

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

NGUYỄN THỊ VÂN ANH

NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA BÊN BÁN ĐỐI VỚI
HÀNG HÓA TRONG HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA
THEO PHÁP LUẬT THƯƠNG MẠI VIỆT NAM HIỆN NAY

LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

HÀ NỘI, 2018

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

NGUYỄN THỊ VÂN ANH

**NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA BÊN BÁN ĐỐI VỚI
HÀNG HÓA TRONG HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA
THEO PHÁP LUẬT THƯƠNG MẠI VIỆT NAM HIỆN NAY**

Ngành: Luật kinh tế

Mã số: 60380107

LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
GS. TS. TRẦN ĐÌNH HẢO**

HÀ NỘI, 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi dưới sự hướng dẫn khoa học của GS.TS.Trần Đình Hảo. Các nội dung nghiên cứu và kết quả trong đề tài này chưa được công bố dưới hình thức nào. Các số liệu, bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập từ các nguồn khác nhau có trích dẫn và nguồn gốc rõ ràng.

HỌC VIÊN

Nguyễn Thị Vân Anh

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA VÀ PHÁP LUẬT VỀ NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA BÊN BÁN HÀNG HÓA	7
1.1. Khái quát về hợp đồng mua bán hàng hóa	7
1.2. Khái quát pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa.....	15
Chương 2: THỰC TRẠNG THỰC HIỆN NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA BÊN BÁN ĐỐI VỚI HÀNG HÓA TRONG HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA HIỆN NAY	23
2.1. Các nghĩa vụ của Bên Bán giai đoạn sau khi bán hàng hóa	23
2.2. Thực trạng thực hiện nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa	52
2.3. Thực trạng giải quyết tranh chấp nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa	57
Chương 3: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA BÊN BÁN ĐỐI VỚI HÀNG HÓA TRONG HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA THEO PHÁP LUẬT THƯƠNG MẠI VIỆT NAM	65
3.1. Một số định hướng hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật thương mại Việt Nam hiện nay	65
3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam.....	66
3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam	68
KẾT LUẬN	76

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Giao dịch mua bán hàng hóa là giao dịch phổ biến trong đời sống kinh tế xã hội. Đối tượng của giao dịch mua bán hàng hóa rất đa dạng và nhu cầu bảo hành đối với chất lượng hàng hóa cũng tương ứng. Nghĩa vụ bảo hành hàng hóa trong hợp đồng có thể gắn với bên bán, bên trung gian thương mại hoặc bên sản xuất. Phạm vi nghĩa vụ của các chủ thể này cũng rất khác nhau về nội dung nghĩa vụ, về thời hạn nghĩa vụ và thời gian và phương thức thực hiện nghĩa vụ.

Trong quá trình ký kết và thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa, Bên Mua rất quan tâm đến vấn đề bảo hành đối với hàng hóa của Bên Bán. Việc đảm bảo nghĩa vụ bảo hành đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa sẽ tạo nên hiệu quả trong các giao dịch mua bán, thúc đẩy thị trường cung cầu và nền kinh tế phát triển. Bên cạnh đó, bảo đảm nghĩa vụ bảo hành chính là bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng, của Bên Mua – bên thiếu thông tin trong giao dịch về chất lượng và giá trị hàng hóa. Chính vì lẽ đó, nghĩa vụ bảo hành không chỉ do các bên thỏa thuận mà còn do pháp luật quy định, tuy nhiên trong quá trình thực hiện có nhiều vấn đề gặp vướng mắc.

Đó cũng là lý do mà người viết lựa chọn đề tài ***“Nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam hiện nay”***.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Trong lĩnh vực khoa học pháp lý đã có nhiều công trình, bài viết nghiên cứu vấn đề về thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa theo những khía cạnh khác nhau:

Lê Thị Tuyết Hà (2016), *“Trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng thương mại ở Việt Nam hiện nay”*, Luận án tiến sĩ Luật học, Học viện Khoa học xã hội Việt Nam. Tác giả đã Nghiên cứu thực trạng pháp luật, thực tiễn áp dụng pháp luật về trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng thương mại ở Việt Nam,

cụ thể nghiên cứu về mối quan hệ giữa Luật Thương mại năm 2005 và các văn bản pháp luật có liên quan, những nội dung chồng chéo, mâu thuẫn, bất cập của quy định trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng thương mại, đánh giá thực trạng quy định về trách nhiệm hợp đồng. Từ đó, tác giả đưa ra định hướng sửa đổi, bổ sung những quy định của các văn bản pháp luật về trách nhiệm hợp đồng thương mại của Việt Nam. Hơn nữa, tác giả cũng phân tích thực tiễn giải quyết tranh chấp về vi phạm hợp đồng thương mại thông qua các bản án được cơ quan có thẩm quyền giải quyết tại Việt Nam. Bên cạnh đó, tác giả còn đánh giá sự phù hợp giữa quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật và thực tiễn áp dụng pháp luật [10].

Mai Thị Thanh Tâm (2009), *“Nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”*, Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội. Luận văn đã làm rõ một số vấn đề lý luận về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật Việt Nam về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Đưa ra một số định hướng và giải pháp cơ bản hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng [26].

Khúc Thị Kiều Trang (2014), *“Những quy định về miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm hợp đồng theo pháp luật Việt Nam”*, Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội. Luận văn tập trung nghiên cứu những vấn đề lý luận chung về vấn đề miễn trách nhiệm bồi thường do vi phạm hợp đồng, các quy định của pháp luật về miễn trách nhiệm bồi thường do vi phạm hợp đồng, cũng như thực tiễn thực hiện trong những năm vừa qua. Luận văn nghiên cứu tập trung chủ yếu trong phạm vi những quy định của Bộ luật dân sự Việt Nam 2005 và Luật Thương mại 2005. Đặc biệt, luận văn tập trung chủ yếu ở việc nghiên cứu những quy định của pháp luật liên quan đến vấn đề hợp

đồng nói chung và miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại nói riêng về những vấn đề liên quan đến hợp đồng thương mại được quy định trong Bộ luật dân sự và luật thương mại 2005 [30].

Đinh Ngọc Thương (2016), *“Hợp đồng mua bán hàng hóa trong kinh doanh thương mại vô hiệu theo pháp luật Việt Nam”*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật, Đại học Huế. Nghiên cứu các cơ sở lý luận, phân tích đánh giá các quy định của pháp luật hiện hành và thực tế áp dụng pháp luật, từ đó đưa ra các giải pháp hoàn thiện pháp luật và tổ chức thực hiện pháp luật về hợp đồng mua bán hàng hóa vô hiệu [29].

Trần Tuyết Minh (2014), *“Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam”*, Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội. Luận văn làm rõ cơ sở lý luận của vấn đề về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Phân tích, đánh giá thực trạng các quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Đề xuất một số giải pháp nhằm bảo đảm trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng [15].

