hoà giải là hình thức giải quyết tranh chấp mà trong đó các bên trong quá trình thương lượng có sự tham gia của bên thứ ba độc lập do hai bên cùng chấp nhận hay chỉ định làm vai trò trung gian để hỗ trợ cho các bên nhằm tìm kiếm những giải pháp thích hợp cho việc giải quyết xung đột nhằm chấm dứt các tranh chấp, bất hoà.

Hoà giải là giải pháp mang tính chất tự nguyện, tùy thuộc vào sự lựa chọn của các bên. Đặc biệt là bên thứ ba với tính chất trung gian hoà giải phải có vị trí

độc lập đối với các bên. Điều đó có ý nghĩa là, bên thứ ba này không ở vị trí xung đột lợi ích đối với các bên hoặc không có những lợi ích gắn liền với lợi ích của một trong các bên trong các vụ việc đang có tranh chấp.

Bên thứ ba làm trung gian hoà giải không phải là những đại diện bất kỳ của bên nào và cũng không có quyền quyết định, phán xét như một trọng tài Ad-hoc (trọng tài vụ việc). Bên thứ ba làm trung gian hoà giải thường phải là những cá nhân, tổ chức có trình độ chuyên môn cao và có kinh nghiệm về những vụ việc có liên quan đến các tranh chấp phát sinh. Công việc của họ là:

- Xem xét, phân tích, đánh giá và đưa ra những ý kiến, nhận định bình luận về chuyên môn, kỹ thuật, nghiệp vụ và những vấn đề có liên quan để các bên tham khảo (chẳng hạn như: tổ chức giám định, đánh giá, tư vấn chuyên môn, tư vấn pháp lý....)

- Đề ra những giải pháp, những phương án thích hợp để các bên tham khảo lựa chọn và quyết định.

Cho đến nay, người ta đã biết đến hai hình thức hoà giải chủ yếu là: Hoà giải ngoài tổ tụng và hoà giải trong tổ tụng, cụ thể:

i) Hoà giải ngoài tổ tụng: là hình thức hoà giải qua trung gian, được các bên tiến hành trước khi đưa vụ tranh chấp ra cơ quan tài phán. Khi thống nhất được các hình thức giải quyết tranh chấp, các bên phải tự nguyện thực hiện theo phương án đã thoả thuận. Đối với hoà giải ngoài tổ tụng, pháp luật của nhiều quốc gia trên thế giới đã coi đây là công việc riêng tư của các bên nên không điều chỉnh trực tiếp và chi tiết. Mặc dù vậy, ngay trong hình thức này cũng có những vấn đề pháp lý sau đây được đặt ra:

- Một là, sự lựa chọn của các bên về trung gian hoà giải (ví dụ như giám định viên, hội đồng giám định....) có thể đã được quy định trước về mặt nguyên tắc trong hợp đồng và sau đó trong trường hợp xảy ra tranh chấp các bên sẽ chỉ định cụ thể. Trong trường hợp hợp đồng không có quy định như vậy, khi xảy ra tranh chấp các bên sẽ phải thoả thuận chỉ định trung gian hoà giải.

- Hai là, các bên có thể xác định một quy trình tiến hành trung gian hoà giải, trong trường hợp ngược lại, không có xác định như vậy thì có thể được hiểu là các bên giành

cho trung gian hoà giải toan quyền quyết định một quy trình mềm dẻo và linh hoạt.

- Ba là, các ý kiến , nhận xét, biện luận và đề xuất của trung gian hoà giải có tính chất khuyến nghị đối với các bên; khi được các bên chấp thuận, chúng sẽ trở nên có giá trị bắt buộc thực hiện đối với các bên (conclusive).

- Bốn là, việc thừa nhận giá trị pháp lý của những khuyến nghị của trung gian hoà giải, khi đã được các bên chấp nhận, phải được ghi nhận và đảm bảo thi hành bằng các quy định của pháp luật. Điều này cho đến nay, pháp luật Việt Nam còn bỏ ngỏ.

- Năm là, một hợp đồng dịch vụ có liên quan đến việc trung gian hoà cần phải được thiết lập giữa các bên tranh chấp và trung gian hoà giải nhằm giải quyết các vấn đề như: ai phải chịu phí tổn, các chuẩn mực cần thiết cho trung gian hoà giải, quyền và nghĩa vụ của các bên.

Thực chất hình thức trung gian hoà giải thường thích hợp cho việc giải quyết các tranh chấp mà ở đó ngoài yếu tố thiện chí của các bên, còn có các vấn đề đòi hỏi chuyên môn, mà tự các bên khó có thể xem xét đánh giá chính xác, khách quan được.

Có thể nói rằng, hình thức giải quyết tranh chấp thông qua hoà giải chưa phổ biến ở Việt Nam do thiếu các quy định, hướng dẫn cụ thể cũng như các điều kiện chuyên môn, thói quen trong thương mại và vì vậy dường như trung gian hoà giải còn mang nặng tính lý tưởng ở Việt Nam.

ii) Hoà giải trong tố tụng: là hoà giải được tiến hành tại Toà án hay Trọng tài khi các cơ quan này giải quyết tranh chấp theo yêu cầu của các bên. Người trung gian hoà giải trong trường hợp này là Toà án hoặc Trọng tài (cụ thể là thẩm phán hoặc trọng tài viên phụ trách vụ việc).

Như vậy, hoà giải trong tố tụng được coi là một bước, một giai đoạn trong quá trình giải quyết tranh chấp bằng con đường Toà án hay trọng tài và chỉ có thể được tiến khi một bên có đơn khởi kiện đến Toà án hoặc đơn yêu cầu Trọng tài giải quyết và đơn này đã được thụ lý.

Với bản chất của hoà giải là sự tự quyết định của các bên tranh chấp mà trong quá trình hoà giải Thẩm phán hoặc Trọng tài viên không được ép buộc mà

phải tôn trọng tính tự nguyện tự do ý chí của các bên cũng như tiết lộ phương hướng đường lối xét xử.... Khi các đương sự đạt được thoả thuận với nhau về việc giải quyết tranh chấp thì Toà án hay Trọng tài lập biên bản hoà giải thành và ra quyết định công nhận sự thoả thuận của các đương sự và quyết định này có hiệu lực, được thi hành như một bản án của Toà án hay phán quyết của Trọng tài. Đây chính là điểm khác cơ bản giữa hoà giải ngoài tố tụng và hoà giải trong tố tụng.

Ở các nước có nền kinh tế thị trường phát triển, hoà giải trong tố tụng đặc biệt là trong tố tụng Toà án phải tuân theo một quy trình hết sức chặt chẽ. Trên cơ sở nguyên tắc tôn trọng quyền tự định đoạt của các đương sự, hoà giải có thể thực hiện trước giai đoạn xét xử, trong giai đoạn xét xử và kể cả sau khi đã có phán quyết của Toà án hay Trọng tài. Sở dĩ có được điều này là vì theo quan điểm của họ mục đích của việc giải quyết tranh chấp sẽ đạt được một cách hiệu quả nhất thông qua sự thoả thuận của các đương sự.

Ở Việt Nam, pháp luật về giải quyết tranh chấp và các quy tắc tố tụng trọng tài hiện hành đang cho phép hiểu rằng, hoà giải trong tố tụng chỉ được tiến hành trước khi Toà án hoặc Trọng tài ra phán quyết.

Trong lĩnh vực BVQLNTD, phương thức hòa giải được quy định từ Điều 33 đến Điều 37 của Luật BVQLNTD năm 2010 và Điều 31 đến 33 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ chi tiết hướng dẫn Luật BVQLNTD năm 2010. Theo đó, hoạt động hòa giải TCTD phải đảm bảo các nguyên tắc cơ bản như: khách quan, trung thực, thiện chí, không ép buộc, lừa dối, bí mật thông tin. Kết quả hòa giải phải được lập thành biên bản hòa giải có chữ ký của các bên tham gia hòa giải và cá nhân, tổ chức tiến hành hòa giải làm căn cứ để giải quyết dứt điểm tranh chấp. Luật cũng quy định các tiêu chuẩn và điều kiện yêu cầu đáp ứng đối với cá nhân, tổ chức tham gia hòa giải TCTD. Tổ chức hòa giải này bao gồm: cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi NTD. Cá nhân hòa giải (còn gọi là hòa giải viên) phải đáp ứng tiêu chuẩn về năng lực hành vi dân sự đầy đủ (từ 18 tuổi trở lên), đạo đức tốt, trung thực và tối thiểu 05 năm kinh nghiệm công tác. Lợi ích của các bên, lợi ích của Nhà nước, lợi ích của NTD và lợi ích công cộng là những nội dung bắt buộc tôn trọng đối với cá nhân, tổ chức hòa giải theo Điều 33

Luật BVQLNTD năm 2010. Thực tế, Điều 33 của Luật chỉ mang tính chất quy định nguyên tắc mà không hề kèm theo bất kỳ chế tài ràng buộc nghĩa vụ thực thi của các chủ thể tham gia giải quyết tranh chấp.

Tới thời điểm hiện tại, hòa giải TCTD chưa có hướng dẫn cụ thể, tuy nhiên có thể dựa trên các nguyên tắc, hướng dẫn về hòa giải thông thường dưới đây để có căn cứ áp dụng trong từng trường hợp cụ thể:

- Hòa giải trong tố tụng dân sự;
- Hòa giải trong tố tụng trọng tài;
- Hòa giải dân sự thông thường (các bên tự hòa giải);
- Hòa giải cơ sở (có sự tham gia của bên thứ ba đối với các tranh chấp nhỏ lẻ).

Mặc dù hòa giải đã trở thành một nguyên tắc luật định và được các nhà kinh doanh ghi nhận là phương thức giải quyết tranh chấp có hiệu quả, nhưng Việt Nam còn thiếu sự nghiên cứu một cách có hệ thống để làm rõ các vấn đề lý thuyết về hòa giải, đưa ra các mô hình hòa giải có hiệu quả. Hiện nay, chúng ta mới chỉ có Pháp lệnh về Tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở là có quy định đầy đủ về nguyên tắc và phạm vi hòa giải, mô hình hòa giải, cách thức hòa giải. Tuy nhiên, Luật Hòa giải cơ sở năm 2013 chỉ giới hạn phạm vi hòa giải tiến hành đối với những vi phạm pháp luật và tranh chấp nhỏ trong cộng đồng dân cư, bao gồm: mâu thuẫn, xích mích giữa các cá nhân với nhau; tranh chấp về quyền, lợi ích phát sinh từ quan hệ dân sự, hôn nhân và gia đình; những việc vi phạm pháp luật khác mà theo quy định của pháp luật chưa đến mức bị xử lý bằng biện pháp hình sự hoặc biện pháp hành chính.

Đối với hòa giải tại Trung tâm Trọng tài thương mại (chủ yếu là được thực hiện bởi Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam), các quy định về hòa giải tuy có chi tiết và quy mô, song nhìn chung vẫn chưa thể hiện được một cách triệt để tính chất trung gian hòa giải. Hiệu quả hòa giải còn hạn chế do số vụ việc được Trọng tài Thương mại thụ lý và giải quyết còn rất ít. Các doanh nghiệp Việt Nam khi có tranh chấp thường đưa nhau ra Tòa án. Ngoài ra, hạn chế trong thực tiễn giải quyết tranh chấp thông qua hòa giải còn được thể hiện ở một số điểm sau:

Thứ nhất, quy phạm về hòa giải chưa đầy đủ, phạm vi áp dụng hẹp. Hệ thống pháp luật về hòa giải hiện hành chủ yếu điều chỉnh hoạt động hòa giải trong tố tụng và hòa giải các tranh chấp, bất đồng dân sự ở cơ sở, đời sống cộng đồng. Riêng hòa giải với tính chất là một biện pháp giải quyết tranh chấp thương mại ngoài tố tụng là một khái niệm mới được ghi nhận tại khoản 2 Điều 317 Luật Thương mại 2005. Nhưng tất cả chỉ vền vẹn nằm ở qui định “*hòa giải giữa các bên do một cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân được các bên thỏa thuận chọn làm trung gian hòa giải*”, mà không có văn bản hướng dẫn cụ thể khi hòa giải phải làm theo qui trình, thủ tục nào, nội dung và hiệu lực của phương thức giải quyết tranh chấp này ra sao.

Chỉ duy nhất Trung tâm Trọng tài quốc tế (VIAC) đặt cạnh Phòng Thương mại & Công nghiệp Việt Nam (VCCI) là hiện thức hóa qui định tại khoản 2 Điều 317 Luật Thương mại thành Qui tắc hòa giải của VIAC (20 điều, có hiệu lực từ 10/9/2007). Nhưng cũng chỉ là bộ qui tắc “*nội bộ*”, áp dụng cho các DN có nhu cầu đề nghị VIAC làm trung gian hòa giải. Còn ở các trung tâm trọng tài khác nếu được DN yêu cầu làm trung gian hòa giải thì chỉ có nước “*bó tay*” vì không có cơ sở pháp lý.

Rõ ràng, dù hòa giải trong giải quyết tranh chấp thương mại được đánh giá là có nhiều ưu điểm về thời gian giải quyết ngắn, chi phí tương đối thấp, thủ tục đơn giản và giữ được hòa khí của các bên tranh chấp song thực tế, pháp luật lại thiếu những qui định công nhận pháp lý chế định hòa giải trong giải quyết tranh chấp thương mại, không có thiết chế bắt buộc thực hiện kết quả hòa giải... Điều đó khiến hoạt động hòa giải tranh chấp thương mại ở nước ta thiếu đi tính chuyên nghiệp và qui định hòa giải (như một biện pháp giải quyết tranh chấp) vẫn luôn “*vắng bóng*” trong các hợp đồng giao thương giữa các doanh nghiệp trong nước với nhau và giữa doanh nghiệp trong nước với doanh nghiệp nước ngoài.

Thứ hai, cần bổ sung những quy phạm hòa giải đủ rõ ràng để áp dụng vào thực tiễn. Ở Nhật Bản, trung bình số lượng tranh chấp được giải quyết thông qua hòa giải dân sự lớn gấp 10 lần số lượng tranh chấp được giải quyết thông qua hòa giải theo quy định pháp luật. Vì thế, Nhật Bản đã ban hành luật về hòa giải, qui định áp dụng hình thức hòa giải trong giải quyết các tranh chấp dân sự, thương mại nhưng vì

không rõ ràng nên khi áp dụng trong thực tiễn đã xuất hiện nhiều hình thức hòa giải (cả theo truyền thống Nhật Bản và phương Tây). Thực trạng này dẫn đến sự rối loạn và không phát huy được hiệu quả của biện pháp hòa giải, thậm chí tạo ra phản ứng lại việc áp dụng biện pháp hòa giải để giải quyết tranh chấp. Từ kinh nghiệm đó của Nhật Bản cho thấy, cần có luật điều chỉnh hoạt động hòa giải trong giải quyết tranh chấp thương mại, nhưng phải cụ thể, rõ ràng, cũng như hoàn thiện cơ chế pháp lý áp dụng đối với các thiết chế tư pháp và hỗ trợ tư pháp (luật sư, trọng tài thương mại, công chứng, giám định tư pháp) để hỗ trợ các doanh nghiệp xử lý tranh chấp khi tham gia hoạt động thương mại quốc tế.

Đồng thời, để hòa giải có thể được các doanh nghiệp lựa chọn như một biện pháp giải quyết tranh chấp cần có cơ chế hỗ trợ tư pháp đối với việc giải quyết các tranh chấp theo hướng kết quả hòa giải có thể được tòa án có thẩm quyền công nhận để đảm bảo khả năng thi hành trên thực tế. Bên cạnh đó, cần xây dựng được một đội ngũ hòa giải viên có năng lực và các trung tâm hòa giải chuyên nghiệp.

2.1.3. Trọng tài

Giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài là hình thức giải quyết tranh chấp thông qua hoạt động của trọng tài viên, với tư cách là bên thứ ba độc lập nhằm chấm dứt xung đột bằng việc đưa ra một phán quyết buộc các bên tranh chấp phải thực hiện.

Một số đặc điểm cơ bản của hình thức giải quyết tranh chấp này như sau:

- Một là, Trọng tài là một loại hình tổ chức phi chính phủ (không hưởng Ngân sách Nhà nước), hoạt động theo pháp luật và quy chế Trọng tài. Ở phần lớn các nước có nền kinh tế thị trường phát triển không đặt ra vấn đề hỗ trợ của nhà nước đối với Trọng tài, trừ việc cưỡng chế thi hành quyết định của Trọng tài. Ở nhiều nước châu Á hoạt động của trọng tài được sự hỗ trợ rất nhiều của nhà nước, đặc biệt về tài chính như ở Hàn Quốc, Malaysia, Thái Lan, Philippine. Đặc biệt ở Thái Lan có Viện trọng tài nằm trong Bộ tư pháp, Bộ tư pháp cấp trụ sở và trả lương hành chính cho tất các nhân viên và chi phí văn phòng cho viện Trọng tài. Chỉ có các Trọng tài viên hoạt động độc lập không thuộc Bộ Tư pháp. Nó có quyền phán quyết như Tòa án, Quyết định của Trọng tài được cưỡng chế thi hành.

- Hai là, cơ chế giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài là sự kết hợp giữa hai yếu tố thoả thuận và tài phán. Cụ thể, thoả thuận làm tiền đề cho phán quyết và không thể có phán quyết thoát ly những yếu tố đã được thoả thuận. Bởi vậy về nguyên tắc thẩm quyền của Trọng tài không bị giới hạn bởi pháp luật. Các đương sự có thể lựa chọn bất cứ lúc nào bất cứ một trọng tài ad- hoc hoặc bất cứ một tổ chức trọng tài nào trên thế giới. Tuy nhiên, để bảo vệ lợi ích công, pháp luật của nhiều quốc gia chỉ thừa nhận thẩm quyền của trọng tài trong lĩnh vực luật tư (Private Law).

- Ba là, hình thức giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài đã đảm bảo quyền tự do định đoạt của các đương sự cao hơn so với quyết định giải quyết tranh chấp bằng Toà án như:

- + Các đương sự có quyền lựa chọn Trọng tài viên.
- + Các đương sự có quyền lựa chọn địa điểm giải quyết tranh chấp.
- + Các đương sự có quyền lựa chọn quy tắc tố tụng.
- + Các đương sự có quyền lựa chọn luật áp dụng cho tranh chấp.

- Bốn là, phán quyết của Trọng tài có giá trị chung thẩm và không thể kháng cáo trước bất cứ cơ quan, tổ chức nào. Về nguyên tắc, trọng tài không xét xử công khai, do đó ngoài nguyên đơn và bị đơn, trọng tài chỉ triệu tập các đương sự khác khi cần thiết.

- Năm là, quy tắc tố tụng trọng tài ở các quốc gia rất khác nhau nhưng nhìn chung quy tắc lựa chọn trọng tài viên và thủ tục của hầu hết các Trung tâm trọng tài trên thế giới đều dựa theo khuôn mẫu của Quy tắc trọng tài mẫu UNCITRAL.