Cao Thị Lê Thương (2016), *“Bảo đảm dự thầu trong đấu thầu mua sắm hàng hóa theo pháp luật Việt Nam hiện nay”*, Luận văn thạc sĩ luật học, Học viện Khoa học xã hội Việt Nam. Luận văn đã nghiên cứu làm sáng tỏ những vấn đề lý luận về bảo đảm dự thầu trong đấu thầu mua sắm hàng hóa; Nghiên cứu chuẩn mực pháp lý quốc tế về đấu thầu mua sắm hàng hóa trong khuôn khổ của WTO và TPP; Phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật về bảo đảm dự thầu trong đấu thầu mua sắm hàng hóa ở Việt Nam hiện nay; Phân tích, đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo đảm dự thầu trong đấu thầu mua sắm hàng hóa ở Việt Nam hiện nay; Nghiên cứu, đề xuất các phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo đảm dự thầu trong đấu thầu mua sắm hàng hóa ở nước ta trong thời gian tới [28].

Các công trình trên đã góp phần quan trọng vào việc hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam về thực hiện hợp đồng thương mại nói chung, nghĩa vụ bảo hành đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa nói riêng. Tuy nhiên, cho đến nay các công trình nghiên cứu trên đều chưa tập trung đánh giá thực tiễn việc thực hiện nghĩa vụ bảo hành đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật thương mại Việt Nam. Đây là vấn đề cấp thiết đặt ra trong tiến trình hoàn thiện hệ thống pháp luật nói chung, hệ thống pháp luật kinh tế nói riêng ở nước ta.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Luận văn tập trung phân tích và làm sáng tỏ những vấn đề pháp lý về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa. Đồng thời, bình luận và đánh giá thực tiễn việc thực hiện nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa, để từ đó có cơ sở xây dựng và hoàn thiện các quy định của pháp luật thương mại hiện hành về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán trong thực hiện nghĩa vụ bảo hành hàng hóa nói riêng thống nhất trong luật pháp quốc gia và phù hợp với thông lệ quốc tế.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Trên cơ sở mục đích nghiên cứu, đề tài có nhiệm vụ nghiên cứu sau:

Thứ nhất, tìm hiểu và phân tích khái niệm, đặc điểm của hợp đồng mua bán hàng hóa, từ đó làm rõ các vấn đề lý luận và các nguyên tắc thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa. Khái niệm nghĩa vụ bảo hành và nghĩa vụ của các bên trong thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa.

Thứ hai, luận văn sẽ nêu và phân tích các nội dung cơ bản của về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa thông qua các văn bản luật, đồng thời nghiên cứu các quy định riêng dành cho các hợp đồng có vốn của nhà nước. Phân tích thực tiễn thực thi các quy định về nghĩa vụ bảo hành ở một số vụ án và

đưa ra các tồn tại hạn chế hiện nay trong việc thực hiện nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa.

Cuối cùng, kiến nghị một vài giải pháp để xây dựng và hoàn thiện pháp luật Việt Nam về thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa nói chung và nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa nói riêng.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là các quy định về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật thương mại Việt Nam hiện hành.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu của luận văn tập trung vào các vấn đề lý luận và thực tiễn việc thực hiện nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật thương mại Việt Nam hiện hành.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

Đề tài được thực hiện trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa triết học Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước ta về phát triển kinh tế xã hội, về xây dựng và hoàn thiện pháp luật trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

Các phương pháp nghiên cứu cụ thể được sử dụng trong Luận văn là phương pháp phân tích - tổng hợp, phương pháp lịch sử cụ thể, phương pháp luận học so sánh.

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

Hiện nay chưa có đề tài nào nghiên cứu một cách toàn diện về cả lý luận và thực tiễn về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật thương mại Việt Nam. Do đó, việc nghiên cứu đề tài “Nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua

bán hàng hóa theo pháp luật thương mại Việt Nam hiện nay” tương đối là mới. Đề tài sẽ hệ thống hóa, làm sáng tỏ thêm về mặt lý luận khái niệm, đặc điểm, nội dung, nguyên tắc của việc thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa, nghĩa vụ bảo hành và nguyên tắc giao dịch bảo hành, qua đó góp phần làm luận cứ khoa học cho quá trình hoàn thiện pháp luật Việt Nam trong vấn đề này.

7. Cơ cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của Luận văn gồm 03 chương, cụ thể như sau:

Chương 1: Những vấn đề lý luận cơ bản về hợp đồng mua bán hàng hóa và pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán hàng hóa.

Chương 2: Thực trạng thực hiện nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam hiện nay

Chương 3: Phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của bên bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo luật Thương mại Việt Nam

Chương 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA VÀ PHÁP LUẬT VỀ NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA BÊN BÁN HÀNG HÓA

1.1. Khái quát về hợp đồng mua bán hàng hóa

1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của hợp đồng mua bán hàng hóa

1.1.1.1. Khái niệm

Mua bán hàng hóa là hoạt động thương mại, theo đó Bên Bán có nghĩa vụ giao hàng, chuyển quyền sở hữu hàng hóa cho Bên Mua và nhận thanh toán; Bên Mua có nghĩa vụ thanh toán cho Bên Bán, nhận hàng và quyền sở hữu hàng hóa theo thỏa thuận. Hợp đồng mua bán hàng hóa có bản chất chung của hợp đồng, nó là sự thỏa thuận nhằm xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt các quyền và nghĩa vụ trong quan hệ mua bán. Luật Thương mại không đưa ra định nghĩa về hợp đồng mua bán hàng hóa trong thương mại, nhưng có thể dựa vào khái niệm hợp đồng mua bán hàng hóa trong luật dân sự để xác định bản chất của hợp đồng mua bán hàng hóa.

Quan hệ mua bán hàng hoá được xác lập và thực hiện thông qua hình thức pháp lý là hợp đồng mua bán hàng hoá. Hợp đồng mua bán hàng hoá có bản chất chung của hợp đồng, là sự thỏa thuận nhằm xác lập, thay đổi hay chấm dứt các quyền và nghĩa vụ trong quan hệ mua bán. Bản chất của hợp đồng mua bán hàng hoá trong thương mại dựa trên cơ sở quy định của Bộ luật dân sự về hợp đồng mua bán tài sản (Điều 430). Từ đó cho thấy hợp đồng mua bán hàng hoá trong thương mại là một dạng cụ thể của hợp đồng mua bán tài sản. Một hợp đồng mua bán có thể là thỏa thuận về việc mua bán hàng hoá ở hiện tại hoặc mua bán hàng hoá sẽ có ở 1 thời điểm nào đó trong tương lai. Bất cứ khi nào, một người mua hàng hoá bằng tiền hoặc phương thức thanh toán khác và nhận quyền sở hữu hàng hoá thì khi đó hình thành nên quan hệ hợp đồng mua bán hàng hoá [20].

Căn cứ vào các yếu tố chủ thể, đối tượng, nơi xác lập và thực hiện hợp đồng, hợp đồng mua bán hàng hoá được chia thành hợp đồng mua bán hàng hoá trong nước và hợp đồng mua bán hàng hoá có yếu tố nước ngoài (hợp đồng mua bán hàng hoá quốc tế).

Theo Điều 385, Bộ luật dân sự năm 2015 về Khái niệm hợp đồng thi: Hợp đồng là sự thỏa thuận giữa các bên về việc xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự [24].

Theo Điều 430 Bộ luật Dân sự 2015, trong hợp đồng mua bán, sự thỏa thuận của các bên sẽ làm phát sinh các quyền và nghĩa vụ dân sự của Bên Bán và Bên Mua: Hợp đồng mua bán tài sản là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó bên bán chuyển quyền sở hữu tài sản cho bên mua và bên mua trả tiền cho bên bán [25].

Do đó, đối với Bên Bán thì việc bán hàng hóa và nhận tiền vừa là quyền và vừa là nghĩa vụ; đối với Bên Mua thì việc nhận hàng hóa và trả tiền cũng vừa là quyền vừa là nghĩa vụ. Hợp đồng mua bán hàng hóa là một trong các loại hợp đồng dân sự có tính thông dụng và phổ biến nhất. Hợp đồng là một căn cứ phát sinh một quan hệ nghĩa vụ dân sự, nội dung của hợp đồng xác định rõ nghĩa vụ của các bên. Trong hợp đồng mua bán hàng hóa, Bên Bán có nghĩa vụ cơ bản là chuyển giao hàng hóa và quyền sở hữu hàng hóa cho Bên Mua và Bên Mua có nghĩa vụ trả tiền cho Bên Bán. Dấu hiệu quan trọng của hợp đồng mua bán là chuyển quyền sở hữu hàng hóa đồng thời hàng hóa được chuyển giao. Hợp đồng mua bán hàng hóa quy định trong Bộ luật Dân sự này được áp dụng đối với mọi hàng hóa được phép mua bán trong quan hệ dân sự, có thể là bất động sản hoặc động sản, hàng hóa hoặc quyền hàng hóa... Những quy định về hợp đồng mua bán hàng hóa trong Bộ luật Dân sự này mang tính nguyên tắc chung, luật chuyên ngành có thể dự trên nguyên tắc chung này để xây dựng quy định riêng.

Việc có xác định dịch vụ là một loại hàng hóa hay phân tích ra khỏi hàng hóa cần được quan tâm nhiều hơn, khi điều 513, Bộ luật dân sự năm 2015 đã quy

định rõ về khái niệm hợp đồng dịch vụ: Hợp đồng dịch vụ là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó bên cung ứng dịch vụ thực hiện công việc cho bên sử dụng dịch vụ, bên sử dụng dịch vụ phải trả tiền dịch vụ cho bên cung ứng dịch vụ [25].

Từ đó cho thấy, hợp đồng mua bán hàng hóa trong thương mại một dạng cụ thể của hợp đồng mua bán hàng hóa. Điểm phân biệt giữa hợp đồng mua bán hàng hóa trong thương mại và hợp đồng mua bán hàng hóa khác là: đối tượng hàng hóa và mục đích sinh lời.

Căn cứ vào yếu tố chủ thể, đối tượng, nơi xác lập và thực hiện hợp đồng, hợp đồng mua bán hàng hóa được chia thành hợp đồng mua bán hàng hóa trong nước và hợp đồng mua bán hàng hóa có yếu tố nước ngoài (hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế). Về hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế, nó không được định nghĩa trong Luật Thương mại 2005, nhưng qua quy định tại Điều 683 Bộ luật Dân sự 2015 về quan hệ hợp đồng dân sự có yếu tố nước ngoài, có thể suy ra rằng một hợp đồng được coi là hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế khi có một trong các yếu tố sau:

- Căn cứ vào yếu tố chủ thể, hợp đồng được giao kết bởi các bên không cùng quốc tịch.
- Căn cứ vào yếu tố đối tượng, hàng hóa là đối tượng của hợp đồng đang tồn tại ở nước ngoài.
- Căn cứ vào nơi xác lập và thực hiện hợp đồng, hợp đồng được giao kết ở nước ngoài (nước mà các bên chủ thể giao kết hợp đồng không mang quốc tịch) và có thể được thực hiện ở nước mình hay nước thứ ba.

Điều cần chú ý ở hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế là các bên tham gia giao kết hợp đồng sẽ rất dễ gặp phải các rủi ro đặc thù như xung đột pháp luật, do quá trình vận chuyển, thanh toán, thực thi cam kết hợp đồng. Vì vậy, các bên cần thỏa thuận và soạn thảo ra một bản hợp đồng chi tiết. Khoản 2 Điều 27 Luật Thương mại quy định rằng hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế phải được lập

thành văn bản hoặc bằng hình thức khác có giá trị pháp lý tương đương [19] [24].

1.1.1.2. Đặc điểm hợp đồng mua bán hàng hóa

Có thể xem xét hợp đồng mua bán hàng hóa trong mối liên hệ với hợp đồng mua bán hàng hóa trong dân sự theo nguyên lý của mối liên hệ giữa cái riêng và cái chung. Nhiều vấn đề về hợp đồng mua bán hàng hóa được điều chỉnh bởi pháp luật không có sự khác biệt với các hợp đồng mua bán hàng hóa trong dân sự, như: giao kết hợp đồng, hợp đồng vô hiệu và xử lý hợp đồng vô hiệu... Bên cạnh đó, để phù hợp với bản chất thương mại của hợp đồng mua bán hàng hóa, một số vấn đề như chủ thể, hình thức, quyền và nghĩa vụ của các bên trong quan hệ mua bán hàng hóa, chế tài và giải quyết tranh chấp hợp đồng mua bán hàng hóa... được quy định trong pháp luật thương mại có tính chất là sự phát triển tiếp tục những quy định của dân luật truyền thống về hợp đồng mua bán hàng hóa. Với tư cách là hình thức pháp lý của quan hệ mua bán hàng hóa, hợp đồng mua bán hàng hóa có những đặc điểm nhất định, xuất phát từ bản chất thương mại của hành vi mua bán hàng hóa.

Thứ nhất, về chủ thể. Hợp đồng mua bán hàng hóa được thiết lập chủ yếu giữa các thương nhân. Theo quy định của Luật Thương mại năm 2005 thì “thương nhân bao gồm tổ chức kinh tế được thành lập hợp pháp, cá nhân hoạt động thương mại một cách độc lập thường xuyên và có đăng ký kinh doanh” (Khoản 1 Điều 6 Luật Thương mại). Tổ chức kinh tế được thành lập hợp pháp nhằm mục đích hoạt động thương mại một cách độc lập, thường xuyên và có đăng ký kinh doanh sẽ được coi là thương nhân. Thương nhân là chủ thể hợp đồng mua bán hàng hóa có thể là thương nhân Việt Nam hoặc thương nhân nước ngoài (trong hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế) [19].