- Sáu là, về nguyên tắc pháp luật của các quốc gia này đều quy định sự hỗ trợ từ phía Toà án trong việc đảm bảo việc thực thi các quyết định của Trọng tài. Thông qua trình tự công nhận và cho thi hành, Toà án đảm bảo thực thi trên thực tế các quyết định của trọng tài khi một bên đương sự không tự nguyện thực hiện:

+ Quyết định áp dụng các biện pháp khẩn cấp tạm thời của Trọng tài như: Cấm hoặc cho phép thực hiện một số hành vi nhất định, kê biên tài sản... để đảm bảo hiệu lực thực tế của phán quyết trọng tài.

- + Phán quyết của trọng tài về giải quyết tranh chấp.

- Bấy là, Trọng tài thương mại ở các nước trên thế giới chủ yếu tồn tại dưới hai dạng cơ bản: Trọng tài vụ việc (còn gọi là Ad-hoc) và Trọng tài thường trực (còn được là quy chế).

+ Trọng tài vụ việc là hình thức trọng tài được lập ra để giải quyết những tranh chấp cụ thể khi có yêu cầu và tự giải thể khi giải quyết xong những tranh chấp đó.

Đặc điểm cơ bản của Trọng tài vụ việc là không có trụ sở, không có bộ máy giúp việc, và không lệ thuộc vào bất cứ một quy tắc xét xử nào. Về nguyên tắc, các bên đương sự khi yêu cầu Trọng tài Ad-hoc xét xử có quyền lựa chọn thủ tục, các phương thức tiến hành tố tụng.

Trọng tài vụ việc là hình thức tổ chức đơn giản, khá linh hoạt và mềm dẻo về phương thức hoạt động nên nói chung phù hợp với những tranh chấp ít tình tiết phức tạp, có nhu cầu giải quyết nhanh chóng và nhất là các bên tranh chấp có kiến thức và hiểu biết về pháp luật, cũng như kinh nghiệm tranh tụng. Tuy vậy, trên thực tế số lượng các vụ tranh chấp được giải quyết thông qua trọng tài vụ việc không nhiều.

+ Trọng tài thường trực là những trọng tài có hình thức tổ chức, có trụ sở ổn định, có Danh sách Trọng tài viên, và hoạt động theo Điều lệ riêng. Phần lớn các tổ chức Trọng tài lớn, có uy tín trên thế giới đều thành lập theo mô hình này dưới các tên gọi như: Trung tâm trọng tài, Ủy ban trọng tài, Viện trọng tài, Hội đồng trọng tài quốc gia và quốc tế.

Thông thường, cơ cấu tổ chức của Trọng tài thường trực gồm có hai bộ phận: Bộ phận thường trực (Ban quản trị và phòng thư ký); Các hội đồng trọng tài (được thành lập khi có vụ việc); Bộ phận giúp việc.

Đặc điểm cơ bản của trọng tài thường trực là có quy chế tố tụng riêng và được quy định rất chặt chẽ. Về cơ bản, các đương sự không được phép lựa chọn thủ tục tố tụng. Trong những năm sau thập kỷ 80, nhiều Trung tâm trọng tài quốc tế đã cho phép các bên đương sự lựa chọn quy tắc trọng tài mẫu UNCITRAL là thủ tục tố tụng trong vụ án của họ. Mỗi tổ chức trọng tài thường trực đều có Điều lệ riêng và luôn được bổ sung, sửa đổi và hoàn thiện để ngày càng thích ứng với những điều kiện và đòi hỏi của thực tiễn. Mặt khác ngoài việc hạ thấp biểu phí, các tổ chức

Trọng tài trên thế giới đều cố gắng cải tiến để rút ngắn thời gian tố tụng và đưa vào Danh sách Trọng tài viên những người có uy tín, hiểu biết rộng, chuyên môn giỏi và giàu kinh nghiệm trong các lĩnh vực khác nhau của đời sống và vì vậy nâng cao chất lượng hoạt động của các tổ chức trọng tài. Điều này cũng giải thích tại sao ở các quốc gia có nền kinh tế thị trường phát triển, hình thức giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài được ưa chuộng hơn hình thức giải quyết tranh chấp bằng Tòa án.

Luật BVQLNTD năm 2010 ghi nhận trình tự, thủ tục giải quyết TCTD thông qua trọng tài sẽ áp dụng tương tự theo quy định của Luật Trọng tài thương mại năm 2010.

Thực trạng khung pháp lý về trọng tài

Đối với hoạt động tố tụng trọng tài, giới luật học trên thế giới thừa nhận tầm quan trọng của 03 văn kiện bao gồm: Công ước New York về công nhận và thi hành phán quyết của trọng tài nước ngoài năm 1958 (Việt Nam gia nhập Công ước này từ năm 1995); Quy tắc tố tụng Trọng tài của UNCITRAL năm 1967 và Luật mẫu về trọng tài thương mại quốc tế của UNCITRAL năm 1985. So với Pháp lệnh trọng tài thương mại trước đây, Luật Trọng tài thương mại năm 2010 có thể nói đã tiệm cận gần hơn với những quy định mẫu được ghi nhận trong ba văn bản pháp lý quốc tế quan trọng này.

Giải quyết TCTD thông qua phương thức trọng tài thực tế mới được đưa vào Luật Trọng tài thương mại năm 2010 với một điều khoản duy nhất cho phép NTD được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp trong trường hợp hợp đồng mẫu đã ấn định phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài [54]. Tuy nhiên, Luật Trọng tài thương mại đưa ra điều kiện để tranh chấp được giải quyết bằng trọng tài cụ thể là các bên phải có thỏa thuận trọng tài. Thỏa thuận trọng tài này có thể được các bên thỏa thuận trước hoặc sau khi xảy ra tranh chấp, và phải gắn liền với quan hệ hợp đồng cụ thể. Tuy nhiên, đa phần các TCTD lại thường không dựa trên cơ sở hợp đồng mà đơn thuần là các giao dịch mua bán thông qua hợp đồng miệng (phương thức thỏa thuận mua bán trao tay hàng hóa). Bởi vậy, khi có phát sinh TCTD, thông thường giữa thương nhân và NTD sẽ không lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp này, trừ trường hợp đối với các tranh chấp có giá trị lớn với sự tham gia của tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD, đại diện cho quyền lợi NTD tham gia

quá trình giải quyết tranh chấp với thương nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

Luật BVQLNTD năm 2010 có quy định tại Điều 39 như sau “*trình tự và thủ tục giải quyết TCTD được áp dụng theo quy định pháp luật về trọng tài thương mại*”. Như vậy, bằng quy định viện dẫn này, căn cứ thủ tục để giải quyết TCTD sẽ dựa trên quy định về trình tự tổ tụng trọng tài đề cập trong Luật Trọng tài thương mại và quy tắc tổ tụng trọng tài của từng trung tâm trọng tài do các bên lựa chọn. So với Pháp lệnh Trọng tài thương mại số 03/2003/PL-UBTVQH11, Luật Trọng tài thương mại mới đã khắc phục những khiếm khuyết trong hoạt động tổ tụng trọng tài trước đây, từ đó tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động giải quyết TCTD thông qua trọng tài, cụ thể:

- Luật mới đã mở rộng thẩm quyền của Trọng tài tại Điều 2, cho phép trọng tài giải quyết các “tranh chấp phát sinh giữa các bên trong đó ít nhất một bên có hoạt động thương mại” hoặc “tranh chấp khác giữa các bên mà pháp luật quy định được giải quyết bằng Trọng tài”, trong đó mở rộng cả tới các TCTD theo pháp luật về bảo vệ NTD;

- Về chủ thể tranh chấp, Luật Trọng tài thương mại không hạn chế, và cho phép bất kỳ tổ chức, cá nhân nào đều có thể thỏa thuận lựa chọn trọng tài như một phương án giải quyết khi phát sinh tranh chấp.

- Trường hợp thỏa thuận trọng tài vô hiệu do không chỉ định rõ tổ chức trọng tài đứng ra giải quyết theo Pháp lệnh Trọng tài thương mại đã được khắc phục bằng quy định mới cho phép các bên thỏa thuận lại điều khoản trọng tài đối với các thỏa thuận trọng tài không rõ ràng. Điều này cũng phù hợp với TCTD trong thực tế, khi điều khoản trọng tài trong các hợp đồng mẫu thường không ghi nhận cụ thể trung tâm trọng tài, thì các bên vẫn có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết các trung tâm trọng tài do các bên thỏa thuận. Liên quan tới điều khoản giải quyết tranh chấp, Luật mới cũng bổ sung quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của NTD tại Điều 17.

- Luật Trọng tài thương mại năm 2010 cho phép các bên lựa chọn trọng tài nước ngoài thay vì áp dụng “cứng” quốc tịch Việt Nam trong tiêu chuẩn tối thiểu đối với trọng tài viên như pháp lệnh cũ. Điều này đặc biệt có ý nghĩa bởi trong lĩnh vực tiêu dùng, số lượng trọng tài viên trong nước am hiểu và kinh nghiệm trong lĩnh vực này thực tế không nhiều. Bên cạnh đó, các TCTD có giá trị lớn, tranh chấp có tiêu dùng yếu

tổ nước ngoài, hoặc có phạm vi ảnh hưởng rộng thì sự tham gia của các trọng tài viên nước ngoài sẽ là giải pháp được các bên đương sự xem xét lựa chọn.

- Luật Trọng tài mới cũng loại bỏ những quy định hạn chế tính chung thẩm của phán quyết trọng tài. Cụ thể, bỏ đi trường hợp hủy quyết định trọng tài theo đề nghị hủy của một bên tranh chấp khi “không đồng ý với quyết định trọng tài” hoặc “bên yêu cầu chứng minh được trong quá trình giải quyết vụ tranh chấp có Trọng tài viên vi phạm nghĩa vụ của Trọng tài quy định tại khoản 2 Điều 13” (tính vô tư, khách quan trong khi đưa ra phán quyết).

- Kế thừa nguyên tắc cấm hành vi mâu thuẫn trong tố tụng được ghi nhận trong pháp luật tố tụng của nhiều quốc gia phát triển, Luật Trọng tài thương mại bổ sung quy định mới tại Điều 13 theo đó nếu một bên phát hiện có vi phạm quy định của Luật này hoặc của thỏa thuận trọng tài mà vẫn tiếp tục thực hiện tố tụng trọng tài và không phải đối những vi phạm trong thời hạn do Luật quy định thì mất quyền phản đối tại trọng tài hoặc Tòa án. Quy định này nhằm ngăn chặn một cách có hiệu quả các hành vi cơ hội trong tố tụng trọng tài.

Với các điểm mới như vậy, có thể khẳng định Luật Trọng tài thương mại năm 2010 đã hoàn thiện về cơ bản hoạt động giải quyết tranh chấp thông qua tòa án trong đó có các tranh chấp trong lĩnh vực tiêu dùng giữa NTD và thương nhân cung ứng hàng hóa. Do đặc trưng hoạt động giải quyết tranh chấp bằng trọng tài luôn yêu cầu phải có thỏa thuận trọng tài, các trung tâm trọng tài thường đưa ra khuyến nghị về điều khoản trọng tài mẫu để các bên tham gia giao dịch đưa vào thỏa thuận hợp đồng.

Cũng giống như các vị trung gian hòa giải, các trọng tài khi được chỉ định phải ký một Bản tuyên bố về tính trung lập, khách quan của mình và cam kết sẽ báo cáo với ICC về những sự kiện phát sinh trong quá trình tố tụng nếu như sự kiện đó có ảnh hưởng đến sự vô tư của mình trong phân xử.

Ngoài ra, mỗi trung tâm trọng tài cũng xây dựng cho mình một trình tự tố tụng trọng tài riêng phù hợp với thực tiễn xét xử riêng của mình. Cụ thể, sau khi Luật Trọng tài thương mại năm 2010 có hiệu lực, VIAC cũng thay đổi Quy tắc tố tụng trọng tài mới có hiệu lực từ 01/01/2012, thay thế Quy tắc cũ từ năm 2009. Trên cơ sở

xem xét quy tắc tố tụng của các trung tâm trọng tài như VIAC, có thể chia quy trình tố tụng trọng tài đối với một TCTD thành các bước cụ thể như sau:

- *Bước 1.* Nguyên đơn làm Đơn kiện gửi Trung tâm trọng tài kèm theo bản sao chứng thực văn bản pháp lý chứa đựng thỏa thuận trọng tài và các tài liệu, chứng cứ có liên quan.

- *Bước 2.* Trung tâm trọng tài tiếp nhận đơn kiện và chuyển tới bị đơn, đồng thời tiến hành thành lập Hội đồng trọng tài (gồm 03 thành viên) hoặc lựa chọn một trọng tài viên giải quyết vụ việc.

- *Bước 3.* Bị đơn có nghĩa vụ gửi Bản tự bảo vệ tới Trung tâm trọng tài sau khi nhận được Đơn khởi kiện của nguyên đơn và các tài liệu kèm theo do Trung tâm trọng tài gửi tới.

- *Bước 4.* Xác minh sự việc, thu thập chứng cứ để giải quyết tranh chấp

- *Bước 5.* Tiến hành phiên họp giải quyết tranh chấp và ra phán quyết.

Tại phiên họp này, trọng tài sẽ xem xét trước tiên về hiệu lực của thỏa thuận trọng tài do các bên đã thỏa thuận, sau đó mới xem xét tới nội dung tranh chấp. Phán quyết của trọng tài được lập theo nguyên tắc đa số, trừ trường hợp vụ việc do một trọng tài thụ lý giải quyết. Cũng giống như hoạt động tố tụng, phương thức giải quyết tranh chấp này cũng cho phép các bên được thỏa thuận hòa giải tại bất kỳ thời điểm nào ngay cả khi tranh chấp đang diễn ra. Trường hợp hòa giải thành thì theo yêu cầu của các bên, Hội đồng trọng tài sẽ ra Quyết định đình chỉ giải quyết vụ tranh chấp. Trường hợp hòa giải thành khi Hội đồng Trọng tài chưa được thành lập thì Chủ tịch Trung tâm sẽ ra quyết định đình chỉ giải quyết vụ tranh chấp. Căn cứ pháp lý của hòa giải trong thủ tục tố tụng trọng tài là Biên bản hòa giải thành và Quyết định công nhận hòa giải thành, có xác nhận của các bên và các trọng tài viên của Hội đồng Trọng tài.

- *Bước 6.* Công bố quyết định của Hội đồng trọng tài

Để phán quyết của Hội đồng Trọng tài có hiệu lực thì phán quyết đó phải được công bố sau khi đã gửi tới các bên liên quan.

Từ những phân tích trên phần nào cho thấy giải quyết tranh chấp dân sự,

trong đó có TCTD thông qua trọng tài tại Việt Nam vẫn còn nhiều hạn chế. Những hạn chế đó cụ thể như sau:

- Các bên tranh chấp chưa nhận thức được những ưu điểm của phương thức giải quyết tranh chấp này. Bản thân doanh nghiệp trong các giao dịch thương mại thường cũng không chủ động ghi nhận phương thức giải quyết tranh chấp này trong hợp đồng. Mặt khác, do những hạn chế về nhận thức pháp luật, NTD cũng có xu hướng sử dụng phương thức thương lượng, hòa giải thay vì các phương thức tố tụng với chi phí cao.

- Trọng tài viên trong hoạt động giải quyết TCTD của Việt Nam hiện còn rất thiếu. Điều này hạn chế đáng kể quyền tự thỏa thuận và lựa chọn của phương thức này, điểm được coi là lợi thế của tố tụng trọng tài so với tố tụng tòa án.

- Theo quy định tại Điều 8 của Luật Trọng tài thương mại, cơ quan thi hành án dân sự có thẩm quyền thi hành phán quyết trọng tài là cơ quan thi hành án dân sự tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nơi Hội đồng trọng tài ra phán quyết. Tuy nhiên thực trạng hiện nay công tác thi hành án dân sự nói chung và thi hành án dân sự tiêu dùng nói riêng vẫn còn nhiều bất cập, hạn chế khả năng thực thi phán quyết trọng tài.

Với lợi thế về tính bảo mật và nhanh gọn về thủ tục, đối với tranh chấp về tiêu dùng, phương thức giải quyết bằng trọng tài thường được áp dụng với các tranh chấp có giá trị lớn. Do đặc thù các TCTD xảy ra ở Việt Nam đa phần là các tranh chấp nhỏ lẻ, giá trị thấp nên các bên thường giải quyết tranh chấp thông qua phương thức hòa giải, thương lượng, hoặc áp dụng khởi kiện ra tòa trong trường hợp quá trình hòa giải và thương lượng không đạt được kết quả.

2.1.4. Tòa án

Giải quyết tranh chấp bằng Tòa án là hình thức giải quyết tranh chấp thông qua hoạt động của cơ quan tài phán Nhà nước, nhân danh quyền lực Nhà nước để đưa ra phán quyết buộc các bên có nghĩa vụ thi hành, kể cả bằng sức mạnh cưỡng chế.

Việc giải quyết tranh chấp kinh doanh bằng con đường Tòa án của các quốc gia có hệ thống pháp luật phát triển đã nổi lên một số điểm đáng lưu ý như sau:

- *Về nguyên tắc tổ chức hệ thống Tòa án*

Hệ thống Toà án của các quốc gia này đều được tổ chức theo cấp xét xử và dựa trên nguyên tắc hai cấp xét xử (sơ thẩm, phúc thẩm và Toà phá án). Số lượng các Toà án không được xác định theo địa giới hành chính mà được xác định theo yêu cầu của công tác xét xử. Thông thường, số lượng các Toà phúc thẩm ở Thủ đô hoặc các địa giới hành chính là Trung tâm thương mại sẽ nhiều hơn so với các địa giới hành chính khác.

- Về nguyên tắc thẩm quyền theo vụ việc của Toà án

Về nguyên tắc, theo pháp luật về tố tụng dân sự của các quốc gia này, thẩm quyền theo vụ việc chỉ đặt ra để phân định thẩm quyền giữa các cơ cấu trong hệ thống Toà án. Điều đó có nghĩa là, thẩm quyền Toà án không bị giới hạn bởi các vụ việc phát sinh trong đời sống dân sự nói chung và TCTD nói riêng. Từ cách quan niệm, các đương sự tìm đến sự trợ giúp của Toà án như một giải pháp cuối cùng để bảo vệ một cách có hiệu quả các quyền và lợi ích của mình nên pháp luật về tố tụng dân sự và thương mại của các quốc gia này đã thừa nhận một nguyên tắc "Thẩm phán không được phép từ chối xét xử với lý do pháp luật chưa có quy định về vấn đề này". Hơn thế nữa, hành vi từ chối xét xử của thẩm phán còn được xem là một tội danh bị xử lý nghiêm khắc bằng pháp luật hình sự.

- Về cơ cấu tổ chức toà án

Tuỳ thuộc vào trình độ phát triển kinh tế - xã hội, về các điều kiện văn hoá, tập quán và truyền thống xây dựng pháp luật, Toà án các quốc gia này được tổ chức hết sức khác nhau.

- Về thủ tục tố tụng

Thủ tục tố tụng được áp dụng cho các TCTD được dựa trên nền tảng thủ tục tố tụng dân sự cùng với một số quy định đặc thù cho phù hợp với hoạt động kinh doanh, chẳng hạn như: về hội đồng xét xử, về thời gian của các trình tự tố tụng.... Bởi vậy, ở các quốc gia này người ta không hình thành luật tố tụng riêng cho các tranh chấp trong kinh doanh mà chỉ có luật về tố tụng dân sự.

So với phương thức giải quyết tranh chấp bằng con đường trọng tài, việc giải quyết tranh chấp tại Toà án đã bộc lộ nhiều ưu thế hơn hẳn về trình tự, trình tự tố tụng

chặt chẽ và tính khả thi của hiệu lực phán quyết. Mặc dù vậy, thủ tục giải quyết tranh chấp bằng Tòa án thường dài hơn và chi phí cao hơn so với giải quyết bằng Trọng tài. Thêm vào đó, nguyên tắc xét xử công khai tại Tòa án không được thương nhân nhìn nhận là một nguyên tắc có thể bảo vệ được bí mật kinh doanh và uy tín của họ.

Hoạt động giải quyết TCTD thông qua tòa án trước hết được đề cập tới trong nội dung Mục 4 Luật BVQLNTD năm 2010 theo hướng quy định các TCTD sẽ được xét xử theo trình tự tố tụng dân sự áp dụng đối với vụ án dân sự (có thể áp dụng thủ tục tố tụng dân sự rút gọn). Một cách tổng quát, vụ án dân sự được hiểu là các tranh chấp phát sinh trong các lĩnh vực dân sự mà các chủ thể không tự thỏa thuận được buộc phải khởi kiện yêu cầu tòa án giải quyết. Do vậy, hoạt động tố tụng dân sự đối với TCTD sẽ tuân thủ các quy định của BLTTDS năm 2015 và các Nghị quyết hướng dẫn hoạt động tố tụng dân sự.

Trên cơ sở đó thủ tục và trình tự tố tụng dân sự thông thường, sẽ bổ sung các thủ tục, trình tự đặc thù trong tố tụng dân sự đối với TCTD theo quy định tại Luật BVQLNTD năm 2010 cụ thể bao gồm:

- Thủ tục tố tụng dân sự rút gọn được áp dụng đối với các vụ án dân sự về tiêu dùng đáp ứng điều kiện tại khoản 2 Điều 41 Luật BVQLNTD năm 2010;

- Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi NTD có trách nhiệm thông báo công khai về việc khởi kiện, cần đảm bảo các nội dung gồm: (i) tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi NTD khởi kiện; (ii) tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị kiện; (iii) nội dung khởi kiện; (iv) thủ tục và thời hạn đăng ký tham gia vụ án [52];

- Tòa án có trách nhiệm công khai bản án, quyết định giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi NTD tại trụ sở Tòa án hoặc trên phương tiện thông tin đại chúng [53];

Dựa trên cấu trúc pháp luật về giải quyết TCTD nêu trên, pháp luật điều chỉnh hoạt động tố tụng TCTD cần chú ý những nội dung sau:

Nội dung 1. Nguyên tắc chung tố tụng dân sự đối với TCTD

Về cơ bản, hoạt động tố tụng dân sự đối với các TCTD vẫn phải tuân thủ các nguyên tắc cơ bản được đề cập tại BLTTDS năm 2015. Kế thừa các Pháp lệnh Thủ tục giải quyết các vụ án dân sự, kinh tế, lao động trước đây, BLTTDS năm 2015 với một số

nguyên tắc mới mang tính dân chủ, bảo đảm sự vô tư trong hoạt động tố tụng, cụ thể:

(i) Nguyên tắc bảo đảm quyền của cá nhân, cơ quan, tổ chức yêu cầu Tòa án bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình hoặc của người khác;

(ii) Nguyên tắc quyền quyết định và tự định đoạt của đương sự;

(iii) Nguyên tắc cung cấp chứng cứ và chứng minh trong tố tụng dân sự;

(iv) Nguyên tắc bình đẳng về quyền và nghĩa vụ trong tố tụng dân sự;

(v) Nguyên tắc hoà giải trong tố tụng dân sự;

(vi) Nguyên tắc kiểm sát việc tuân theo pháp luật trong tố tụng dân sự.

Nội dung 2. Trình tự tố tụng dân sự áp dụng với vụ án dân sự về tiêu dùng

Căn cứ theo Điều 41 Luật BVQLNTD năm 2010, ngoài các tranh chấp đáp ứng 03 điều kiện xét xử theo thủ tục tố tụng rút gọn (sẽ được đề cập trong nội dung sau), các TCTD khác khi được đưa ra xét xử tại tòa án sẽ áp dụng trình tự tố tụng như đối với giải quyết một vụ án dân sự thông thường. Có thể khái quát trình tự giải quyết đó gồm các bước cụ thể như sau:

Bước 1. Bên nguyên gửi đơn khởi kiện tới Tòa án

- Đơn khởi kiện có thể được gửi trực tiếp tại Tòa án hoặc gửi qua bưu điện.

- Kèm theo đơn khởi kiện, bên khởi kiện phải nộp các chứng cứ có liên quan.

- Tòa án sau khi nhận đơn khởi kiện sẽ ra thông báo nhận đơn gửi cho nguyên đơn.

Bước 2. Xử lý đơn khởi kiện

- Trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận đơn, Tòa án tiếp nhận đơn có nghĩa vụ chuyển đơn cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, trả lại đơn khởi kiện hoặc thụ lý đơn, đồng thời ra thông báo nộp tiền tạm ứng án phí cho nguyên đơn.

- Đối với các vụ án dân sự tiêu dùng, Luật BVQLNTD năm 2010 có quy định tại khoản 2 Điều 43 cho phép NTD khi khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án.

- Trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày thụ lý đơn, Tòa án phải ra thông báo thụ lý gửi tới Viện Kiểm sát, bị đơn, người đại diện cho bị đơn (nếu có) và người có

quyền lợi và nghĩa vụ liên quan.

Bước 3. Xác minh thu thập chứng cứ (nếu cần thiết)

Bước 4. Mở phiên tòa hòa giải:

Khác với các vụ án hình sự, đối với vụ án dân sự tiêu dùng, trước khi tiến hành xét xử, Tòa án sẽ tiến hành mở phiên hòa giải trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày thụ lý vụ án. Trường hợp hòa giải thành, biên bản hòa giải thành có ký tên xác nhận của các bên là căn cứ để chấm dứt vụ án dân sự tiêu dùng.

Bước 5. Xét xử sơ thẩm

Trường hợp các bên hòa giải không thành, Tòa án sẽ đưa vụ án ra xét xử sơ thẩm. Trình tự phiên xét xử sơ thẩm được quy định tại Điều 203 BLTTDS năm 2015. Phán quyết sơ thẩm sẽ được chuyển tới các đương sự, Viện Kiểm sát tỉnh, Thi hành án trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày tuyên án. Bản án sẽ có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày tuyên án, nếu không có kháng cáo của các đương sự và kháng nghị của Viện Kiểm sát cùng cấp; và 30 ngày kể từ ngày tuyên án nếu không có kháng nghị của Viện Kiểm sát cấp tỉnh (Điều 245, 252 BLTTDS năm 2015 về thời hạn kháng cáo kháng nghị).

Bước 6. Xét xử phúc thẩm

Trường hợp không đồng ý với phán quyết của tòa án sơ thẩm, bên bị có quyền kháng cáo một phần hoặc toàn bộ bản án (Điều 246 BLTTDS năm 2015). Tòa án có nghĩa vụ gửi toàn bộ hồ sơ vụ án và kháng cáo đến Tòa án tỉnh để giải quyết theo thủ tục phúc thẩm trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận biên lai nộp tiền tạm ứng án phí. Đối với vụ án dân sự tiêu dùng, bên kháng cáo là NTD được miễn tạm ứng án phí.

Nội dung 3. Thủ tục tố tụng rút gọn

Hiến pháp sửa đổi năm 2013 được thông qua đã ghi nhận rõ nội dung bổ sung “thủ tục tố tụng rút gọn” tại các Điều 103 theo hướng sẽ không có sự tham gia của Hội thẩm nhân dân, đồng thời loại bỏ áp dụng nguyên tắc xét xử tập thể và quyết định theo đa số. Hiện nay, theo quy định tại Điều 65 BLTTDS năm 2015 thì Việc xét xử sơ thẩm, phúc thẩm vụ án dân sự theo thủ tục rút gọn do một

Thẩm phán tiến hành. Trong thủ tục tố tụng hình sự rút gọn các cơ chế kháng án dường như mang tính tuyệt đối, có nghĩa là việc xét xử phúc thẩm, giám đốc thẩm, tái thẩm đối với vụ án đã xét xử sơ thẩm theo thủ tục rút gọn vẫn được tiến hành theo thủ tục chung. Tuy nhiên đối với những vụ kiện mà việc giải quyết là khó khăn, phức tạp thì áp dụng nguyên tắc xét xử hai cấp là rất cần thiết nhưng có những vụ việc áp dụng nguyên tắc này sẽ kéo dài thời gian giải quyết, gây tổn phí cho Nhà nước và đương sự một cách không cần thiết. Đó chính là những vụ kiện có chứng cứ rõ ràng, bị đơn thừa nhận nghĩa vụ; những vụ kiện có giá ngạch thấp. Đối với loại vụ kiện như vậy, một bên đương sự thừa nhận nghĩa vụ thì xét về bản chất đây là loại việc không có tranh tụng cả về chứng cứ và về quyền, nghĩa vụ giữa các bên đương sự. Vì vậy để bảo vệ kịp thời quyền lợi hợp pháp của nguyên đơn vẫn cần thiết phải quy định phán quyết của Thẩm phán đối với những loại vụ kiện có những chứng cứ rõ ràng, một bên đương sự thừa nhận nghĩa vụ, sẽ có hiệu lực pháp luật ngay. Tuy nhiên, việc nghiên cứu thiết lập một cơ chế chuyển hoá giữa thủ tục xét xử rút gọn và thủ tục thông thường cũng là một giải pháp nhằm bảo vệ quyền lợi của các bị đơn “ngay tình” và “trung thực” chống lại sự lạm quyền của bên đi kiện.

Luật BVQLNTD năm 2010 cũng đề cập tới nội dung này trong đó nhấn mạnh các điều kiện bắt buộc, cụ thể [51]:

(i) Vụ án dân sự do cá nhân tiêu dùng khởi kiện tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ;

(ii) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng;

(iii) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng

Tại Điều 317 của BLTTDS năm 2015 có quy định về điều kiện áp dụng thủ tục tố tụng rút gọn:

“1. Tòa án giải quyết vụ án theo thủ tục rút gọn khi có đủ các điều kiện sau đây:

a) Vụ án có tính tiết đơn giản, quan hệ pháp luật rõ ràng, đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ; tài liệu, chứng cứ đầy đủ, bảo đảm đủ căn cứ để giải quyết vụ án và Tòa án không phải thu thập tài liệu, chứng cứ;

b) Các đương sự đều có địa chỉ nơi cư trú, trụ sở rõ ràng;

c) Không có đương sự cư trú ở nước ngoài, tài sản tranh chấp ở nước ngoài, trừ trường hợp đương sự ở nước ngoài và đương sự ở Việt Nam có thỏa thuận đề nghị Tòa án giải quyết theo thủ tục rút gọn hoặc các đương sự đã xuất trình được chứng cứ về quyền sở hữu hợp pháp tài sản và có thỏa thuận thống nhất về việc xử lý tài sản.”

Như vậy, pháp luật chỉ cho phép áp dụng thủ tục rút gọn trong tố tụng dân sự (tại các vụ án về bảo vệ NTD) khi hội đủ các điều kiện nhất định. Điều đó có nghĩa là không phải mọi vụ việc liên quan đến bảo vệ lợi ích NTD đều có thể hoặc cần phải áp dụng thủ tục rút gọn.

Nội dung 4. Khởi kiện tập thể

Thực tiễn cho thấy các vụ việc gây ảnh hưởng tới quyền lợi NTD trên diện rộng chiếm tỷ lệ không nhỏ trong các TCTD. Khi đó, bảo vệ NTD bằng một vụ kiện chung cho tất cả những người bị thiệt hại với sự tham gia của tổ chức đại diện quyền lợi người bị hại thay vì để cho mỗi người tiến hành một vụ kiện riêng lẻ và giống hệt nhau là giải pháp hợp lý đã được thừa nhận trong thực tiễn ở nhiều quốc gia. Hội bảo vệ NTD là nhân vật thích hợp nhất cho vai trò đại diện của cộng đồng NTD đứng nguyên đơn trong vụ kiện chung này. Luật ở các nước phát triển thừa nhận cho hội hai loại quyền khởi kiện, tương ứng hai loại lợi ích khác biệt: lợi ích tập thể của NTD và lợi ích cá nhân của nhiều NTD.

Kiện vì lợi ích tập thể của NTD được chấp nhận trong trường hợp thiệt hại của cộng đồng NTD là hiển nhiên, nhưng việc xác định lai lịch của từng người bị thiệt hại là rất khó khăn, nếu không muốn nói là không thể được. Chẳng hạn, có rất nhiều hộp sữa nhiễm chất melamine đã được tung ra bán; điều đó có nghĩa là rất nhiều trẻ em đã cho vào bụng thứ sữa độc hại ấy, nhưng cụ thể bao nhiêu em, những ai, thì không biết. Khi đó, hội NTD có thể kiện. Mức bồi thường thiệt hại tất nhiên chỉ được ước tính; tiền bồi thường không được chia cho những NTD mà được giao cho hội để phục vụ cho các hoạt động vì lợi ích chung.

Còn kiện vì lợi ích riêng của nhiều NTD được thực hiện trong trường hợp bên cạnh tính chất rõ ràng của thiệt hại, việc xác định lai lịch người bị thiệt hại là khả thi. Có thể hình dung: thấy rõ thiệt hại do nhà sản xuất gây ra, hội tiêu dùng khởi kiện;

toà án tuyên bố nhà sản xuất có trách nhiệm, nhưng không ấn định ngay mức bồi thường; sau đó, toà án bố cáo rộng rãi bản án và yêu cầu NTD nào bị thiệt hại thì đăng ký đòi bồi thường trong thời hạn nhất định; hết hạn, toà án khoá sổ, tổng kết, đánh giá thiệt hại theo khai báo và ấn định mức bồi thường chung. Tiền bồi thường sẽ được giao cho hội bảo vệ NTD để phân phối cho những NTD bị thiệt hại đã đăng ký và có thiệt hại thực tế đã được toà án thẩm định... Luật Bảo vệ người NTD chỉ ghi nhận loại quyền kiện của hội nhằm bảo vệ lợi ích cá nhân của nhiều NTD.

Điều này đã được thay đổi khi BLTTDS năm 2015 đã quy định: Cá nhân, cơ quan, tổ chức do Bộ luật này quy định có quyền khởi kiện vụ án dân sự, yêu cầu giải quyết việc dân sự tại Toà án có thẩm quyền để yêu cầu Toà án bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình hoặc của người khác. Như vậy, pháp luật tố tụng của Việt Nam đã thừa nhận việc một người này có thể đi kiện thay cho một người khác.

Khởi kiện tập thể của NTD cũng phát sinh từ nguyên tắc đó. Tuy nhiên, khởi kiện tập thể không phải là khởi kiện đông người mà khởi kiện tập thể là khởi kiện nhân danh lợi ích của tập thể, với số lượng thành viên có thể là không xác định. Thực tiễn đời sống pháp lý ở Việt Nam trong quá khứ và hiện tại cũng đã ghi nhận vấn đề này, theo đó, nhân danh lợi ích của một hay nhiều tập thể người làm công ăn lương, tổ chức công đoàn có thể trở thành người tham gia tố tụng liên quan đến lợi ích của tập thể này (theo pháp luật phá sản hay lao động).

Nội dung 5. Xây dựng chế tài phán tiêu dùng chuyên biệt

Không ít quốc gia trên thế giới lựa chọn thành lập một định chế tài phán đặc biệt và độc lập nằm trong hệ thống tư pháp để xét xử, giải quyết TCTD với những đặc thù của hoạt động giải quyết TCTD. Thẩm phán xét xử là những người do Nhà nước bổ nhiệm và trả thù lao. Với trình tự rút gọn, thẩm phán giải quyết TCTD không cần thiết phải là những thẩm phán chuyên nghiệp, mà có thể là các thẩm phán không chuyên. Trụ sở tòa án cũng không bị “cứng” theo hệ thống tổ chức tòa án thông thường mà có thể bố trí linh hoạt tại các địa bàn xảy ra nhiều tranh chấp, đảm bảo sự thuận tiện nhất cho các đương sự. Tại Việt Nam, hiện nay đã có nhiều ý kiến đề xuất thành lập một định chế tài phán như vậy để giải quyết các TCTD đồng thời cũng đòi hỏi phải xây dựng một hệ

thống nhân sự thường xuyên, cơ sở vật chất, đào tạo chuyên môn nghiệp vụ.

Có thể nói rằng, mỗi hình thức giải quyết TCTD đều có những đặc điểm và hạn chế nhất định và chỉ có các đương sự và luật sư của họ mới hiểu rõ họ cần đến hình thức giải quyết tranh chấp nào trong những vụ việc cụ thể. Thực tiễn hoạt động giải quyết TCTD hiện nay ở các nước trên thế giới đang cho thấy một khuynh hướng: ở các nước phát triển, các hình thức giải quyết TCTD như thương lượng, hoà giải, trọng tài là các hình thức giải quyết tranh chấp chiếm ưu thế thì ngược lại ở các quốc gia chuyển đổi, việc Toà án tiếp tục vẫn đóng vai trò là hình thức giải quyết tranh chấp quan trọng nhất.

Mặc dù vậy, thực tiễn hoạt động xét xử các vụ án dân sự nói chung và các vụ án dân sự về tiêu dùng nói riêng còn bộc lộ nhiều hạn chế như sau:

- *Tổ tụng tại tòa án sẽ hạn chế quyền tự do lựa chọn của các bên đương sự.* Nếu so sánh với các phương thức giải quyết tranh chấp khác đã đề cập, phương án tổ tụng tòa án sẽ không cho phép các bên được thỏa thuận trong một số nội dung nhất định liên quan tới thủ tục và trình tự, như: nguyên đơn phải tuân theo những quy định về thẩm quyền theo lãnh thổ đối với Toà án các cấp, các bên không được quyền tự do chọn các Thẩm phán, Hội thẩm, Kiểm sát viên, Thư ký tòa án... theo ý của mình. Những người này đều do tòa án chính định.

- *Tổ tụng tòa án khiến các bên không chủ động đẩy nhanh tiến trình giải quyết tranh chấp:* do trình tự tổ tụng được cố định bao gồm các bước được đặc trưng bởi nhiều cấp xét xử khác nhau từ sơ thẩm, phúc thẩm đến giám đốc thẩm, quyết định của tòa án có thẩm quyền có thể bị kháng án lên ít nhất một hoặc đôi lần khi hai tòa án ở cấp cao hơn, do đó các bên không thể tự thỏa thuận hoặc thỏa thuận với tòa án để đẩy nhanh thời gian thưa kiện của các bên tranh chấp.