Ngoài chủ thể là thương nhân, các tổ chức, cá nhân không phải là thương nhân cũng có thể trở thành chủ thể của hợp đồng mua bán hàng hóa. Khác với bên là thương nhân, bên không phải là thương nhân có thể là mọi chủ thể có

đủ năng lực hành vi để tham gia giao kết và thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa theo quy định của pháp luật.

Thứ hai, về đối tượng của hợp đồng mua bán hàng hóa. Đối tượng của hợp đồng mua bán hàng hóa là hàng hóa. Theo quy định tại Khoản 2 Điều 3 Luật Thương mại năm 2005 thì hàng hóa bao gồm tất cả các động sản, kể cả động sản hình thành trong tương lai, và cả hàng hóa gắn liền với đất đai. Tuy nhiên khái niệm này vẫn còn hạn chế, chúng ta dễ dàng nhận thấy hàng hóa chỉ bao gồm các loại hàng hóa hữu hình, các loại hàng hóa vô hình khác như quyền sử dụng đất, quyền sở hữu trí tuệ... chưa được thừa nhận là hàng hóa [19].

Trong khi đó, Điều 431 Bộ Luật dân sự 2015 quy định đối tượng của hợp đồng mua bán hàng hóa có thể là hàng hóa, giấy tờ có giá hoặc các quyền hàng hóa. Tiền cũng là một trong các loại hàng hóa được quy định tại Điều 105 của Bộ luật Dân sự này nhưng không phải là đối tượng của hợp đồng mua bán, bởi vì nó là một loại công cụ có chức năng định giá các loại hàng hóa khác, nên nó thường xuyên xuất hiện trong các hợp đồng mua bán với vai trò là công cụ thanh toán [24].

Theo quy định tại Điều 431 Bộ luật Dân sự này và các quy định khác có liên quan, hàng hóa là đối tượng của hợp đồng mua bán hàng hóa phải thỏa mãn các điều kiện sau:

Một là, phải là hàng hóa được phép giao dịch [20];

Hai là, phải được xác định cụ thể. Nếu là hàng hóa thì phải xác định rõ thông qua số lượng, đặc điểm... Nếu là quyền hàng hóa thì phải có giấy tờ hoặc các bằng chứng khác chứng minh thuộc quyền sở hữu của Bên Bán.

Ba là, không phải là hàng hóa đang bị tranh chấp về quyền sở hữu.

Bốn là, không phải là hàng hóa đang bị kê biên để thi hành án;

Năm là, không phải là hàng hóa đang được dùng để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ dân sự, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc các bên có thỏa thuận khác.

Sáu là, nếu đối tượng của hợp đồng mua bán là hàng hóa hạn chế giao dịch thì việc mua bán phải tuân theo quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục chuyển giao quyền sở hữu hàng hóa đó.

Bản chất của hợp đồng mua bán là chuyển quyền sở hữu hàng hóa, cho nên hàng hóa bán phải thuộc quyền sở hữu của Bên Bán hoặc Bên Bán có quyền bán như được ủy quyền bán hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền bán đấu giá hàng hóa...

Trong Bộ luật Dân sự 2015, Luật đất đai năm 2003 quy định người có quyền sử dụng đất có quyền chuyển nhượng, cho thuê, thế chấp... thậm chí thừa nhận trên thực tế sà giao dịch về quyền sử dụng đất. Và đối tượng là yếu tố đặc thù để phân biệt hợp đồng mua bán hàng hóa với các hợp đồng thương mại khác [18].

Thứ ba, hình thức của hợp đồng mua bán hàng hóa. Hình thức của hợp đồng mua bán hàng hóa là cách thức thể hiện ý chí thỏa thuận giữa các bên tham gia quan hệ hợp đồng. Nó có thể được thể hiện dưới hình thức lời nói, bằng văn bản hoặc bằng hành vi cụ thể của các bên giao kết. Trong những trường hợp nhất định, pháp luật bắt buộc các bên phải thiết lập hợp đồng mua bán hàng hóa dưới hình thức văn bản. Luật Thương mại năm 2005 cũng quy định: “hợp đồng mua bán hàng hóa được thể hiện bằng lời nói, bằng văn bản hoặc được xác lập bằng hành vi cụ thể. Đối với các loại hợp đồng mua bán hàng hóa mà pháp luật quy định phải được lập thành văn bản thì phải tuân theo các quy định đó” [19].

Riêng hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế phải được lập thành văn bản hoặc hình thức khác có giá trị pháp lý tương đương. Các hình thức có giá trị pháp lý tương đương văn bản bao gồm điện báo, telex, fax, thông điệp dữ liệu (là thông tin được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu giữ bằng phương tiện điện tử) và các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

Những quy định của Luật Thương mại Việt Nam 2005 phù hợp với pháp luật quốc tế về mua bán hàng hóa, đã tạo điều kiện cho sự hội nhập khi các chủ

thể có quan hệ hợp đồng thương mại quốc tế. Có thể nói hình thức của hợp đồng mua bán hàng hóa trong Luật Thương mại 2005 là phù hợp với Công ước Viên 1980 bởi Điều 11 Công ước Viên 1980 quy định. “Không yêu cầu hợp đồng mua bán phải được ký hoặc phải được xác nhận bằng văn bản hoặc phải tuân thủ mọi yêu cầu nào đó về mặt hình thức. Có thể dùng bất kỳ phương tiện nào, kể cả lời khai nhân chứng để chứng minh sự tồn tại của hợp đồng đó” [34].

Như vậy, Luật Thương mại 2005 đã vượt ra và khắc phục được hạn chế về hình thức hợp đồng do các văn bản pháp luật trước đó quy định như pháp luật Hợp đồng kinh tế.

Hợp đồng mua bán hàng hóa là sự thỏa thuận giữa các bên với nhau, dưới góc độ pháp lý việc tuân thủ hình thức của hợp đồng sẽ là bắt buộc một khi pháp luật có sự ghi nhận về vấn đề đó với mục đích hạn chế các rủi ro cho các bên tham gia vào quan hệ hợp đồng.

Thứ tư, mục đích của hợp đồng mua bán hàng hóa. Ở nước ta, quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường đã làm nảy sinh các quan hệ thương mại nhằm mục đích lợi nhuận và do vậy một hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật được ban hành nhằm điều chỉnh các hoạt động mang tính chất kinh doanh thương mại đó. Nền kinh tế thị trường có những giao dịch thương mại giữa các thương nhân, điều đó đòi hỏi cần phải có quy định pháp lý phù hợp. Chính từ những yêu cầu của xã hội, Luật Thương mại 2005 ra đời để thỏa mãn quá trình công nghiệp hóa của đất nước. Trong các hành vi thương mại được quy định trong Luật Thương mại thì hành vi mua bán hàng hóa được xem là quan trọng hơn cả bởi nó có vai trò lớn trong đời sống kinh tế xã hội và nó cũng chi phối những hành vi thương mại khác. Khi đó các cá nhân, tổ chức, phải xác lập các mối quan hệ với nhau, các mối quan hệ được thể hiện thông qua sự trao đổi, thỏa thuận làm phát sinh các quyền và nghĩa vụ của các bên trong phạm vi các mối quan hệ về dân sự, kinh tế, lao động thì sự trao đổi, thỏa thuận được coi là “Giao dịch”. Dưới góc độ pháp lý thì giao dịch nói trên luôn được thể hiện bằng hình

thức “Hợp đồng”. Hay nói một cách khác “hợp đồng” là một hình thức pháp lý của “giao dịch”. Căn cứ vào mục đích của việc ký kết hợp đồng có hay không có lợi nhuận mà có thể giúp phân biệt được hợp đồng dân sự và hợp đồng kinh doanh - thương mại. Theo đó, mục đích giao dịch của hợp đồng kinh doanh - thương mại nói chung, hợp đồng mua bán hàng hóa nói riêng thì yếu tố quan trọng chính là mục đích lợi nhuận. Đối với hai bên chủ thể là thương nhân với nhau thì mục đích là lợi nhuận. Ví dụ Công ty A mua nguyên liệu của cá nhân B kinh doanh nguyên liệu về để sản xuất, vậy thì cả Công ty A, cá nhân B đều có mục đích lợi nhuận khi giao dịch. Trong hợp đồng mua bán hàng hóa ngoài chủ thể là thương nhân thì còn có các tổ chức, cá nhân không phải là thương nhân, trong trường hợp này mục đích của việc thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa là dành cho mục đích sinh hoạt, tiêu dùng hay phục vụ hoạt động của các cơ quan tổ chức.

1.1.2. Nội dung hợp đồng mua bán hàng hóa

Hợp đồng mua bán hàng hóa là sự thỏa thuận của các bên về việc xác lập quyền và nghĩa vụ của họ trong việc mua bán. Do đó, nội dung của hợp đồng mua bán hàng hóa trước hết là những điều khoản do các bên thỏa thuận. Các bên có quyền quyết định nội dung của hợp đồng. Bởi vì quyền và nghĩa vụ của các bên trong quan hệ hợp đồng phát sinh chủ yếu từ những điều khoản mà các bên thỏa thuận đó. Vì vậy mà các bên thỏa thuận các điều khoản trong hợp đồng càng rõ ràng bao nhiêu thì càng thuận lợi trong việc thực hiện hợp đồng bấy nhiêu.

Xuất phát từ nguyên tắc tự do hợp đồng, pháp luật không giới hạn các điều khoản mà các bên thỏa thuận với nhau. Pháp luật chỉ quy định nội dung chủ yếu của hợp đồng hoặc các điều khoản mang tính khuyến nghị để định hướng cho các bên trong việc thỏa thuận.

Nội dung của hợp đồng trước hết là những điều khoản mà các bên phải thỏa thuận được với nhau. Điều 398, Bộ luật Dân sự năm 2015 cũng chỉ quy

định các bên “có thể thỏa thuận” mà không đòi hỏi phải thỏa thuận những nội dung chủ yếu nào. Mặc dù nội dung chủ yếu của hợp đồng mua bán hàng hóa có thể xác định được dựa trên những quy định mang tính “khuyến nghị”, “định hướng” của pháp luật, thói quen và tập quán thương mại, nhưng trong điều kiện nhận thức của nhà kinh doanh còn nhiều hạn chế, thì điều này tiềm ẩn những nguy cơ pháp lý, những tranh chấp trong hoạt động mua bán hàng hóa. Đặc biệt là trong điều kiện nước ta hiện nay. Trên cơ sở các quy định của Bộ luật Dân sự và Luật Thương mại, xuất phát từ tính chất của quan hệ mua bán hàng hóa trong thương mại, có thể thấy những điều khoản quan trọng của hợp đồng mua bán hàng hóa bao gồm: đối tượng, chất lượng, giá cả, phương thức thanh toán, thời hạn và địa điểm giao nhận hàng [24].

Mặc dù nội dung của hợp đồng do các bên thỏa thuận, nhưng trong mọi quan hệ hợp đồng nói chung và trong quan hệ mua bán hàng hóa nói riêng, các bên không chỉ chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản mà các bên thỏa thuận mà còn chịu sự ràng buộc bởi những quy định của pháp luật. Ví dụ, các bên không thỏa thuận trong hợp đồng về điều khoản bồi thường thiệt hại cho nhau khi một bên vi phạm hợp đồng, nhưng bên vi phạm hợp đồng vẫn phải có nghĩa vụ bồi thường nếu việc vi phạm đó gây thiệt hại cho bên đối tác (quy định tại Điều 299 và 302 Luật Thương mại 2005). Như vậy, cấu trúc của hợp đồng mua bán hàng hóa không chỉ là các điều khoản do các bên thỏa thuận mà còn có thể bao gồm cả những điều khoản do các bên không thỏa thuận nhưng theo quy định của pháp luật các bên có nghĩa vụ phải thực hiện [19].

1.2. Khái quát pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

1.2.1. Khái niệm và căn cứ phát sinh nghĩa vụ bảo hành

1.2.1.1. Khái niệm

Theo Điều 274, Bộ Luật dân sự năm 2015 về Nghĩa vụ thì: Nghĩa vụ là việc mà theo đó, một hoặc nhiều chủ thể (sau đây gọi chung là bên có nghĩa vụ)

phải chuyển giao hàng hóa, chuyển giao quyền, trả tiền hoặc giấy tờ có giá, thực hiện công việc hoặc không được thực hiện công việc nhất định vì lợi ích của một hoặc nhiều chủ thể khác (sau đây gọi chung là bên có quyền) [24].

Trong luật La-tinh, nghĩa vụ được hình dung như một mối liên hệ pháp lý mà theo đó, một người, người có quyền, có thể đòi hỏi ở một người khác, người có nghĩa vụ, chuyển giao một quyền, làm một việc hoặc không làm một việc. Dựa vào quan niệm đó mà luật phân biệt hai nhóm nghĩa vụ: làm hoặc không làm một việc; và chuyển giao một quyền. Cũng dựa vào quan niệm đó mà luật phân biệt nghĩa vụ, như là một quyền đối nhân, với quyền đối hàng hóa: quyền đối nhân được thực hiện chống lại một người; trong khi quyền đối hàng hóa (ví dụ: quyền sở hữu) được thực hiện trực tiếp trên một hàng hóa mà không cần thông qua vai trò của một người khác. Quan hệ nghĩa vụ gồm ba yếu tố: chủ thể có (người có quyền), chủ thể nợ (người có nghĩa vụ) và đối tượng của nghĩa vụ (nội dung sự đáp ứng của chủ thể nợ đối với chủ thể có).