- *Nhu cầu giải quyết tranh chấp bí mật của doanh nghiệp không được đáp ứng đối với xét xử vụ án dân sự liên quan tới NTD.* Hoạt động tổ tụng tòa án phải tuân thủ theo nguyên tắc Xét xử công khai.

- *Năng lực chuyên môn và kinh nghiệm giải quyết các vụ án dân sự về tiêu dùng của Thẩm phán còn hạn chế.*

2.2. Thực tiễn giải quyết tranh chấp tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay

Theo quy định của Luật BVQLNTD năm 2010, việc giải quyết TCTD có thể thực hiện thông qua thương lượng giữa hai bên, hòa giải, trọng tài hoặc bằng Tòa án.

Theo báo cáo của các hội, tổ chức xã hội bảo vệ NTD cũng như của các Sở Công Thương tại các tỉnh số lượng tổ chức xã hội tham gia công tác BVQLNTD tăng đều qua các năm (năm 2012: 44 tổ chức, năm 2013: 47 tổ chức, năm 2014: 49 tổ chức, năm 2015: 51 tổ chức) [4]. Các cơ quan, tổ chức này trung bình hàng năm tiếp nhận và giải quyết khoảng 3000 - 4000 vụ khiếu nại của NTD. Phần lớn các khiếu kiện này đều được giải quyết bằng phương thức thương lượng hoặc hòa giải và tỷ lệ thành công khá cao (80-83%) [4], một số hội như Bình Dương, Hà Tĩnh, Kiên Giang tỉ lệ giải quyết thành công lên đến 90%. Theo số liệu của Hội BVQLNTD Việt Nam, năm 2016 Hội đã tư vấn giải quyết 1.957 vụ khiếu nại. Trong đó, khiếu nại trực tiếp bằng văn bản là 594 trường hợp, tỷ lệ tư vấn giải quyết thành công (qua hòa giải) gần 79%; Tư vấn qua điện thoại là 1.363 trường hợp. Giá trị hàng hóa, dịch vụ được giải quyết thành công khoảng 5,937 tỷ đồng.

Theo số liệu công bố tại báo cáo tổng kết công tác bảo vệ quyền lợi NTD giai đoạn 2011-2015 của Bộ Công thương, số lượng giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD qua các năm tại cơ quan giải quyết khiếu nại tố cáo tăng mạnh:

- Tại Bộ Công thương: năm 2011 là 26 vụ, năm 2012 là 263 vụ, năm 2013 là 450 vụ, năm 2014 là 1007 vụ, năm 2015 là 1689 vụ. [4], chi tiết tại *Biểu đồ 2.1. Tình hình giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD tại Bộ Công thương từ năm 2011 đến năm 2015 trong phụ lục.*

- Tại các Sở Công thương và Ủy ban nhân dân cấp huyện trên toàn quốc: năm 2011 là 93 vụ, năm 2012 là 105 vụ, năm 2013 là 305 vụ, năm 2014 là 301 vụ, năm 2015 là 503 vụ [4], chi tiết tại biểu đồ *Biểu đồ 2.2. Tình hình giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD tại các Sở Công thương và Ủy ban nhân dân cấp huyện trên toàn quốc từ năm 2011 đến năm 2015 trong Phụ lục.*

Từ những số liệu trên có thể thấy tỷ lệ sử dụng phương thức thương lượng và hòa giải đang chiếm tỷ lệ cao trong việc giải quyết TCTD nhờ thủ tục và phương

thức giải quyết tranh chấp đơn giản.

Trái với tỷ lệ sử dụng phương thức thương lượng và hòa giải cao, trọng tài và tòa án là hai phương thức ít được sử dụng. Thực trạng này là do các rào cản về thời gian và thủ tục khi NTD tiến hành khởi kiện tại tòa hoặc sử dụng phương thức trọng tài. Một lý do nữa là do kiến thức pháp Luật BVQLNTD còn khá xa lạ với thẩm phán, Việt Nam hiện vẫn chưa có thẩm phán chuyên trách trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi NTD. Những kiến thức chuyên môn pháp luật về BVNTD còn là vấn đề khá xa lạ với đa số thẩm phán. Trong thống kê của ngành Tòa án cũng không có hạng mục thống kê về các vụ án khởi kiện BVNTD, bởi vụ án loại này được coi là vụ án dân sự và được tính chung trong số liệu của án dân sự. Số vụ án liên quan đến BVNTD rất ít ỏi, không những khiến nhiều thẩm phán bỡ ngỡ, thiếu kinh nghiệm giải quyết mà hàng năm khi tòa án tổ chức các chương trình tập huấn thì nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ về BVNTD cũng không có gì để nói.

Trên thực tế, đã có vụ việc, các doanh nghiệp gây thiệt hại cho NTD ở quy mô rất lớn nhưng hầu như không có NTD nào đứng ra thực hiện quyền khởi kiện. Chẳng hạn, trong vụ xăng pha acetôn (năm 2006), hàng ngàn NTD ở thành phố Hồ Chí Minh đã mua phải loại xăng này và khi sử dụng, loại xăng này đã gây hư hại cho nhiều bộ phận của một số loại phương tiện giao thông. Tuy nhiên, không có NTD nào đứng ra khởi kiện... Nhìn chung việc giải quyết khiếu nại của NTD tại Việt Nam mới chỉ dừng ở mức giải quyết các vụ nhỏ lẻ, giá trị giao dịch không lớn. Đối với các vụ việc giá trị cao hoặc có quy mô lớn thì các phương thức giải quyết hiện hành vẫn chưa phát huy được hết hiệu quả.

Bảng dưới đây tổng hợp đánh giá về một số tiêu chí sử dụng các phương thức giải quyết khiếu nại nêu trên:

TIÊU CHÍ	THƯƠNG LƯỢNG	HÒA GIẢI	TRỌNG TÀI	TÒA ÁN
Quy trình, thủ tục	4	3	2	1
Thời gian giải quyết	4	3	2	1
Đảm bảo bí mật thông tin	4	3	2	2

Chi phí phát sinh	4	3	2	1
Giá trị của phán quyết	1	2	3	4

4: là thang điểm hiệu quả cao nhất; 1: là thang điểm hiệu quả thấp nhất

Bảng 2.1. Tổng hợp đánh giá về một số tiêu chí sử dụng các phương thức giải quyết khiếu nại

Nhằm đánh giá nhận thức của NTD về công tác BVQLNTD ở Việt Nam trong giai đoạn 2011-2015, với sự hỗ trợ của Tổ chức Hợp tác Quốc tế Đức (GIZ), Cục Quản lý cạnh tranh đã phối hợp với Viện Nghiên cứu Thương mại, Bộ Công Thương tiến hành khảo sát ý kiến, nhận thức của NTD trên một số tỉnh, thành phố trong cả nước qua hình thức phỏng vấn trực tiếp với tổng số bản khảo sát trực tiếp được sử dụng để làm báo cáo là **3.000 bản** với đối tượng được khảo sát là NTD nói chung ở Việt Nam.

- Về nhận biết các cơ quan lý nhà nước về BVQLNTD và Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD:

Kết quả khảo sát cho thấy có 48,7% trên tổng số người được khảo sát trả lời đúng cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD là Bộ Công Thương (Cục Quản lý cạnh tranh) và UBND cấp tỉnh (Sở Công Thương) cho thấy chức năng, vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD đã được nhiều NTD biết đến và ghi nhận.

Tỷ lệ số lượng NTD biết đến các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD thấp hơn (52%) so với số người biết đến Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD (58,80%). Tuy nhiên, khi lựa chọn phương án chính xác đầu là các Tổ chức xã hội về BVQLNTD, thì chỉ có 48,60% số người được hỏi trả lời chính xác Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ NTD Việt Nam (VINASTAS) và các Hội BVQLNTD cấp tỉnh, cấp huyện là các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD.

- Về nhân diện các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu:

Hơn một nửa số NTD tham gia khảo sát trả lời đã từng bị xâm phạm quyền lợi với tư cách là NTD trong khoảng thời gian từ năm 2011 đến 2015 (chiếm 56%).

Những nhóm hàng hóa, dịch vụ được nhiều NTD phản ánh đã từng bị xâm phạm quyền lợi trong thời gian qua là: thực phẩm, nước giải khát (1,69%), đồ điện tử gia dụng (13,05%), hàng hoá tiêu dùng thường ngày khác (12,88%), điện thoại,

viễn thông (17%), thời trang, trang sức (6,57%), du lịch, nhà hàng (5,6%), máy tính, kết nối Internet (5,37%), y tế, chăm sóc sức khỏe (5,2 %). Điều này thể hiện đúng thực trạng thị trường tiêu dùng, cũng như các khiếu nại chủ yếu của NTD hiện nay, trong đó vấn đề về thực phẩm không an toàn, mất vệ sinh, chất lượng, chế độ bảo hành đồ điện tử gia dụng, điện thoại, dịch vụ viễn thông,... đang gây nhiều bức xúc cho NTD. Hơn một nửa số NTD tham gia khảo sát trả lời đã từng bị xâm phạm quyền lợi với tư cách là NTD trong khoảng thời gian từ năm 2011 đến 2015 (chiếm 56%). Chi tiết tại *Biểu đồ 2.3. Xâm phạm quyền lợi NTD phân theo nhóm hàng hoá, dịch vụ của Phụ lục.*

Trong 56% NTD tham gia khảo sát trả lời đã từng bị xâm phạm quyền lợi với tư cách là NTD trong khoảng thời gian từ năm 2011 đến 2015 nêu trên thì khi được hỏi “Trong quá trình mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ và xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh, thì thường chọn phương án nào?” Có tới 44% số người được hỏi chọn phương án im lặng và bỏ qua vụ việc; 20% chọn phương án Yêu cầu hỗ trợ từ Cơ quan, tổ chức BVQLNTD; 36% thực hiện việc Khiếu nại đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch. Chi tiết tại *Biểu đồ 2.4. Cách thức giải quyết tranh chấp của Phụ lục.*

Lý do được người tham gia khảo sát đưa ra cho việc Im lặng, bỏ qua vụ việc là vì Giá trị tranh chấp nhỏ (38.56%); Vì cho rằng thủ tục khiếu nại, khiếu kiện tới cơ quan có thẩm quyền phức tạp (22.05%); Vì cho rằng đơn vị kinh doanh sẽ không giải quyết (15, 2%); Vì không biết đến quy định pháp luật có liên quan (11,1%); Vì không biết đến cơ quan, tổ chức hỗ trợ giải quyết khiếu nại cho NTD (10,75%),... Chi tiết tại *Biểu đồ 2.5. Lý do của việc NTD chọn im lặng, bỏ qua vụ việc của Phụ lục.*

Trong 36% NTD thực hiện việc Khiếu nại đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thì có: 30,73% số người tham gia khảo sát cho rằng tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết tốt khiếu nại của NTD và 30,76% cho rằng các tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết Chưa Tốt các khiếu nại, khiếu kiện của NTD và 38,51% không có ý kiến vì chưa từng khiếu nại đến các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Các lý do chính của việc đưa ra đánh giá chưa tốt đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh.

nhân kinh doanh là vì Rất khó liên hệ để thực hiện khiếu nại (31%); Thời gian trả lời/phản hồi yêu cầu của NTD là quá lâu (23%) Có tình trốn tránh trách nhiệm (22%) Thái độ, cách xử sự không đúng mực, thiếu tôn trọng NTD (21%)... Chi tiết tại *Biểu đồ 2.6. Lý do đánh giá tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết không tốt khiếu nại của NTD* của Phụ lục.

- Về hiểu biết cơ quan, tổ chức nào để yêu cầu hỗ trợ giải quyết tranh chấp thì có đến 53,60% số người được hỏi chưa từng liên hệ với bất kỳ cơ quan, tổ chức nào. Và có 23,43% đã liên hệ với các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD; 14,70% đã liên hệ với các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD; 8,27% đã liên hệ với các cơ quan, tổ chức khác. Chi tiết tại *Biểu đồ 2.7. Tỷ lệ NTD liên hệ cơ quan, tổ chức để yêu cầu giải quyết khiếu nại* của Phụ lục.

Trong số NTD lựa chọn liên hệ đến các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD thì có 36% đã liên hệ tới BND cấp Huyện, Xã 2 % trả lời là đã liên hệ tới Bộ Công Thương, Cục Quản lý cạnh tranh, và ngang bằng với tỷ lệ chọn liên hệ đến BND cấp tỉnh, Sở Công Thương. Chi tiết tại *Biểu đồ 2.8. Tỷ lệ NTD liên hệ tới các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD* của Phụ lục.

Đối với việc liên hệ tới các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD, có 32% đã liên hệ với Hội/chi Hội BVQLNTD ở cấp Quận, Huyện, Phường, Xã và 31% số người tham gia khảo sát đã liên hệ với VINASTAS, 31% liên hệ tới Hội BVQLNTD cấp Tỉnh. Các tỷ lệ này gần như bằng nhau, phần nào cho thấy mức độ hiểu biết của NTD về chức năng của các tổ chức này là như nhau. Trên thực tế thì nếu tại địa phương cư trú đã thành lập Hội/ chi Hội BVQLNTD thì NTD thường ưu tiên tìm đến Hội/chi Hội này để yêu cầu sự giúp đỡ. Chi tiết tại *Biểu đồ 2.9. Tỷ lệ NTD liên hệ tới các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD* của Phụ lục.

Bên cạnh các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD và các tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD thì bảng khảo sát cũng cho phép lựa chọn phương án liên hệ tới các cơ quan, tổ chức khác (cơ quan quản lý chuyên ngành, cơ quan báo chí, trọng tài, tòa án). Cụ thể, có 41% NTD trả lời đã liên hệ tới Cơ quan nhà nước khác (về quản lý chuyên ngành như an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường, chất

lượng....); 3 % liên hệ tới Cơ quan báo chí, truyền thông 3 % và 20% tìm đến Trọng tài, Tòa án. Như vậy có thể thấy các cơ quan báo chí, truyền thông cũng đang ngày giữ vai trò quan trọng trong hoạt động BVQLNTD, kết quả này hoàn toàn phù hợp với thực tế hiện nay khi nhiều NTD coi báo chí, truyền thông như một kênh để truyền thông điệp tới tổ chức, cá nhân kinh doanh khi quyền lợi của họ bị vi phạm mà không biết “kêu” đến ai và phải làm như thế nào. Chi tiết tại *Biểu đồ 2.10. Tỷ lệ NTD liên hệ tới các cơ quan chức năng khác của Phụ lục.*

Tỷ lệ người tham gia khảo sát đánh giá Tốt về công tác giải quyết khiếu nại NTD tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD không cao (23,4%). Trong khi tỷ lệ đánh giá Chưa Tốt lên tới 42,77% và không có ý kiến là 31,17% (vì chưa liên hệ hoặc không biết đến các cơ quan này). Chi tiết tại *Biểu đồ 2.11. Đánh giá về giải quyết khiếu nại NTD của các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD của Phụ lục.*

Lý do cho việc đưa ra đánh giá Chưa Tốt đối với công tác giải quyết khiếu nại NTD tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD có thể được liệt kê ra như Quy trình, thủ tục giải quyết phức tạp, rườm rà (27%) Không nhận được sự hỗ trợ hiệu quả từ cán bộ chuyên trách (21%) Thẩm quyền trong giải quyết vụ việc tranh chấp NTD còn hạn chế (19%); Không có đường dây nóng (điện thoại/ email) để NTD liên hệ (15%) và Không có cán bộ chuyên trách (16%) ... Chi tiết tại *Biểu đồ 2.12. Lý do đánh giá Chưa tốt về giải quyết khiếu nại NTD tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD của Phụ lục.*

Việc đánh giá Tốt được đưa ra do công tác giải quyết khiếu nại NTD tại các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD có một số ưu điểm chính sau: Giải quyết vụ việc tranh chấp của NTD có hiệu quả, nhanh chóng (28%) Thủ tục khiếu nại đơn giản, thuận tiện cho NTD (24%) NTD dễ tiếp cận với cơ quan để yêu cầu hỗ trợ (22%) Có cán bộ chuyên trách (21%),... Chi tiết tại *Biểu đồ 2.13. Lý do đánh giá Tốt về giải quyết khiếu nại NTD tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD của Phụ lục.*

Khi đánh giá về các hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD có 26,73% cho đánh giá Tốt, 52,53% đánh giá Chưa tốt và 20,73% không có ý kiến (do chưa từng liên hệ hoặc biết đến các Hội BVQLNTD này). Lý do được NTD đưa

ra cho đánh giá Chưa Tốt tập trung vào các nội dung như do Quy trình, thủ tục giải quyết khiếu nại phức tạp, rườm rà (27%); Không có đường dây nóng (điện thoại/email), đầu mối chuyên trách để NTD liên hệ (22%); Không có Văn phòng khiếu nại hoặc được đặt ở vị trí không thuận tiện cho NTD (21%); Số lượng cán bộ ít, cơ sở vật chất hạn chế, thiếu kinh nghiệm (20%). Chi tiết tại *Biểu đồ 2.14. Lý do đánh giá Chưa Tốt về hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD của Phụ lục.*

Từ thực trạng giải quyết TCTD tại Việt Nam cùng với học hỏi kinh nghiệm của một số nước trên thế giới có cần phải có những định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết TCTD ở Việt Nam trong thời gian tới.

Kết luận chương 2

Luật BVQLNTD năm 2010 của Việt Nam đã quy định 04 phương thức giải quyết tranh chấp: thương lượng, hòa giải, trọng tài hoặc qua tòa án. TCTD của Việt Nam hiện nay đã được giải quyết theo đầy đủ các phương thức từ hành chính, phương thức thay thế và cả tòa án. Số lượng các vụ TCTD tại Việt Nam đang tăng dần qua các năm cả về số lượng và mức độ, cùng với đó là các tổ chức bảo vệ NTD ra đời ngày một nhiều. Tuy nhiên chủ yếu các vụ tranh chấp hiện nay vẫn thực hiện thông qua cơ chế khiếu nại hành chính do nhiều yếu tố trong đó: Đối với phương thức khiếu nại hành chính cùng với thương lượng, hòa giải, tuy còn thiếu những hướng dẫn pháp lý cụ thể, chính thống về trình tự giải quyết, phương thức giải quyết nhưng bản thân các phương thức này dựa chủ yếu trên cơ sở thỏa thuận tùy nghi nên việc giải quyết tranh chấp trở nên nhanh gọn, tốn ít thời gian và tiền bạc của các chủ thể. Đối với phương thức tố tụng trọng tài và tòa án hiện nay, trong khi tố tụng trọng tài hạn chế về năng lực và số lượng trọng tài viên chuyên biệt trong giải quyết TCTD, thì đối với tố tụng tòa án, trình tự phức tạp, rườm rà, cứng nhắc cùng với năng lực thi hành phán quyết không cao là những rào cản đối với hoạt động giải quyết TCTD. Tuy nhiên BLTTDS năm 2015 đã có quy định mới về trình tự tố tụng rút gọn đặc thù áp dụng cho tranh chấp dân sự, trong đó có TCTD sẽ đảm bảo hiệu quả trong việc tiếp cận cũng như giải quyết TCTD theo tòa án hiện nay.