Luật Việt Nam cũng thừa nhận rằng quan hệ nghĩa vụ gồm có ba yếu tố như trên. Nhưng đối tượng của nghĩa vụ trong luật Việt Nam, không như trong luật phương Tây, chỉ có thể là làm hoặc không làm một việc. Với cách quan niệm đó, thì nghĩa vụ chuyển giao một quyền trong luật Việt Nam được coi như nghĩa vụ làm một việc. Thực ra, nghĩa vụ làm hoặc không làm một việc, trong quan niệm phương Tây, là loại nghĩa vụ mà trong trường hợp người có nghĩa vụ không tự giác thực hiện, chỉ có thể được cưỡng chế thực hiện bằng cách phạt vạ; nếu đã phạt vạ mà người có nghĩa vụ vẫn không thực hiện, thì mọi nghĩa vụ làm hoặc không làm một việc đều được quy về nghĩa vụ trả một số tiền; và nếu nghĩa vụ làm một việc không phải là nghĩa vụ trả tiền, thì nghĩa vụ trả tiền được áp đặt gọi là nghĩa vụ bồi thường thiệt hại hoặc nghĩa vụ thay thế. Trong khi đó, nghĩa vụ chuyển một quyền, nếu không được tự giác thực hiện, thì có thể được cưỡng chế thực hiện đến cùng nhờ có vai trò của các cơ quan bảo vệ pháp luật. Trong

điều kiện ấy, sự phân biệt giữa nghĩa vụ làm một việc với nghĩa vụ chuyển một quyền tỏ ra hợp lý.

Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất khái niệm nghĩa vụ bảo hành như sau: *Nghĩa vụ bảo hành là nghĩa vụ của Bên Bán hàng hóa thể hiện trách nhiệm bảo đảm đối với hàng hóa bán cho Bên Mua trong một thời hạn (gọi là thời hạn bảo hành) theo thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật. Tùy thuộc sự thỏa thuận của các bên, trong thời hạn bảo hành, nếu Bên Mua phát hiện khuyết tật của hàng hóa mua bán, thì có quyền yêu cầu Bên Bán sửa chữa không phải trả tiền, giảm giá, đổi hàng hóa có khuyết tật lấy hàng hóa khác hoặc trả lại hàng hóa là lấy lại tiền.*

Trên thực tế, không phải lúc nào hàng hóa mà người tiêu dùng mua cũng có chất lượng như các bên đã giao kết mà có thể phát sinh những khiếm khuyết ảnh hưởng đến tính năng, công dụng, mục đích sử dụng của người tiêu dùng. Do đó đặt ra vấn đề trách nhiệm trong việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện của tổ chức, cá nhân kinh doanh để quyền lợi của người tiêu dùng được đảm bảo.

Trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện là trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc sửa chữa, thay thế hoặc hoàn trả hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đối với người tiêu dùng trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đó được các bên thỏa thuận bảo hành hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật. Đặc điểm của loại trách nhiệm này đó là:

- Cơ sở phát sinh trách nhiệm bảo hành là do thỏa thuận của các bên hoặc do pháp luật quy định bắt buộc bảo hành trong những trường hợp nhất định.
- Trách nhiệm bảo hành thông thường chỉ áp dụng đối với hàng hóa, linh kiện, phụ kiện (hàng hóa hữu hình).
- Trách nhiệm bảo hành được xác lập trong một thời hạn nhất định.

1.2.1.2. Căn cứ phát sinh nghĩa vụ bảo hành

Theo Điều 275, Bộ luật dân sự năm 2015 quy định về căn cứ phát sinh nghĩa vụ bao gồm các trường hợp: Từ hợp đồng; Từ hành vi pháp lý đơn

phương; Từ việc thực hiện công việc không có ủy quyền; Từ việc chiếm hữu, sử dụng hàng hóa hoặc được lợi về hàng hóa không có căn cứ pháp luật; Từ việc gây thiệt hại do hành vi trái pháp luật; Từ các căn cứ khác do pháp luật quy định [24].

Hợp đồng mua bán hàng hóa là căn cứ phổ biến làm phát sinh quan hệ nghĩa vụ dân sự. Tuy nhiên, nghĩa vụ dân sự phát sinh từ hợp đồng mua bán hàng hóa còn tùy thuộc vào tính chất của mỗi hợp đồng, theo đó nghĩa vụ dân sự được xác định là nghĩa vụ liên đới, nghĩa vụ chính hay nghĩa vụ phụ, nghĩa vụ bổ sung. Căn cứ thoả thuận của các bên chủ thể trong quan hệ hợp đồng là căn cứ làm phát sinh nghĩa vụ của các bên.

Hành vi pháp lý đơn phương là hành vi của cá nhân thể hiện ý chí tự do, tự nguyện, tự định đoạt của bản thân nhằm làm phát sinh, thay đổi hoặc chấm dứt quyền và nghĩa vụ dân sự. Khi một người thực hiện một hành vi pháp lý đơn phương thì có thể làm phát sinh nghĩa vụ của người đó với người khác hoặc phát sinh nghĩa vụ của người khác với người thứ ba. Ở phiếu bảo hành, chính sách bảo hành, điều kiện bảo hành của Bên Bán.

Nghĩa vụ dân sự không những phát sinh trên cơ sở hợp đồng mua bán hàng hóa và hành vi pháp lý đơn phương (căn cứ phát sinh theo ý chí), nó còn phát sinh từ những căn cứ khác do pháp luật quy định (căn cứ phát sinh ngoài ý chí). Đó là những căn cứ pháp lý do pháp luật quy định điều chỉnh các quan hệ nghĩa vụ về hàng hóa giữa các chủ thể trong quan hệ xã hội thuộc lĩnh vực dân sự. Những căn cứ làm phát sinh nghĩa vụ do pháp luật quy định cũng được xem là những căn cứ phổ biến thường phổ biến trong đời sống xã hội.

1.2.2. Quan hệ pháp luật về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa và nguyên tắc của giao dịch có bảo hành

1.2.2.1. Chủ thể của quan hệ pháp luật về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa

Chủ thể của quan hệ pháp luật là cá nhân, tổ chức đáp ứng được những điều kiện do Nhà nước quy định đối với mỗi loại quan hệ pháp luật và tham gia

vào quan hệ pháp luật đó. Mỗi ngành luật có một phạm vi chủ thể khác nhau nên phạm vi chủ thể của các quan hệ pháp luật cũng khác nhau.

Theo quy định pháp luật về thương mại và hợp đồng mua bán hàng hóa hiện hành, chủ thể quan hệ pháp luật về nghĩa vụ bảo hành gồm có: bên bán, bên trung gian thương mại hoặc bên sản xuất.

Phạm vi nghĩa vụ của các chủ thể này cũng rất khác nhau về nội dung nghĩa vụ, về thời hạn nghĩa vụ và thời gian và phương thức thực hiện nghĩa vụ.

1.2.2.2. Khách thể của quan hệ pháp luật về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa

Khách thể của quan hệ pháp luật là những lợi ích hàng hóa chất, tinh thần và những lợi ích xã hội khác có thể thỏa mãn những nhu cầu, đòi hỏi của các tổ chức hoặc cá nhân mà vì chúng các chủ thể tham gia vào quan hệ pháp luật, nghĩa là vì chúng mà họ thực hiện các quyền và nghĩa vụ chủ thể của mình.