Chương 3

PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

3.1. Phương hướng hoàn thiện

Luật BVQLNTD được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XII, kỳ họp thứ 8 thông qua ngày 17/11/2010 đã và đang được các cơ quan quản lý nhà nước giải quyết phần nào thông qua việc ban hành các quy định pháp luật, văn bản hướng dẫn. Kết quả đạt được đã có nhiều chuyển biến tích cực trong công tác đảm bảo quyền lợi NTD nói chung và giải quyết TCTD nói riêng. Tuy nhiên do còn nhiều quy định pháp luật mang tính chung chung đồng thời số lượng vụ việc vi phạm quyền lợi của NTD cũng như số vụ TCTD ngày càng gia tăng cả về số lượng và mức độ, đòi hỏi phải có cách tiếp cận mới, trong đó có việc hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam được tôn trọng và bảo vệ đồng thời góp phần quan trọng trong việc tạo môi trường kinh doanh lành mạnh và sự phát triển của đất nước.

Việc hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD được dựa trên những định hướng như sau:

- Bảo đảm sự cân bằng trong giao dịch dân sự giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh

Do trong các giao dịch mua bán hàng hóa giữa NTD và thương nhân thì NTD thường là bên thế yếu: thiếu thông tin, đặc biệt là các thông tin và kiến thức liên quan đến đặc tính kỹ thuật của sản phẩm, thường ít có cơ hội đàm phán, thương lượng trong quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Đồng thời giao dịch mua bán hàng hóa giữa NTD với thương nhân là sự thỏa thuận dân sự, nếu để các bên tự do vô hạn thì các giao dịch này sẽ trở thành phương tiện để bên mạnh hơn lấn át bên yếu thế hơn và gây thiệt hại to lớn tới lợi ích chung của xã hội.

Song hành với các quy định hướng tới việc nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp đối với NTD nhưng cần phải có các quy định đảm bảo các quyền và lợi ích chính đáng của các chủ thể này. Vì vậy, Luật không thể hiện xu hướng quá thiên về bảo vệ NTD mà hạn chế đi quyền lợi hợp pháp của các doanh nghiệp, tránh tạo ra những kẽ hở

để một số cá nhân lợi dụng quyền lợi của NTD gây thiệt hại cho doanh nghiệp.

Do đó để giảm thiểu tình trạng TCTD xảy ra thì việc đảm bảo sự cân bằng trong giao dịch Giao dịch mua bán hàng hóa giữa NTD với thương nhân, pháp luật cần có các quy định đặc thù để đảm bảo sự cân bằng trong các quan hệ này, qua đó góp phần ổn định trật tự xã hội, bảo vệ lợi ích chung của xã hội.

- Bảo đảm việc thực thi kết quả giải quyết TCTD

Luật BVQLNTD năm 2010 đã quy định các biện pháp giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong Chương IV trong đó có các biện pháp: thương lượng, hòa giải, trọng tài, tòa án. Tuy nhiên đối với một số giải pháp giải quyết tranh chấp chưa có quy định chặt chẽ để thực hiện đầy đủ kết quả giải quyết tranh chấp (như thương lượng và hòa giải dân sự). Vì vậy cần phải có quy định cụ thể nhằm đảm bảo kết quả giải quyết TCTD thông qua bất kỳ phương thức giải quyết nào cũng cần được công nhận và đảm bảo thực thi trong thực tiễn bởi hệ thống cơ quan tư pháp và thi hành án.

- Khuyến khích các tổ chức, cá nhân trong xã hội tham gia cùng Nhà nước trong công tác bảo vệ NTD

Nhà nước khuyến khích các tổ chức, cá nhân trong xã hội tham gia cùng Nhà nước trong công tác bảo vệ NTD thông qua các Hiệp hội, đồng thời nâng cao năng lực Hội bảo vệ quyền lợi NTD, tăng cường tư cách đại diện cho NTD đặc biệt trong trường hợp có phát sinh tranh chấp. Các hội bảo vệ quyền lợi NTD đã có sự lớn mạnh về số lượng: từ chỗ chỉ có 39 Hội trước năm 2011, tính đến nay, Việt Nam đã có 51 hội bảo vệ quyền lợi NTD trên phạm vi cả nước. Tuy nhiên số lượng tăng trưởng hội này chưa tương xứng với tốc độ gia tăng của các vụ việc tranh chấp, vi phạm quyền lợi NTD phát sinh trong thực tế. Vì vậy, để hướng tới sử dụng chính sức mạnh của xã hội trong việc đảm bảo quyền lợi NTD cũng như phù hợp với xu thế phát triển chung của thế giới trong lĩnh vực bảo vệ NTD nói chung và giải quyết TCTD nói riêng cần phải có quy định cụ thể và tạo điều kiện hơn nữa nhằm xã hội hóa hoạt động bảo vệ NTD.

- Xây dựng cơ chế hợp tác quốc tế trong quá trình bảo vệ NTD nhằm đảm

bảo căn cứ pháp lý giải quyết TCTD có yếu tố nước ngoài

Trong thời kỳ xã hội ngày càng phát triển và trong bối cảnh Việt Nam ra nhập WTO, hoạt động trao đổi hàng hóa, dịch vụ ngày càng phát triển không chỉ giới hạn bởi biên giới quốc gia mà mở rộng ra khu vực và toàn thế giới thì vấn đề giải quyết TCTD cần xây dựng những cơ chế hợp tác khu vực và quốc tế trong việc bảo vệ quyền lợi NTD.

3.2. Giải pháp hoàn thiện

3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng

- Hầu hết NTD ở Việt Nam không biết đầy đủ quyền lợi của mình trong khi đó Luật BVQLNTD năm 2010 chưa được phản ánh đầy đủ các quy chuẩn của pháp luật quốc tế: Tại Điều 8 của Luật BVQLNTD năm 2010 mới chỉ quy định các quyền được đảm bảo về sức khỏe; quyền được thông tin; quyền được lựa chọn; quyền được góp ý kiến; quyền được tham gia xây dựng pháp luật liên quan; quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại; quyền khiếu nại tố cáo và quyền được tư vấn; Hai quyền còn lại là quyền được đào tạo về kiến thức tiêu dùng và quyền được hưởng thụ môi trường lành mạnh được ghi nhận trong các văn bản pháp luật khác. Điều này cho thấy Luật BVQLNTD năm 2010 chưa được phản ánh đầy đủ các quy chuẩn của pháp luật quốc tế. Vì vậy chỉ khi được pháp luật quy định đầy đủ các quyền của NTD và NTD nhận thức được đầy đủ các quyền của mình thì việc áp dụng các biện pháp giải quyết TCTD mới đạt hiệu quả và có tính phù hợp cao.

- Cần bổ sung các quy định để đảm bảo cân bằng lợi ích giữa NTD và doanh nghiệp, hạn chế trường hợp NTD lạm dụng quyền trong giải quyết tranh chấp để gây thiệt hại cho uy tín doanh nghiệp. Hiện nay, trong hoạt động tố tụng đối với các TCTD, thực tế cho thấy chênh lệch khá lớn nếu so sánh về số lượng các quy định mang tính “ưu tiên” đối với NTD với các quy định hạn chế hành vi lạm dụng quyền ưu tiên gây phương hại lợi ích của doanh nghiệp. Bởi vậy, việc bổ sung các quy định siết chặt điều kiện bồi thường và nghĩa vụ đối với cá nhân, tổ chức lạm dụng quyền ưu tiên của NTD một mặt sẽ hài hòa lợi ích giữa cả doanh nghiệp và NTD, một mặt hạn chế các hành vi cạnh tranh không lành mạnh.

- Để phát huy tích cực sức mạnh xã hội hóa trong công tác bảo vệ quyền lợi NTD và để thực hiện quyền được lựa chọn của NTD, pháp luật cần tạo ra môi trường pháp lý thuận lợi để NTD tự thành lập các tổ chức của riêng họ. Do tính chất đặc thù, Hội BVQLNTD còn được điều chỉnh theo Chương 3 Luật BVQLNTD, do Bộ Nội vụ cấp phép và quản lý. Đối với các hội có tính chất đặc thù, ngoài các nội dung điều chỉnh chung, việc thành lập và hoạt động của hội còn phụ thuộc vào nguồn kinh phí theo biên chế nhà nước cấp để tham gia hoạt động phản biện xã hội, xây dựng pháp luật. Thủ tục thành lập hội theo quy định hiện hành không hề đơn giản và bị ràng buộc lớn bởi số lượng thành viên tham gia và việc cấp phép của cơ quan quản lý nhà nước, nên việc lập ra các đơn vị xã hội dân sự tự chủ của các nhóm hoạt động về bảo trợ quyền của NTD riêng lẻ là rất khó. Trước thực tế đó, bên cạnh việc nới lỏng các ràng buộc khi thành lập các nhóm xã hội bảo vệ quyền của NTD thì tổ chức được thành lập cần đảm bảo một số nguyên tắc hoạt động như: (i) Phát huy vai trò tích cực, chủ động của từng cá nhân NTD trong hoạt động của hội từ việc thành lập, duy trì hoạt động và tham gia giải quyết các tranh chấp về tiêu dùng; (ii) Đảm bảo quyền tự chủ của NTD trong việc thành lập, tính độc lập, không bị ràng buộc về chính trị (bị chi phối bởi ảnh hưởng của cơ quan quản lý nhà nước) và kinh tế (bị chi phối bởi các nhà tài trợ, doanh nghiệp kinh tế lớn). Có như vậy, cùng với sự tăng trưởng của thị trường và xã hội, ý thức vì cá nhân và cộng đồng của NTD sẽ phát triển ở những mức độ tương xứng.

- Pháp luật giải quyết TCTD cũng đặt ra yêu cầu sớm bổ sung các chế định pháp lý phù hợp với sự phát triển nhanh của xã hội. Pháp luật hiện nay chưa lường tới các khía cạnh mở rộng về diện và chất của pháp luật bảo vệ NTD. Cụ thể, các khái niệm về giải quyết tranh chấp vượt qua biên giới lãnh thổ, hay nói cách khác cần xây dựng cơ chế hợp tác song phương, khu vực và quốc tế trong hoạt động giải quyết TCTD chưa được nhắc tới. Trong khi đó, giải quyết TCTD đối với các TCTD phát sinh từ những phương thức tiêu dùng mới mẻ như mua hàng trực tuyến, mua hàng qua truyền hình, mua chung, nhóm mua...chưa hề được quy định cụ thể. Quyền lợi của NTD khi tham gia giao dịch trên các kênh giao dịch mới như thương

mại điện tử là rất “mong manh” khi mà hệ thống pháp luật còn chưa phát triển. Đây là một trong những thách thức đối với hệ thống pháp luật hiện hành trong bối cảnh Việt Nam hội nhập ngày một sâu rộng hơn vào đời sống quốc tế.

3.2.2. Hoàn thiện các phương thức giải quyết tranh chấp

3.2.2.1. Đối với giải quyết tranh chấp thông qua hành chính

Giải quyết TCTD bằng con đường hành chính thực tiễn cho thấy là phương cách phổ biến nhất hiện nay tại Việt Nam. Tuy nhiên, vẫn còn đó những bất cập về khung pháp lý cần giải quyết triệt để cụ thể như:

Thứ nhất, sớm bổ sung những quy định hướng dẫn về trình tự khiếu nại thống nhất đối với các TCTD, trong đó ghi nhận cụ thể quyền lợi của NTD ở giai đoạn khiếu nại được bảo vệ như thế nào và nghĩa vụ của thương nhân bị khiếu nại ra sao. Điều này thực tiễn pháp lý hiện nay chưa giải quyết được, mà đơn thuần mới chỉ đề ra cơ chế.

Thứ hai, một cơ chế phối hợp hành chính đa chiều cũng cần được hoàn thiện bao gồm: giữa các địa phương với nhau, giữa địa phương với trung ương, giữa cơ quan bảo vệ NTD của hai quốc gia có chung đường biên giới và trên phạm vi toàn thế giới. Điều này góp phần tạo sức mạnh tổng thể với một hệ thống đầy đủ để giám sát quá trình thực hiện quy định về bảo vệ quyền lợi NTD, trở thành một đơn vị thứ ba có đủ khả năng can thiệp có hiệu quả vào quá trình giải quyết TCTD.

Thứ ba, cần đề ra một cơ chế phối hợp thông tin có sự tham gia một cách công tâm và minh bạch của các tổ chức giám định chất lượng hàng hóa dịch vụ, các đơn vị kiểm tra, thanh tra chất lượng của Nhà nước, các tổ chức phi chính phủ (xã hội dân sự) trong việc thực thi quy định về bảo vệ quyền lợi NTD để đảm bảo về lợi ích hợp pháp của NTD nhưng cũng tránh cho thương nhân tránh khỏi bị thiệt hại do khiếu nại, khiếu kiện bất hợp lý của NTD.

Thứ tư, cần nghiên cứu bổ sung cơ chế phối hợp giữa cơ quan hành chính giải quyết khiếu nại tiêu dùng và cơ quan tài phán tiêu dùng trong việc thực thi các nội dung khiếu nại. Cụ thể, song song với quá trình thẩm định, giải quyết nội dung khiếu nại thương nhân vi phạm pháp luật về tiêu dùng, các nội dung về bồi thường

thiệt hại có thể được chuyển tới cơ quan tài phán và cơ quan thi hành án (nếu các bên chấp thuận) để ban hành quyết định bồi thường sớm nhất có thể. Như vậy, hiệu lực giải quyết khiếu nại mới triệt để, đảm bảo tối ưu quyền lợi cho NTD.

3.2.2.2. Giải quyết tranh chấp thông qua biện pháp thay thế

a) Thương lượng, hòa giải

Được coi là hai phương thức giải quyết tranh chấp mang tính thỏa thuận nhiều nhất, tuy nhiên thực tế quy định hiện hành của nước ta dường như bỏ ngỏ các quy định hướng dẫn về trình tự, thủ tục và yêu cầu tổ tụng đối với hai hình thức này. Bởi vậy, thiết nghĩ cần bổ sung một số quy định sau để đảm bảo hoạt động thực thi các hình thức này được đúng pháp luật:

- Quan trọng nhất là sớm bổ sung cơ chế bảo đảm thực thi kết quả thương lượng, hòa giải bởi hệ thống cơ quan tư pháp và thi hành án dân sự. Kết quả thương lượng, hòa giải sau khi được lập thành biên bản có thể phải đăng ký tại cơ quan tòa án và chuyển tới cơ quan thi hành án để thực thi. Hỗ trợ quá trình thực thi các phán quyết trên là hệ thống các trung tâm thừa phát lại được tổ chức nhằm giảm tải cho cơ quan thi hành án dân sự của nhà nước. Trình tự công nhận và thi hành thỏa thuận thương lượng, hòa giải sẽ áp dụng theo trình tự rút gọn, tòa án tôn trọng và không can thiệp vào nội dung và giá trị pháp lý của thỏa thuận.

- Tăng cường nhận thức của cộng đồng, đặc biệt là các cộng đồng doanh nghiệp về vai trò của hình thức giải quyết tranh chấp bằng hòa giải với tư cách là một phương thức giải quyết tranh chấp thay thế. Trên cơ sở nhận thức về lợi ích của các phương thức GQTC bằng hòa giải, thông qua pháp luật cũng như các giải pháp khác, Nhà nước cần có một chính sách nhất quán và những thông điệp chính thức về chính sách khuyến khích các bên GQTC của họ bằng con đường hòa giải. Luật Trọng tài thương mại năm 2010 của Việt Nam cũng đã phản ánh khá rõ xu hướng khuyến khích sử dụng hình thức GQTC bằng hòa giải. Điều 9 của Luật quy định: “Trong quá trình sử dụng trọng tài, các bên có quyền tự do thương lượng, thỏa thuận với nhau về GQTC hoặc yêu cầu Hội đồng Trọng tài hòa giải để các bên thỏa thuận với nhau về việc GQTC”. Tuy nhiên, ngoài quy định này, chưa có một văn

bản nào của các cơ quan nhà nước đưa ra những chủ trương mang tính khuyến khích hoặc định hướng sử dụng các hình thức GQTC thay thế nói chung, hòa giải nói riêng thay vì đưa vụ kiện ra Tòa án.

- Ban hành trình tự và thủ tục mẫu về hòa giải, thương lượng trong giải quyết TCTD trong đó quy định một cách tổng quát theo hướng mềm dẻo, tôn trọng nguyên tắc tự do thỏa thuận giữa các bên tranh chấp;

- Nghĩa vụ công bố kết quả hòa giải, thương lượng (công bố công khai hoặc thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước/hiệp hội bảo vệ quyền lợi NTD) để phục vụ hoạt động giám sát.

- Cần tạo dựng một chính sách công khai, chính thức khuyến khích các bên tự giải quyết tranh chấp trước hết bằng con đường hòa giải, tương tự như việc Nhà nước đã có thái độ về hình thức trọng tài thể hiện ở Điều 6 Luật Trọng tài thương mại: “Tòa án từ chối thụ lý trong trường hợp có thỏa thuận trọng tài”.

- Cần hỗ trợ xúc tiến hình thành một mạng lưới các trung tâm hòa giải thương mại và hình thành, đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ hòa giải viên; xây dựng các bộ quy tắc về hòa giải. Cần nghiên cứu, tham khảo những bộ quy tắc hòa giải hiện đại và được áp dụng rộng rãi trong thực tiễn giải quyết tranh chấp thương mại như Quy tắc hòa giải của UNCITRAL, ICC, ICSID.

b) Trọng tài

- Cần thiết phải xây dựng cơ chế nâng cao chuyên môn của lực lượng trọng tài viên trong lĩnh vực tiêu dùng. Việc thiếu trầm trọng lực lượng trọng tài viên có chuyên môn trong hoạt động giải quyết TCTD sẽ hạn chế đáng kể khả năng lựa chọn đối với các đương sự là NTD và thương nhân làm tính chung thẩm của phán quyết trọng tài không đảm bảo, gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích của các bên.

- Cần thiết bổ sung một cơ chế thi hành phán quyết trọng tài độc lập để đảm bảo hiệu lực thi hành phán quyết không bị ảnh hưởng bởi hiệu quả thi hành án dân sự. Thực tế cho thấy cơ chế thi hành án dân sự hiện nay còn nhiều hạn chế, thời gian thi hành án bị trì hoãn đáng kể do số lượng bản án tồn đọng chưa được thi hành luôn có xu hướng lũy tiến tăng. Cơ chế thi hành phán quyết trọng tài độc lập sẽ góp phần đẩy

nhanh tiến độ giải quyết tranh chấp, đồng thời giúp các bên đạt được mục tiêu ban đầu khi lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp này đó là yếu tố thời gian và chi phí.

3.2.2.3. Giải quyết tranh chấp thông qua khởi kiện tại tòa án

- Cơ chế giải quyết tranh chấp bằng kiện tập thể: về mặt khuôn khổ pháp lý, pháp luật Việt Nam đã có những quy định cần thiết cho phép NTD khiếu kiện tập thể (như Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi NTD có quyền đại diện), tuy nhiên các hình thức của kiện tập thể Việt Nam còn ít, cần nghiên cứu bổ sung thêm các hình thức mới như: kiện tập thể lựa chọn không tham gia, kiện theo nhóm, kiện thử nghiệm hoặc quy định cụ thể hơn về kiện đại diện để NTD có nhiều lựa chọn liên kết lợi ích khi khởi kiện.

- 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 tòa 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.

- Thủ tục tố tụng rút gọn đã được BLTTDS năm 2015 quy định tại Điều 317 tuy nhiên cần có quy định rõ hơn về điều kiện áp dụng, cụ thể: cần giải thích rõ “có tính tiết đơn giản, quan hệ pháp luật rõ ràng, đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ” là gì, tránh dẫn đến nhiều cách hiểu nhằm khác nhau.

- Cơ chế tài chính: Hiện nay, tuy NTD không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí nhưng họ vẫn phải chịu các chi phí phát sinh trong quá trình khởi kiện như chi phí giám định, chi phí luật sư. Vì vậy cần có thêm các hình thức khác như: bảo hiểm pháp lý và bên thứ ba chi trả chi phí tố tụng (có thể là Luật sư tự chi trả chi phí tố tụng như là một khoản đầu tư), ngoài ra, pháp luật cũng cần có quy định về miễn án phí hoặc nhà nước hỗ trợ chi trả án phí và chi phí tố tụng khác khi các tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD đại diện cho NTD khởi kiện.

3.2.3. Giải pháp hỗ trợ nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp giữa người tiêu

dùng với thương nhân

3.2.3.1. Đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại tố cáo liên quan đến giải quyết tranh chấp tiêu dùng

Đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm trong công tác bảo đảm quyền lợi của NTD nói chung và giải quyết các vụ việc TCTD nói riêng. Đồng thời phải chú trọng giải quyết hiệu quả, kịp thời và dứt điểm các khiếu nại, tố cáo của NTD. Xây dựng, thực hiện quy trình khiếu nại cho NTD đơn giản và thuận tiện.

3.2.3.2. Tăng cường xã hội hóa cơ chế bảo vệ

- Hiện nay, các tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD hoạt động dựa trên nguồn kinh phí hoạt động rất hạn hẹp do không có cơ chế tự chủ tài chính và phụ thuộc khá lớn vào nguồn kinh phí Nhà nước. Vì vậy, hoạt động của hội bảo vệ NTD đều đang gặp rất nhiều khó khăn, hạn chế vì không có kinh phí, không thể tiến hành các xét nghiệm, kiểm nghiệm hoặc những điều tra, khảo sát cần thiết để làm căn cứ khởi kiện doanh nghiệp xâm hại quyền lợi NTD. Ngay cả kêu gọi NTD tẩy chay hàng hóa kém chất lượng, hội cũng không có quyền thực hiện. Chính những thực tế này khiến vai trò của các hội bảo vệ NTD trở nên mờ nhạt. Vì vậy cần có cơ chế để tăng kinh phí hoạt động của các hội bảo vệ NTD hạn chế sự phụ thuộc vào nhà nước như: kinh doanh hàng hóa, dịch vụ (bán đồ mỹ phẩm, cho thuê trụ sở); xuất bản sách cẩm nang để hướng dẫn cho NTD, từ đó góp phần hình thành nên nguồn thu ổn định cho các tổ chức này; ghi nhận nghĩa vụ đóng góp tài chính từ phía cộng đồng doanh nghiệp cũng là một giải pháp cần được tính đến để đảm bảo nguồn kinh phí dồi dào và bền vững cho các tổ chức hội.

- Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi NTD là một nhân tố hết sức quan trọng trong công tác bảo vệ quyền lợi NTD. Vì vậy, song hành với việc đẩy mạnh hoạt động hỗ trợ, phối hợp với các tổ chức bảo vệ quyền lợi NTD thì trong thời gian tới, các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD cần tích cực, chủ động phối hợp cũng như tạo điều kiện thuận lợi để các tổ chức xã hội này hoạt động. Đặc biệt, cần triển khai quy định về việc giao các nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của cơ quan quản lý nhà nước và hỗ trợ ngân sách theo quy định của Luật

BVQLNTD năm 2010, các văn bản hướng dẫn thi hành và các quy định của pháp luật có liên quan. Ngoài ra có các buổi hướng dẫn trực tiếp hoặc gián tiếp, hỗ trợ người tiêu giải quyết tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

3.2.3.3. Giải pháp tuyên truyền

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 Việt Nam chưa nắm rõ Luật BVQLNTD, ngay cả những điều khoản thiết thực nhất đó là 8 quyền của NTD. 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 NTD. Do vậy, công tác tuyên truyền trở thành một vấn đề lớn được đặt ra với những giải pháp cụ thể như sau:

- Cần xem xét xây dựng hệ thống tổng đài hỗ trợ kết nối giữa các địa phương và trung ương, và với các tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi NTD tại từng khu vực nhằm thông tin và tư vấn NTD về phương thức giải quyết tranh chấp phù hợp.

Một Hệ thống tổng đài hỗ trợ NTD

- Hoạt động tuyên truyền nội dung Luật BVQLNTD vẫn cần dựa trên các giải pháp mang tính truyền thống như cung cấp, hoàn thiện những ấn phẩm, sách báo trong hoạt động này để phục vụ mục tiêu phổ biến kiến thức cơ bản về giải quyết tranh chấp cho NTD.

- Xây dựng các diễn đàn bảo vệ quyền lợi NTD, cho phép các thành viên tham gia, đưa ra ý kiến, phản ánh và trao đổi với cơ quan nhà nước về các vụ việc xâm phạm quyền lợi NTD, là nơi trao đổi kinh nghiệm và tuyên truyền pháp luật bảo vệ NTD.

- Tổ chức các hội nghị tuyên truyền, phổ biến Luật bảo vệ quyền lợi NTD và các hội thảo chuyên đề để phân tích, nêu lên những tồn tại của luật cũng như vấn đề thực tiễn gặp phải trong quá trình áp dụng luật. Thời gian qua, cơ quan về bảo vệ NTD trực thuộc Cục Quản lý cạnh tranh cũng đã tổ chức các hội thảo chuyên đề, hội nghị triển khai tổ chức tại các địa phương, hội nghị tổng kết quá trình áp dụng Luật vào thực tiễn.

- Tổ chức các khóa đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ tuyên truyền Luật BVQLNTD,

cán bộ tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại về quyền lợi NTD.

3.2.3.4. Giải pháp liên kết doanh nghiệp trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Bên cạnh việc đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền và hoàn thiện pháp luật, việc hình thành các cầu nối liên kết giữa các doanh nghiệp thông qua các hiệp hội ngành hàng, tỉnh, thành phố trong việc đảm bảo chất lượng hàng hóa, dịch vụ cung cấp tới NTD cũng là một trong những giải pháp cần được tính tới.

Ngoài ra, việc tạo cơ chế trao đổi thông tin giữa hiệp hội bảo vệ quyền lợi NTD và 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.

Kết luận chương 3

Theo xu hướng chung của thế giới cũng như phù hợp với định hướng xây dựng và hoàn thiện pháp luật nói chung và pháp luật điều chỉnh hoạt động giải quyết TCTD nói riêng của Việt Nam sẽ được định hình theo hướng khuyến khích giải quyết TCTD thông qua các biện pháp ngoài tòa án, đó là các biện pháp thay thế bao gồm: thương lượng, hòa giải và trọng tài nhằm giảm tải cho hệ thống tư pháp và cơ quan quản lý hành chính, đồng thời khuyến khích xã hội hóa hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD (có xét tới hoạt động giải quyết tranh chấp) theo hướng đảm bảo nguyên tắc cân bằng về lợi ích giữa NTD và thương nhân trước, trong và sau khi phát sinh tranh chấp. Đồng thời phải có những biện pháp đảm bảo thực thi đưa các quy định của Pháp luật về giải quyết TCTD đi vào thực tiễn tại Việt Nam cũng như giúp các chủ thể tham gia quan hệ tiêu dùng nhận thức được quyền và nghĩa vụ của mình khi tham gia quan hệ tiêu dùng cũng như giải quyết TCTD.

KẾT LUẬN

Cùng với sự phát triển của đất nước thì quan hệ tiêu dùng cũng ngày một phát triển vượt ra khỏi phạm vi của quốc gia, đi kèm với đó là những vụ TCTD ngày một gia tăng về mức độ và số lượng. Chính vì vậy đòi hỏi nhà làm luật của Việt Nam phải đề ra các phương thức giải quyết TCTD phù hợp với tình hình đời sống xã hội của Việt Nam cũng như đảm bảo tính thực thi cao trong thực tế áp dụng.

Tại Việt Nam hiện nay các quy định pháp luật cũng như việc thực thi pháp luật trong việc đảm bảo quyền lợi NTD trong quan hệ tiêu dùng nói chung cũng như trong việc giải quyết TCTD nói riêng vẫn chưa thực sự hiệu quả bởi nhiều lý do, trong đó: các quy định còn mang tính chung chung, thiếu sự đồng bộ trong các quy phạm pháp luật, tại một vài phương thức giải quyết tranh chấp chưa có các biện pháp đảm bảo thực thi kết quả giải quyết tranh chấp đồng thời một số thủ tục giải quyết tranh chấp còn có trình tự phức tạp, rườm rà, cứng nhắc, năng lực của cán bộ thực hiện giải quyết tranh chấp còn hạn chế ... Bên cạnh đó NTD Việt Nam vẫn chưa có đủ kiến thức và nhận thức nhất định để có thể đảm bảo quyền lợi cho mình khi tham gia quan hệ tiêu dùng cũng như khi giải quyết TCTD. Vì vậy, các quy định mới của Pháp luật Việt Nam đang cố gắng bù đắp, tạo sự “cân bằng” trong quan hệ tiêu dùng cũng như giải quyết TCTD giữa NTD và thương nhân như: quy định về thủ tục tố tụng rút gọn trong BLTTDS năm 2015.

Với các nghiên cứu cũng như các giải pháp đề xuất trong Luận văn kỳ vọng sẽ góp phần làm nâng cao nhận thức của NTD cũng như thương nhân trong việc giải quyết TCTD cũng như làm nguồn tài liệu cho các nhà làm luật cũng như những người thực thi pháp luật tham khảo nhằm góp phần đảm bảo quyền lợi NTD khi tham gia vào quan hệ tiêu dùng cũng như giải quyết TCTD.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Khánh An (2013), *Nhìn lại hai năm thực thi NTDLuật BVQLNTD – Sự khởi đầu hiệu quả và nhiều thách thức*, Mục 3.1, Bản tin Cạnh tranh & NTD (40) của Cục Quản lý cạnh tranh – Bộ Công Thương.
2. Án Độ (1986), *Luật Bảo vệ NTD Án Độ*, Điều 2(1j) và Điều 2(1q).
3. Bộ Chính trị (2008), Nghị quyết số 08/NQ-TW ngày 02/01/2002 của Bộ Chính trị về một số nhiệm vụ trọng tâm công tác tư pháp trong thời gian tới, Hà Nội.
4. Bộ Công thương, Báo cáo tóm tắt tại Tổng kết công tác bảo vệ quyền lợi NTD giai đoạn 2011 – 2015 của Bộ Công thương tổ chức ngày 07/01/2015.
5. Bộ Công thương (2010), *Báo cáo thương mại điện tử Việt Nam*, Hà Nội.
6. Bộ Công thương, Bộ Tài liệu giới thiệu Luật Bảo quyền lợi NTD - Quyển 1 - Phạm vi điều chỉnh, đối tượng, giải thích từ ngữ, *Dự án MUTRAP do Liên minh Châu Âu tài trợ, Bộ Công thương phối hợp thực hiện*, Hà Nội.
7. Bộ Công thương (2008), Thông tư số 09/2008/TT-BCT ngày 21/07/2008 của Bộ Công thương hướng dẫn Nghị định thương mại điện tử về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử, Hà Nội.
8. Chính phủ (2012), Nghị định số 19/2012/NĐ-CP ngày 16/03/2012 của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi NTD, Điều 4, Hà Nội.
9. Cục Quản lý cạnh tranh (2006), *Sổ tay công tác bảo vệ NTD*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
10. Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công thương, “Giải quyết tranh chấp theo cơ chế giải quyết tranh chấp WTO đối với những nước đang phát triển” trong bản tin Cạnh tranh và NTD số 40-2013.
11. Nguyễn Văn Cương (2008), “Một số vấn đề về xây dựng Luật BVQLNTD”, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp* (13), Hà Nội.
12. Nguyễn Văn Cương, (2013), “Một số vấn đề lý luận về quyền được thông tin của NTD”, *Tạp chí Nhà nước và Pháp luật* (8), (304) – Viện Nhà nước và Pháp luật.

13. Nguyễn Văn Cương (2009), *Quan niệm về NTD trong pháp luật của các quốc gia trên thế giới và vấn đề xây dựng khái niệm NTD trong Dự thảo Luật BVQLNTD*, Viện Khoa học pháp lý, Bộ Tư pháp, Hà Nội.
14. Nguyễn Văn Cương (2011), *Soạn thảo Luật BVQLNTD ở Việt Nam: một phân tích từ lý thuyết tiếp nhận pháp luật nước ngoài*, Luận án tiến sĩ. Khoa luật, ĐH Victoria, Canada, Hà Nội.
15. Đài Loan, *Luật Bảo vệ NTD*.
16. Nguyễn Trọng Điệp, luận án Tiến sĩ luật học “Giải quyết tranh chấp giữa NTD với thương nhân ở Việt Nam hiện nay”.
17. Malaysia, *Luật Bảo vệ NTD Malaysia*, Mục 2
18. Dương Quỳnh Hoa, “Hòa giải - một phương thức giải quyết tranh chấp thay thế”, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp điện tử*.
19. Đặng Thanh Hoa (2005), “Một số ý kiến về hoạt động hòa giải vụ án dân sự ở thủ tục sơ thẩm, ĐH Luật TP. Hồ Chí Minh”, *Tạp chí khoa học pháp lý (4)*.
20. Học viện Hành chính Quốc gia (1993), *Những quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD*, Hà Nội.
21. Hội đồng liên minh về Tiêu dùng, Khuyến nghị số 1 Nghị quyết ngoại tụng về TCTD do Hội đồng liên minh về Tiêu dùng.
22. Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao (2005), *Nghị quyết số 01/2005/NQ-HĐTP ngày 31/03/2005 của Hội đồng thẩm phán TANDTC hướng dẫn thi hành một số quy định trong Phần I - Những quy định chung của BLTTDS năm 2015 năm 2004*, Hà Nội.
23. Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao (2006), *Nghị quyết số 02/2006/NQ-HĐTP Hướng dẫn thi hành các quy định trong Phần thứ hai "Thủ tục giải quyết vụ án tại Tòa án cấp sơ thẩm" của BLTTDS năm 2015*, Hà Nội.
24. Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao (2006), *Nghị quyết số 05/2006/NQ-HĐTP Hướng dẫn thi hành một số quy định trong Phần thứ ba "Thủ tục giải quyết vụ án tại Tòa án cấp phúc thẩm" của BLTTDS năm 2015*, Hà Nội.
25. Đặng Vũ Huân (2005), “Pháp luật và vấn đề bảo vệ NTD”, *Tạp chí Dân chủ*

- và *Pháp luật, số chuyên đề về pháp luật và tiêu dùng*, (1), Hà Nội.
26. Đinh Thế Hưng (2012), *Thông tin bất cân xứng và vai trò hiệu chỉnh của xã hội dân sự*, Tham luận tại Hội thảo khoa học của Đề tài nghiên cứu cấp Bộ mã số 36/KHXH-HĐKH-CT11-16-05 “Các xu hướng hợp tác giữa Nhà nước với thị trường và xã hội dân sự trong Nhà nước pháp quyền”, TP Hồ Chí Minh.
 27. Nguyễn Ngọc Khánh (2005), Những nguyên tắc tổ tụng dân sự đặc trưng trong Bộ luật Tố tụng Dân sự, *Viện Khoa học Kiểm sát - VKSND tối cao, Tạp chí Kiểm sát* (2), Hà Nội.
 28. Trần Thị Lan, Vosco, *Giải pháp mềm để xử lý một số tranh chấp thương mại và dịch vụ của Phòng Thương mại quốc tế*, Biên dịch từ tài liệu của Phòng Thương mại quốc tế ICC.
 29. Liên Hiệp Quốc (1948), *Tuyên ngôn Quốc tế Nhân quyền*, Điều 10.
 30. Liên Hiệp Quốc, *Hướng dẫn của Liên Hiệp Quốc về Bảo vệ NTD*, Đoạn 2 Mục A.
 31. Tưởng Duy Lượng (2007), Vai trò của tòa án trong việc bảo vệ quyền lợi NTD, *Tòa án nhân dân số* (18), Hà Nội.
 32. Tô Giang (2005), “Quyền lợi NTD vẫn chưa được đảm bảo”, *Tạp chí Dân chủ và Pháp luật*, số chuyên đề về pháp luật và tiêu dùng (1), Hà Nội.
 33. J Wall và A Lynn (1993), Trung gian hòa giải: điểm lại hiện trạng, (37), Nguyệt san giải quyết xung đột.
 34. Nguyễn Như Phát (2003), “Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật BVQLNTD”, *Tạp chí Nhà nước và Pháp luật*, (6), Hà Nội.
 35. Nguyễn Như Phát (2010), *BVQLNTD: Từ hai góc nhìn Á – Âu*, Hội thảo Pháp ngữ khu vực diễn ra trong 2 ngày 27 - 28/9/2010 do Nhà Pháp luật Việt – Pháp và Cục Quản lý cạnh tranh (Bộ Công thương) tổ chức với sự hỗ trợ của Bộ Ngoại giao CH Pháp và Tổ chức quốc tế Pháp ngữ.
 36. Đinh Thị Mai Phương (2008), *Nghiên cứu hoàn thiện cơ chế pháp lý nhằm bảo vệ quyền lợi của NTD trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam*, đề tài nghiên cứu cấp bộ của Viện nghiên cứu khoa học pháp lý – Bộ Tư pháp, Hà Nội.