Khách thể quan hệ pháp luật về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa là những lợi ích hàng hóa vật chất, tinh thần và những lợi ích xã hội khác có thể thỏa mãn những nhu cầu, đòi hỏi của các tổ chức, cá nhân tham gia vào quan hệ pháp luật về bảo hành hàng hóa khi thực hiện các giao dịch mua bán hàng hóa có bảo hành, từ đó họ thực hiện các quyền và nghĩa vụ chủ thể trong quan hệ pháp luật về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa.

1.2.2.3. Nội dung pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của bên bán đối với hàng hóa

Bên cạnh nghĩa vụ quan trọng nhất là bàn giao hàng hóa, bên bán còn có một nghĩa vụ khác, đó là bảo hành hàng hóa, tức là trong một thời hạn nhất định, bên bán phải chịu trách nhiệm về hàng hóa sau khi đã giao hàng hóa cho bên mua. Pháp luật quy định trong trường hợp hàng hóa có bảo hành thì bên bán phải chịu trách nhiệm bảo hành hàng hóa đó theo nội dung và thời hạn đã thỏa thuận. Thời hạn bảo hành có thể do các bên tự xác định, cũng có thể được pháp luật quy định. Trong trường hợp pháp luật đã quy định thì thời hạn đó mang tính bắt buộc và các bên chỉ được phép thỏa thuận để thay đổi tăng thêm thời hạn đó mà thôi. Trong thời hạn bảo hành nếu bên mua phát hiện có khuyết tật của hàng hóa thì

có quyền yêu cầu bên bán sửa chữa, mọi phí tổn về việc sửa chữa do bên bán chịu, trừ trường hợp có thỏa thuận khác. Nếu bên bán không sửa chữa được hoặc không sửa chữa xong trong thời hạn hai bên thỏa thuận thì bên mua có quyền yêu cầu đổi hàng khác, giảm giá, hoặc trả lại hàng và lấy lại tiền. Luật Thương mại năm 2005 không quy định cụ thể những vấn đề về bảo hành hàng hóa, nếu các bên không có thỏa thuận thì áp dụng quy định của Bộ luật dân sự năm 2015 từ Điều 446 đến 449.

1.2.2.4. Nguyên tắc giao dịch bảo hành hàng hóa

Bảo hành là việc khắc phục những lỗi hỏng hóc, sự cố kỹ thuật xảy ra do lỗi của nhà sản xuất trong thời hạn bảo hành thiết bị hoặc phần mềm. Nguyên tắc giao dịch bảo hành dựa vào Nguyên tắc cơ bản của giao dịch dân sự:

Theo Điều 3, Bộ luật Dân sự 2015 về Các nguyên tắc cơ bản của pháp luật dân sự thì: Mọi cá nhân, pháp nhân đều bình đẳng, không được lấy bất kỳ lý do nào để phân biệt đối xử; được pháp luật bảo hộ như nhau về các quyền nhân thân và hàng hóa; Cá nhân, pháp nhân xác lập, thực hiện, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự của mình trên cơ sở tự do, tự nguyện cam kết, thỏa thuận. Mọi cam kết, thỏa thuận không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội có hiệu lực thực hiện đối với các bên và phải được chủ thể khác tôn trọng; Cá nhân, pháp nhân phải xác lập, thực hiện, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự của mình một cách thiện chí, trung thực; Việc xác lập, thực hiện, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự không được xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác; Cá nhân, pháp nhân phải tự chịu trách nhiệm về việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ dân sự [24].

Có thể thấy rằng nguyên tắc giao dịch dân sự nói chung và giao dịch bảo hành nói riêng tập trung vào 2 nội dung:

Thứ nhất, nguyên tắc tự do giao kết hợp đồng nhưng không được trái pháp luật, đạo đức xã hội.

Thứ hai, nguyên tắc tự nguyện, bình đẳng, thiện chí, hợp tác, trung thực và ngay thẳng. Nguyên tắc này được quy định nhằm bảo đảm trong việc giao kết hợp đồng không ai bị cưỡng ép hoặc bị những cản trở trái với ý chí của mình; đồng thời thể hiện bản chất của quan hệ pháp luật dân sự.

Thứ ba, trong giao dịch hàng hóa có bảo hành, Bên Bán phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa và cung cấp cho người mua giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện nghĩa vụ bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa. Trường hợp người mua hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế hoặc đổi hàng hóa mới;

Thứ tư, thực hiện đúng đối tượng của hợp đồng trong giao dịch hàng hóa có bảo hành. Nguyên tắc này đòi hỏi các bên thực hiện đúng điều khoản đối tượng là hàng hóa của hợp đồng. Không được thay đổi hàng hóa mà các bên đã thỏa thuận trong hợp đồng bằng một hàng hóa khác nếu không được sự đồng ý của bên kia. Có thực hiện đúng điều khoản này, các bên mới đạt được mục đích của hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế. Nếu hàng hóa không được giao đúng như đã thỏa thuận, thì có thể làm đảo lộn kế hoạch kinh doanh buôn bán của cả hai bên.

Thứ năm, nguyên tắc thực hiện giao dịch bảo hành không vi phạm pháp luật, không xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của người khác. Đây là nguyên tắc rất quan trọng khi tham gia vào hợp đồng nói chung và hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế nói riêng. Hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế góp phần vào việc lưu thông hàng hóa quốc tế, phát triển sản xuất... và đi xa hơn làm ổn định các chính sách kinh tế xã hội ở các quốc gia. Vì vậy, trật tự kỷ cương trong các quan hệ hợp đồng là yếu tố cần thiết. Trong khuôn khổ quy định của pháp luật ở các nước, các doanh nghiệp có quyền tham gia ký kết và thực hiện các hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế; điều này một mặt nói lên sự thừa nhận của các

quốc gia về quyền tự do kinh doanh, quyền bình đẳng trước pháp luật, mặt khác pháp luật đòi hỏi các doanh nghiệp tham gia hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế không được vi phạm những điều cấm của pháp luật, đồng thời cũng không được xâm phạm đến lợi ích hợp pháp của người khác.

Kết luận Chương 1

Chương 1 của luận văn tập trung nghiên cứu khái niệm, đặc điểm, nội dung và nguyên tắc thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa. Trên cơ sở đó, nội dung chương phân tích trách nhiệm và nghĩa vụ của các bên trong thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa. Đây là nội dung quan trọng, giúp tác giả nghiên cứu lý luận về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa trong mối tương quan với các nghĩa vụ khác của Bên Bán nhằm có cái nhìn thống nhất, tổng thể về các quy định liên quan đến nghĩa vụ bảo hành. Bên cạnh đó, tác giả cũng nghiên cứu những quy định về giao dịch bảo hành.