37. Quốc hội (2015) Luật Bảo vệ NTD năm 2010.
38. Quốc hội (2007), *Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007*, Điều 56: thời hiệu khiếu nại, khởi kiện đòi bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa còn hạn sử dụng là 02 năm, đối với hàng hóa đã hết hạn là 05 năm kể từ ngày thông báo về thiệt hại, Hà Nội.
39. Quốc hội (2015) Bộ luật Dân sự năm 2015.
40. Quốc hội (2005), *Luật Thương mại năm 2005*, Điều 6.1, Hà Nội.
41. Quốc hội (2013), *Bộ luật Lao động*, Điều 44, Hà Nội.
42. Quốc hội (2015) Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.
43. Quốc Hội (2004, sửa đổi bổ sung một số điều 2011), *Bộ luật Tố tụng dân sự*, Hà Nội.
44. Quốc Hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 3.2, Hà Nội.
45. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 10.6, Hà Nội.
46. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 23.1, Hà Nội.
47. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 28, Hà Nội.
48. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 31.2, Hà Nội.
49. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 32, Hà Nội.
50. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 41.1, Hà Nội.
51. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 41.2, Hà Nội.
52. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 44, Hà Nội.
53. Quốc hội (2010), *Luật Bảo vệ Quyền lợi NTD*, Điều 45, Hà Nội.
54. Quốc hội (2010), *Luật Trọng tài thương mại*, Điều 17, Hà Nội.
55. Quốc hội (2010), *Luật Trọng tài thương mại*, Điều 58, Hà Nội.
56. Quốc Hội (2013), *Luật số 35/2013/QH13 ngày 20/06/2013 về Hòa giải ở cơ sở*, Điều 3, Hà Nội.
57. Quách Mạnh Quyết (2009), *Vai trò chứng minh của đương sự trong tố tụng dân sự - Vấn đề cơ bản nhất của tố tụng dân sự Việt Nam hiện nay*, Hà Nội.
58. Nguyễn Ngọc Sơn (2009), “NTD và pháp luật bảo vệ NTD”, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp* (1), Hà Nội.
59. Thủ tướng Chính phủ (2012), *Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày*

13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ v/v ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, Hà Nội.

60. Trần Anh Tuấn (2009), *Pháp luật tố tụng dân sự Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế, Pháp luật Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế và phát triển bền vững*, NXB Công an nhân dân, Hà Nội, 2009;
61. Thanh tra Chính phủ - Bộ Tư pháp – Bộ Tài chính (2010), *Thông tư liên tịch số 19/2010/TTLT-BTP-BTC-TTCP ngày 26/11/2010 hướng dẫn thực hiện trách nhiệm bồi thường của Nhà nước trong hoạt động quản lý hành chính*, Điều 15, Hà Nội.
62. Tòa án nhân dân tối cao (2012), *Báo cáo của Tòa án nhân dân tối cao trình bày tại Hội nghị triển khai công tác tòa án năm 2012, tổ chức ngày 03/01/2012*, TP.HCM
63. Nguyễn Văn Vân (2000), Hợp đồng theo mẫu và vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD, *Khoa học pháp lý*, (4), Hà Nội.
64. Đinh Ngọc Vượng (2008), “Bảo vệ quyền của NTD ở Việt Nam hiện nay”, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp* (9), Hà Nội.
65. Viện Khoa học pháp lý – Bộ Tư pháp (2008), Thông tin chuyên đề “Pháp luật bảo vệ NTD Việt Nam – Thực trạng và hướng hoàn thiện”, *Thông tin Khoa học pháp lý*, (1), Hà Nội.

Tài liệu tiếng Anh

66. Brown and Marriot (1999), *ADR Principles & Practice, 2nd Edition*, Nov. 1999, Sweet & Maxwell.
67. Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer ADR, OJ L 109, 19.04.2001.
68. Commission of the European Communities (2008), *Green Paper on Consumer collective redress*, Brussels, 27/11/2008.

Tài liệu Web

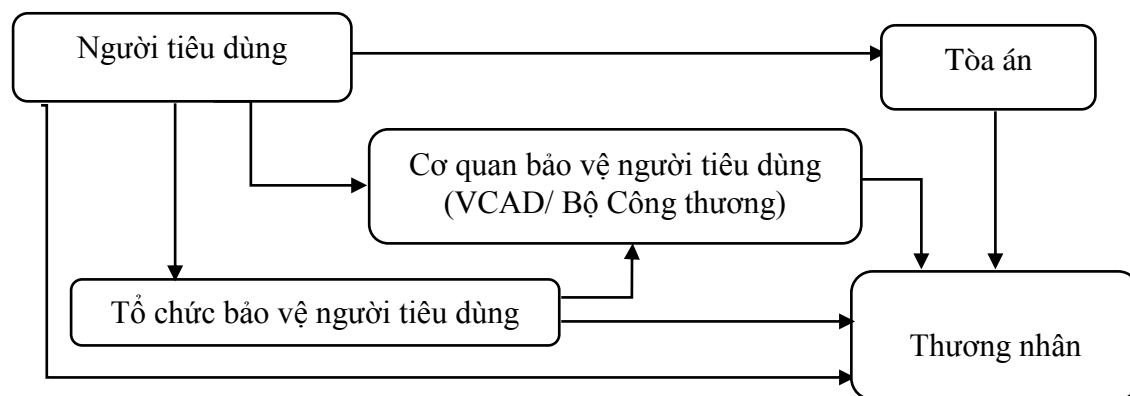
69. Huy Bách (2009), *Cân hài hoà lợi ích giữa NTD và doanh nghiệp*,

<http://www.baomoi.com/Can-hai-hoa-loi-ich1-giua-nguoi-tieu-dung-va-doanh-nghiep/45/3082500.epi>, đăng ngày 17/08/2009.

70. Các vấn đề pháp lý và thực tiễn trong giải quyết khiếu nại của NTD, *Cổng thông tin Điều tử Bộ Tư pháp*, <http://www.tuvanluat.com.vn/tin-du-an/dau-tu/phap-luat/tai-lieu-khac/mua-ban-doanh-nghiep/cac-van-de-phap-ly-va-thuc-tien-trong-giai-quyet-khieu-nai-cua-nguoi-tieu-dung>, đăng ngày 10/10/2014.
71. Cơ quan tiếp nhận khiếu nại về quyền lợi NTD. Tham khảo: <http://www.aseanconsumer.org/#>, ngày truy cập 10/3/2017.
72. Ngô Huy Cương (2008), “Hành vi thương mại”, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp*, tại địa chỉ: <http://thongtinphapluatdansu.wordpress.com/2008/04/29/6311/>, đăng ngày 29/4/2012.

PHỤ LỤC

1. Phương thức giải quyết TCTD

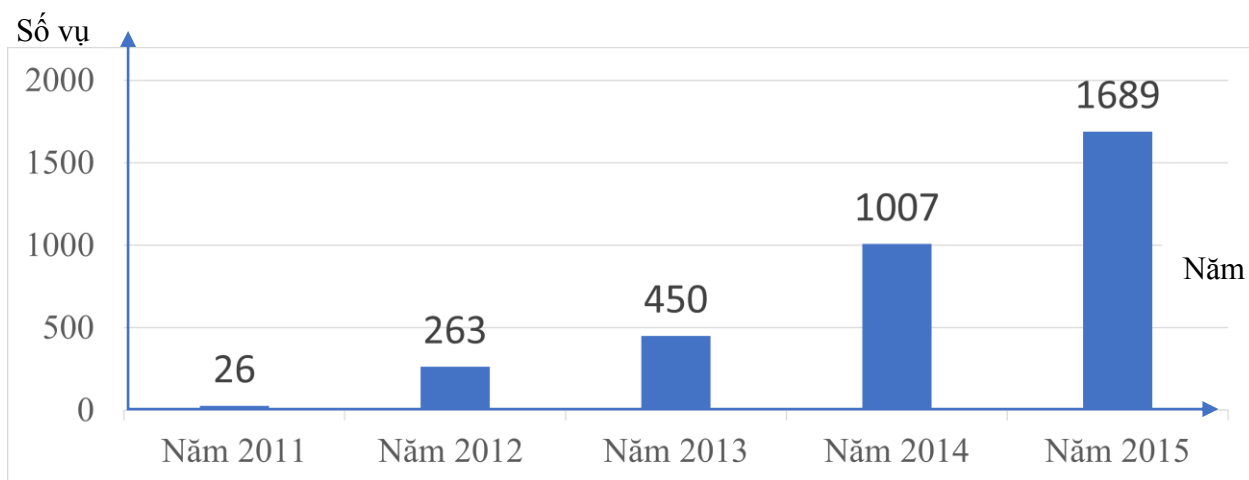


Hình 1.1. Mô tả quy trình khiếu nại bảo vệ quyền lợi NTD tại Việt Nam

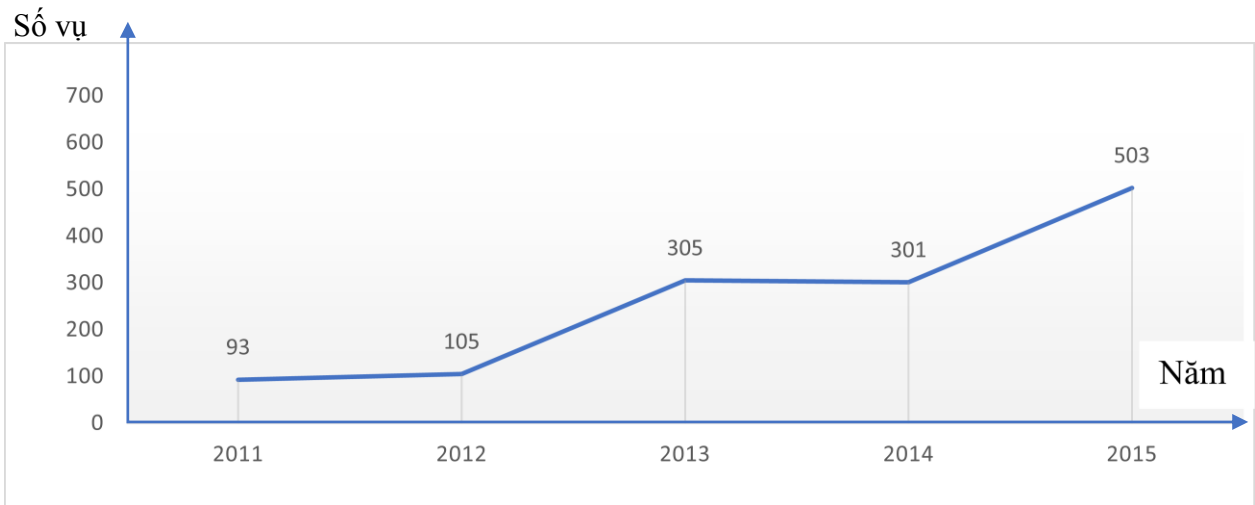
2. Tình hình giải quyết khiếu nại tiêu dùng tại Việt Nam:

Đồ thị hiển thị số lượng giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD trong giai đoạn 2011-2015:

- Bộ Công thương:



Biểu đồ 2.1. Tình hình giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD tại Bộ Công thương từ năm 2011 đến năm 2015

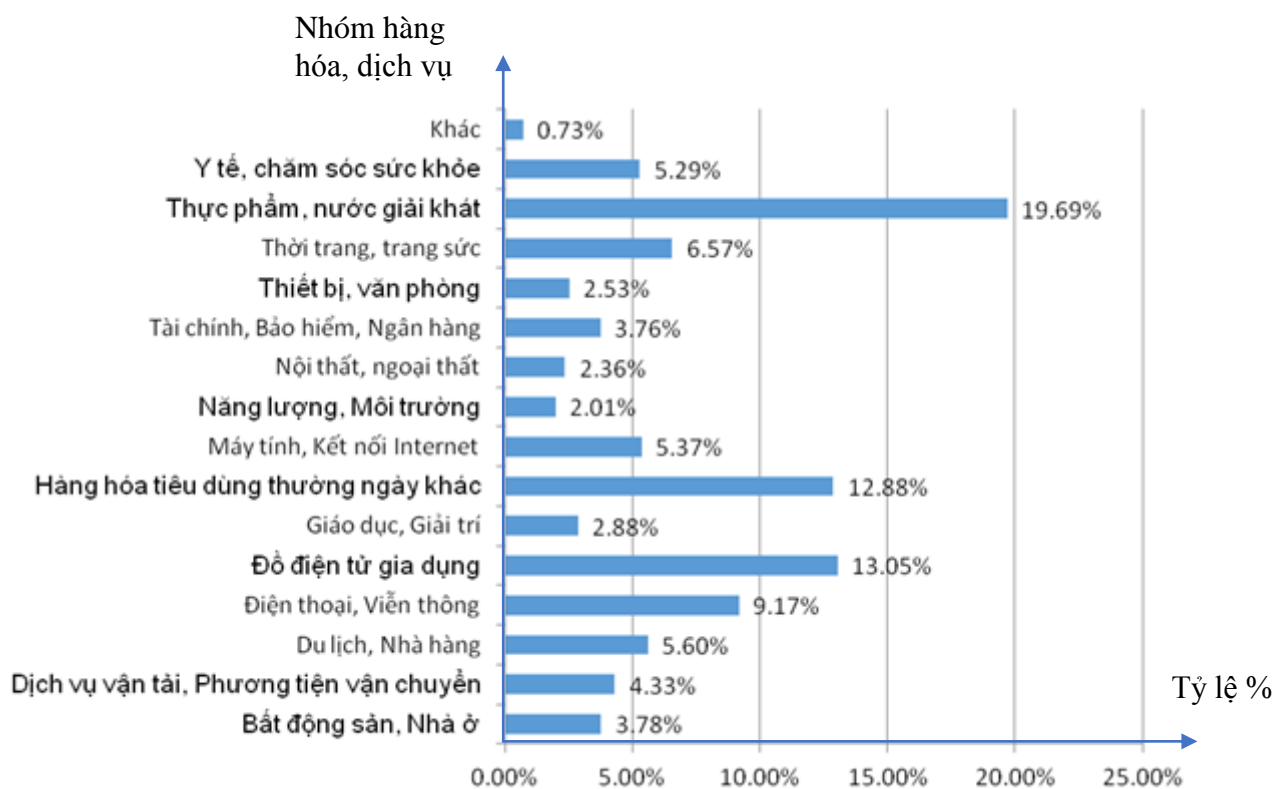


Biểu đồ 2.2. Tình hình giải quyết khiếu nại, yêu cầu của NTD tại các Sở Công thương và Ủy ban nhân dân cấp huyện trên toàn quốc từ năm 2011 đến năm 2015

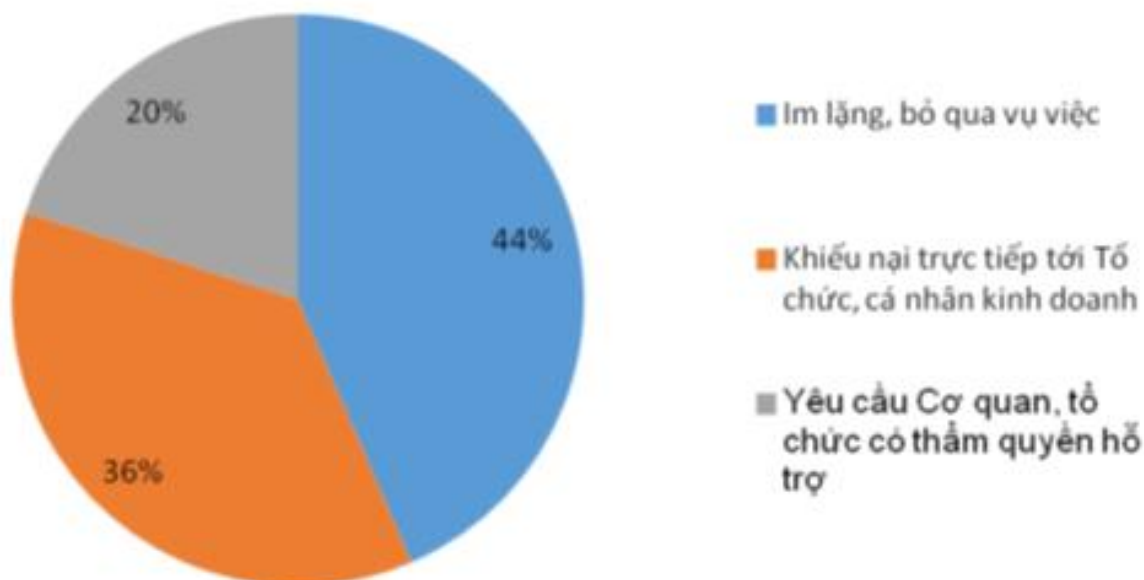
Nhằm đánh giá nhận thức của NTD về công tác BVQLNTD ở Việt Nam trong giai đoạn 2011-2015, với sự hỗ trợ của Tổ chức Hợp tác Quốc tế Đức (GIZ), Cục Quản lý cạnh tranh đã phối hợp với Nghiên cứu Thương mại, Bộ Công Thương tiến hành khảo sát ý kiến, nhận thức của NTD trên một số tỉnh, thành phố trong cả nước qua hình thức phỏng vấn trực tiếp với đối tượng được khảo sát là NTD nói chung ở Việt Nam (được chia làm các nhóm: Công chức, viên chức Chủ công ty, Doanh nghiệp Nhân viên Công ty Học sinh, Sinh viên Nội trợ Cá nhân tự do và đối tượng khác).

- Tổng số bản khảo sát trực tiếp được sử dụng để làm báo cáo là **3.000 bản** (Thanh Hoá 200 Bản; Hà Tĩnh 200 Bản; Hà Nội 400 Bản; Đắk Lắk 200 Bản; Hải Phòng 300 Bản; Đà Nẵng 300 Bản; Nghệ An 200 Bản; Tiền Giang 200 Bản; Phú Thọ 200 Bản; Hồ Chí Minh 400 Bản; Quảng Ninh 200 Bản; Bình Dương 200 Bản)

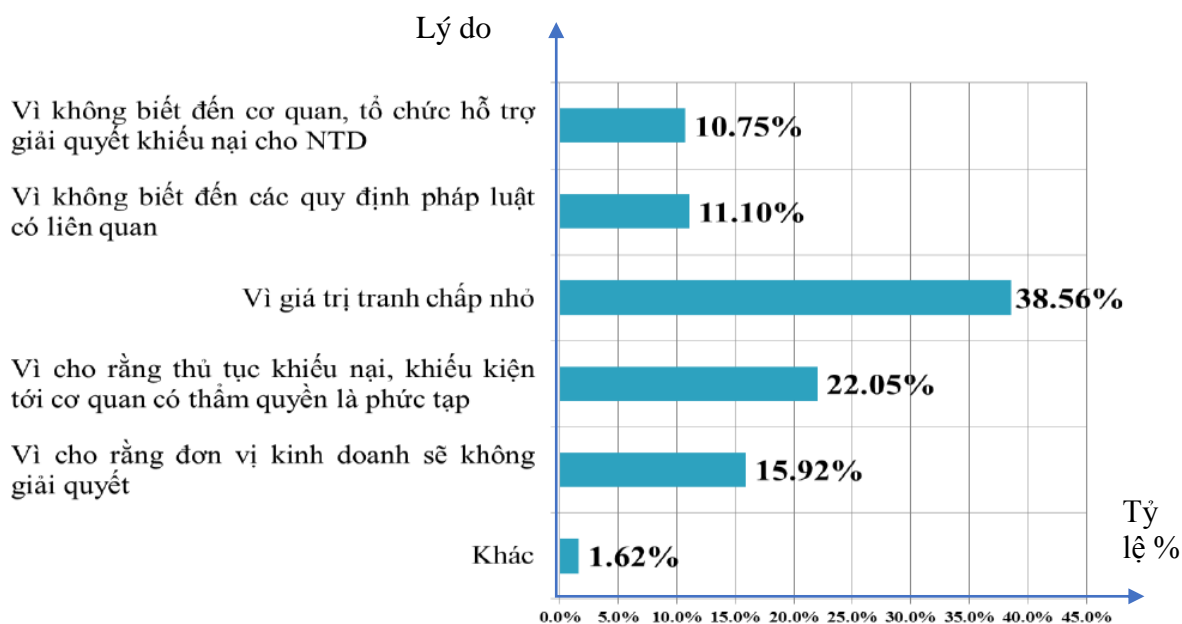
- Kết quả khảo sát được hiển thị tại các biểu đồ sau đây:



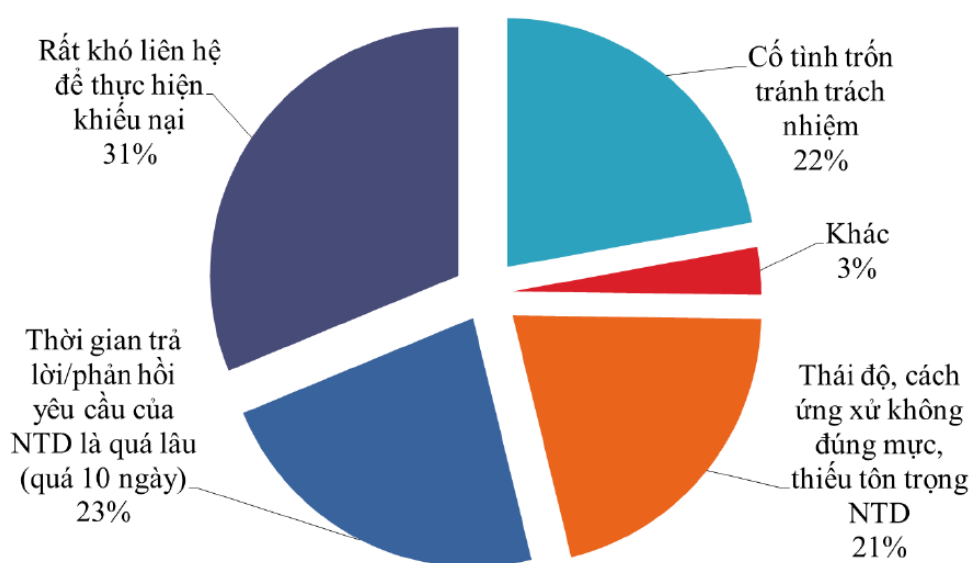
Biểu đồ 2.3. Xâm phạm quyền lợi NTD phân theo nhóm hàng hoá, dịch vụ



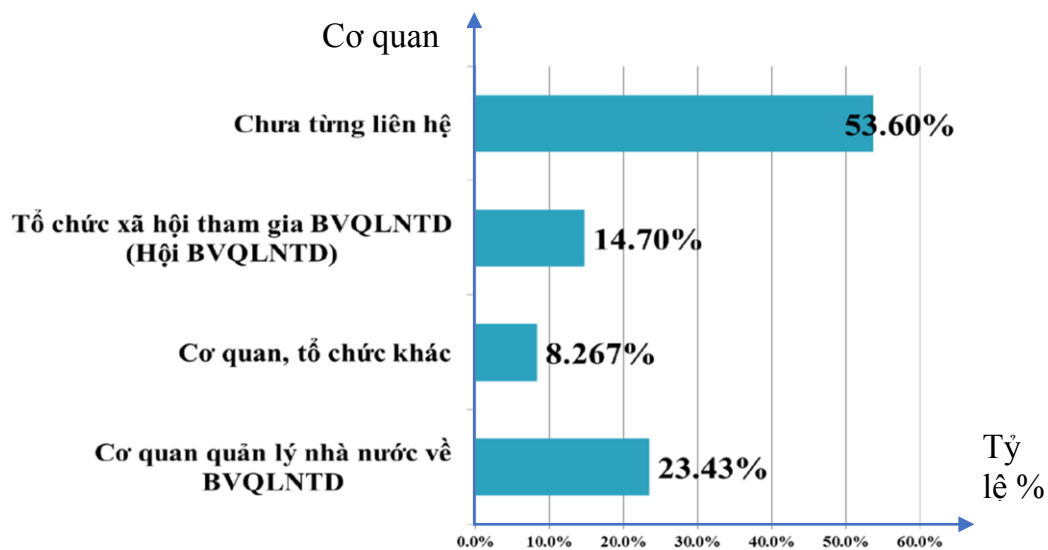
Biểu đồ 2.4. Cách thức giải quyết tranh chấp



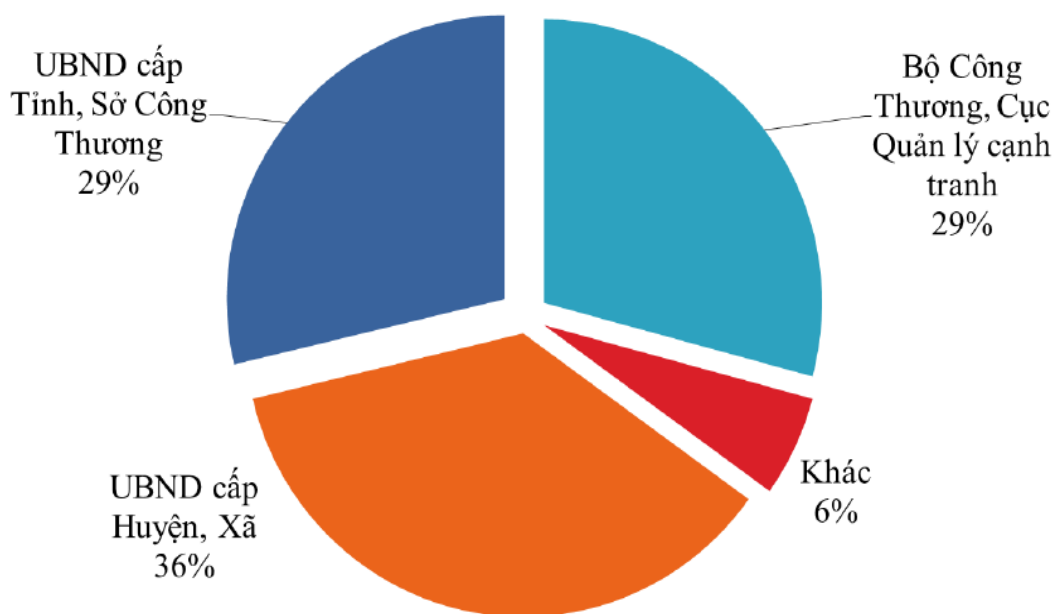
Biểu đồ 2.5. Lý do của việc NTD chọn Im lặng, bỏ qua vụ việc



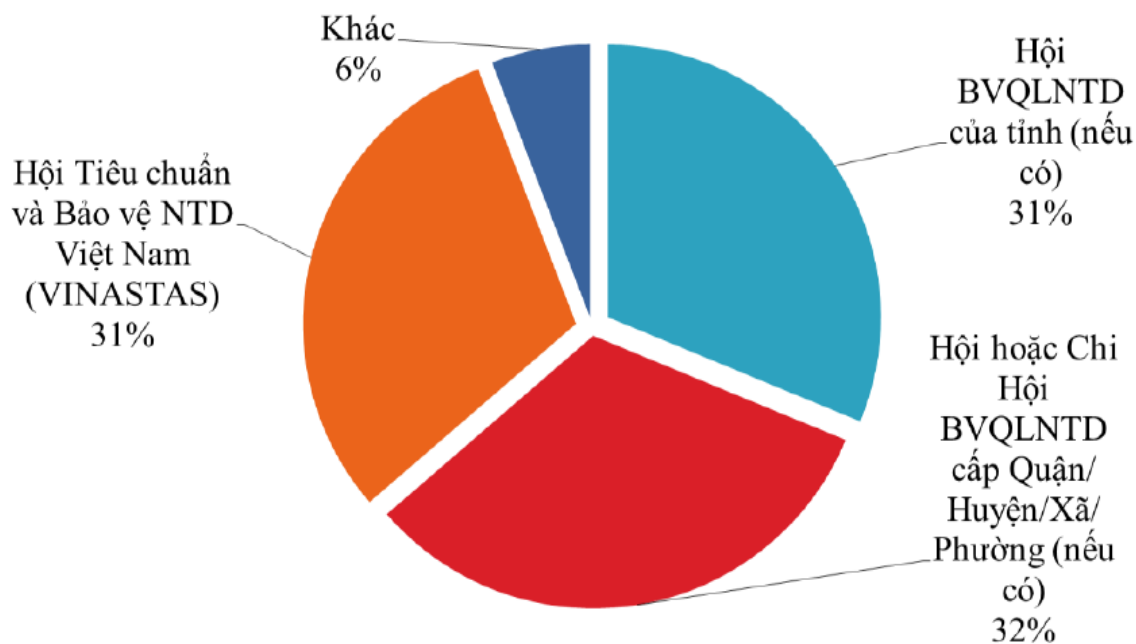
Biểu đồ 2.6. Lý do đánh giá tổ chức, cá nhân kinh doanh giải quyết không tốt khiếu nại của NTD



Biểu đồ 2.7. Tỷ lệ người tiêu dùng liên hệ cơ quan, tổ chức để yêu cầu giải quyết khiếu nại



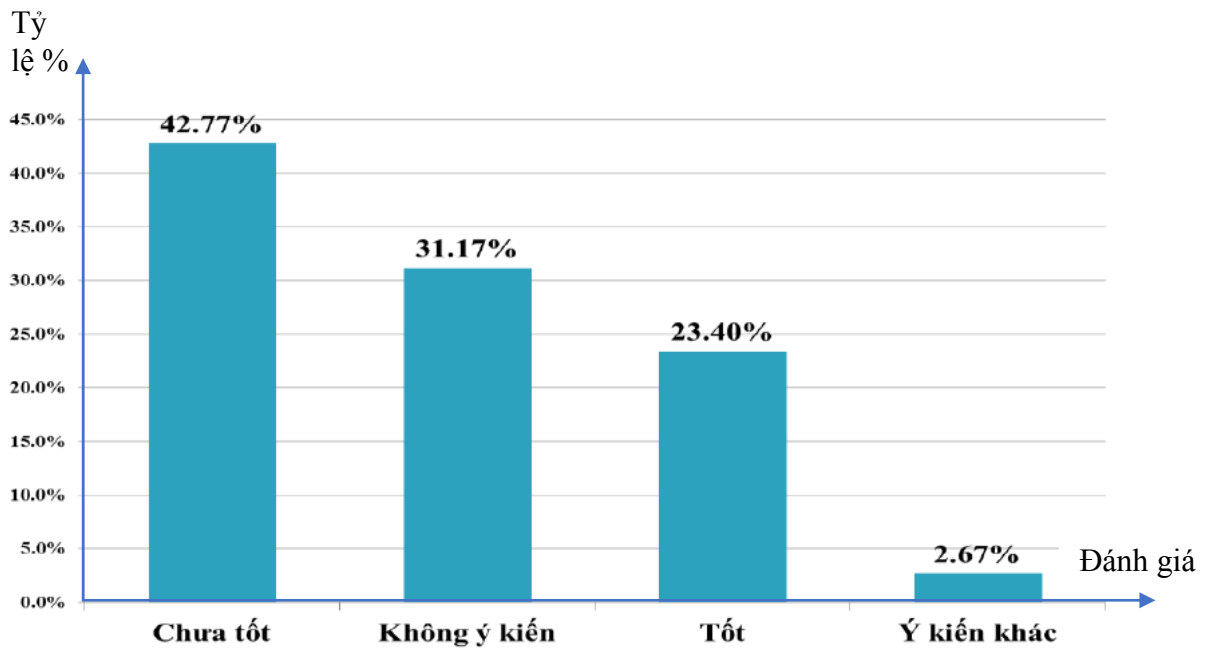
Biểu đồ 2.8. Tỷ lệ NTD liên hệ tới các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD



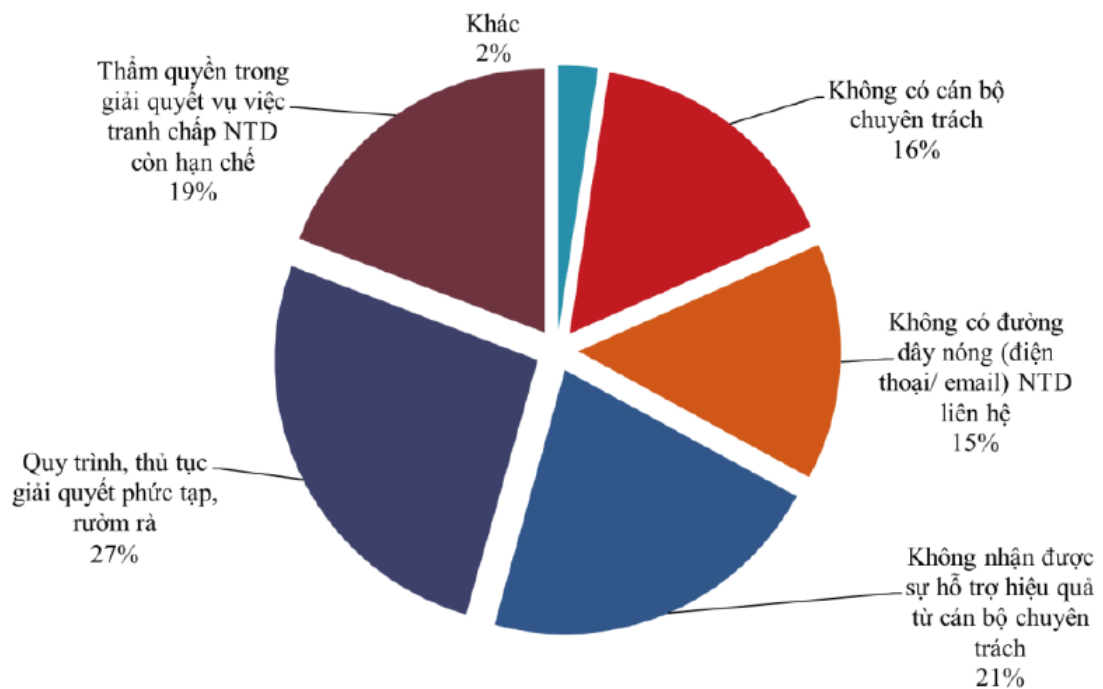
Biểu đồ 2.9. Tỷ lệ NTD liên hệ tới các Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD



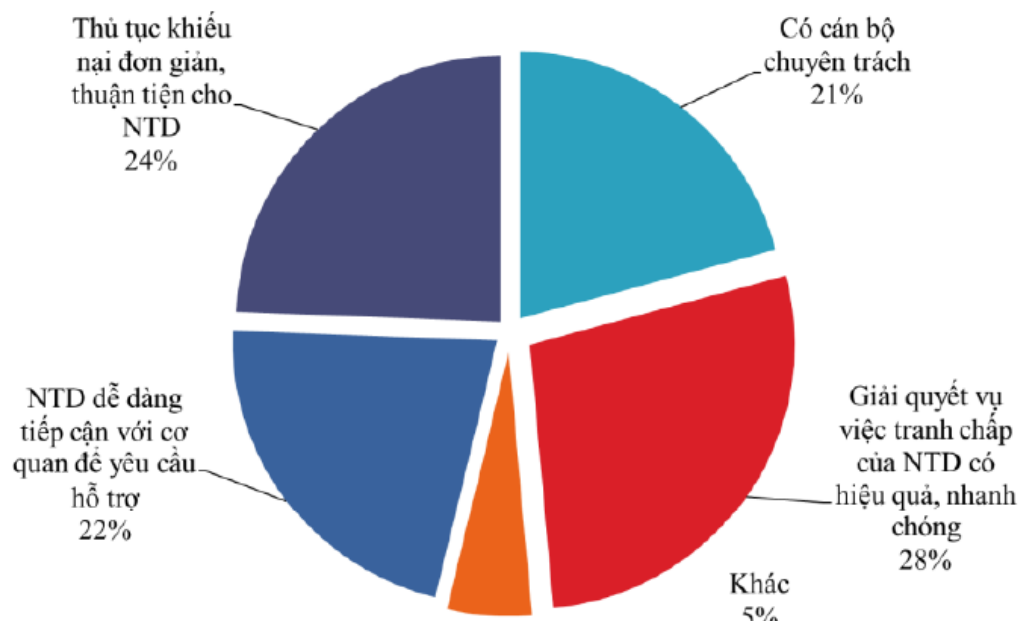
Biểu đồ 2.10. Tỷ lệ NTD liên hệ tới các cơ quan chức năng khác



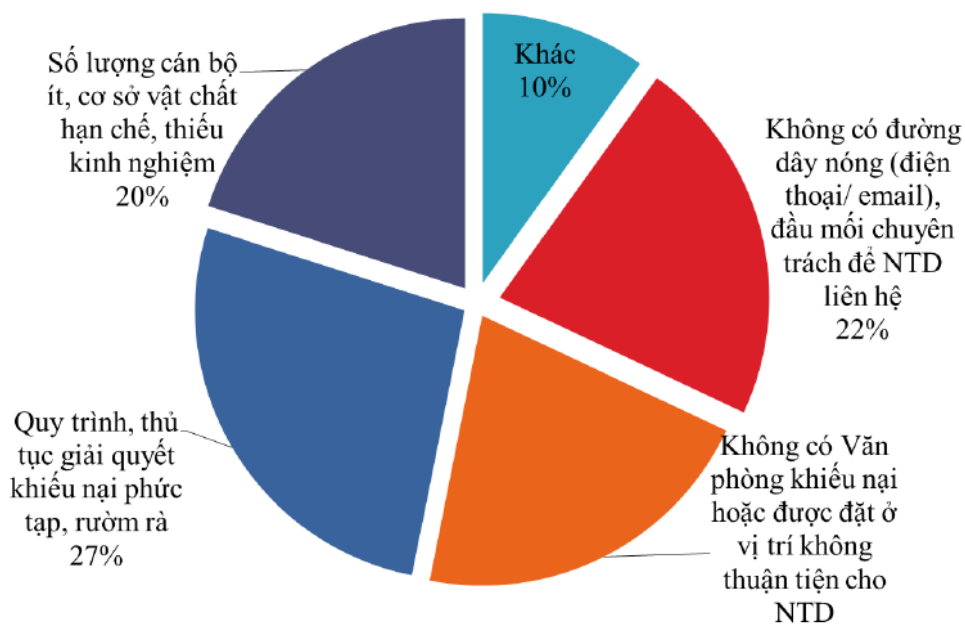
Biểu đồ 2.11. Đánh giá về giải quyết khiếu nại NTD của các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD



Biểu đồ 2.12. Lý do đánh giá Chưa tốt về giải quyết khiếu nại NTD tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD



Biểu đồ 2.13. Lý do đánh giá Tốt về giải quyết khiếu nại NTD tại các Cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD



Biểu đồ 2.14. Lý do đánh giá Chưa Tốt về hoạt động BVQLNTD của các Hội BVQLNTD