Chương 2

THỰC TRẠNG THỰC HIỆN NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA BÊN BÁN ĐỐI VỚI HÀNG HÓA TRONG HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA HIỆN NAY

2.1. Các nghĩa vụ của Bên Bán giai đoạn sau khi bán hàng hóa

Trong hợp đồng mua bán hàng hóa có sự thỏa thuận làm phát sinh các nghĩa vụ của Bên Bán và Bên Mua. Các nghĩa vụ của Bên Bán được xếp thành hai nhóm tương ứng với hai giai đoạn thực hiện hợp đồng:

- Giai đoạn bán: Bên Bán có nghĩa vụ chuyển quyền sở hữu, nghĩa vụ sở hữu, nghĩa vụ giao hàng hóa và nghĩa vụ cung cấp thông tin và hướng dẫn cách sử dụng.

- Giai đoạn sau khi bán: Bên Bán có nghĩa vụ đảm bảo sự an toàn của Bên Mua trong việc sử dụng hàng hóa, nghĩa vụ bảo đảm quyền sở hữu của Bên Mua đối với hàng hóa mua, nghĩa vụ đảm bảo chất lượng của hàng hóa mua bán và nghĩa vụ bảo hành.

Đối với các nghĩa vụ của Bên Bán với Bên Mua giai đoạn sau khi bán, dưới đây ta đi sâu phân tích, bình luận nghĩa vụ đảm bảo chất lượng của hàng hóa để tìm hiểu rõ về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán.

2.1.1. Nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa bán

Theo Điều 432 của Bộ Luật Dân sự năm 2015, thì trong hợp đồng mua bán hàng hóa, điều khoản về chất lượng của hàng hóa mua bán không phải là điều khoản cơ bản của hợp đồng. Trên thực tế, pháp luật cho phép các bên có thể thỏa thuận về điều khoản chất lượng [24].

Nếu chất lượng đã được công bố hoặc được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định thì phải theo các tiêu chuẩn đã được công bố hoặc theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Tuy nhiên, các tiêu chuẩn chất lượng đã được công bố hoặc quy định cơ quan nhà nước có thẩm quyền về chất lượng của hàng hóa mua bán chỉ xác định chất lượng tối thiểu phải đạt được. Nghĩa là, các

bên vẫn có thể thỏa thuận chất lượng của hàng hóa mua bán ở một giới hạn cao hơn các tiêu chuẩn hoặc quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã công bố.

Trường hợp các bên không có thỏa thuận hoặc thỏa thuận không rõ về chất lượng hàng hóa mua bán thì chất lượng hàng hóa mua bán được xác định theo tiêu chuẩn về chất lượng của hàng hóa đã công bố (đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thể hiện trên bao bì sản phẩm...) hoặc được xác định theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (Nhà nước quy định tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa) hoặc chất lượng hàng hóa mua bán không thấp hơn tiêu chuẩn ngành nghề đặt ra (mỗi hiệp hội ngành nghề có tiêu chuẩn riêng về hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ ... yêu cầu các thành viên phải tuân theo).

Trường hợp không có tiêu chuẩn về chất lượng của hàng hóa đã được công bố, quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và tiêu chuẩn ngành nghề thì chất lượng hàng hóa mua bán được xác định theo tiêu chuẩn thông thường hoặc theo tiêu chuẩn riêng phù hợp với mục đích giao kết hợp đồng.

Điều khoản về chất lượng của hàng hóa trong hợp đồng các bên có thể thỏa thuận hoặc không thỏa thuận trong nội dung của hợp đồng. Trường hợp không thỏa thuận thì chất lượng của hàng hóa trong hợp đồng mua bán được xác định theo tiêu chuẩn đã công bố, theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo tiêu chuẩn ngành nghề. Tuy nhiên, trên thực tế có những hàng hóa không có quy định về tiêu chuẩn hoặc không có phương thức xác định chất lượng thì sẽ căn cứ vào chất lượng thông thường của hàng hóa, mục đích giao kết hợp đồng.

Nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa bán, trong chừng mực nào đó, có thể được coi là sự kéo dài của nghĩa vụ giao hàng hóa; Bên Bán không những phải giao đúng chất lượng như đã thỏa thuận mà còn phải đảm bảo việc duy trì chất lượng đó. Trong không ít trường hợp, hàng hóa mua bán ở trong tình trạng tuyệt hảo ở thời điểm giao và trong thời kỳ đầu sau khi mua bán; thế nhưng rồi

một vài khuyết tật của hàng hóa, không bộc lộ lúc mua bán, xuất hiện trong quá trình hàng hóa được sử dụng khiến cho hàng hóa không còn giá trị sử dụng hoặc bị giảm sút giá trị sử dụng.

Các tranh chấp liên quan đến chất lượng của hàng hóa mua bán càng lúc càng phổ biến theo sự phát triển của nền kinh tế hàng hóa. Một mặt, sự gia tăng mức độ phức tạp của công nghệ chế tạo khiến cho việc kiểm tra chất lượng của hàng hóa lúc mua bán chỉ có tác dụng rất hạn chế trong việc phát hiện các khuyết tật của hàng hóa liên quan; mặt khác, sự nâng cao trình độ chuyên nghiệp của Bên Bán hàng khiến cho sự chênh lệch về trình độ hiểu biết về hàng hóa mua bán, giữa Bên Bán và Bên Mua càng lúc càng rộng và do vậy, Bên Mua càng lệ thuộc vào Bên Bán trong quá trình tìm hiểu các đặc điểm của hàng hóa mua bán.

Các quy định về nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa mua bán còn tương đối đơn giản trong pháp luật hiện hành. Bộ Luật dân sự chỉ dành Điều 445 để nói về nghĩa vụ này như sau: Chất lượng của hàng hóa mua bán thể hiện thông qua các giá trị sử dụng của hàng hóa và các đặc tính của hàng hóa (hàng hóa đã sử dụng hay chưa, mới hay cũ, còn hoàn chỉnh hay bị khuyết tật, ...). Chất lượng của hàng hóa do các bên thỏa thuận khi giao kết hợp đồng. Nếu các bên không có thỏa thuận thì chất lượng của hàng hóa được xác định theo chất lượng của hàng hóa cùng loại trên thị trường tại thời điểm và địa điểm giao kết hợp đồng. Khi chuyển giao hàng hóa, Bên Bán phải đảm bảo chất lượng của hàng hóa theo đúng thỏa thuận.

Nếu sau khi mua mà Bên Mua phát hiện hàng hóa có khuyết tật, làm mất hoặc giảm sút giá trị của hàng hóa thì Bên Mua có nghĩa vụ thông báo cho Bên Bán ngay khi phát hiện. Khi nhận được thông báo, Bên Bán phải ngay lập tức khắc phục những khuyết tật của hàng hóa, nếu không khắc phục được thì phải đổi hàng hóa khác cho Bên Mua, giảm giá bán và bồi thường thiệt hại nếu có, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

Thông thường chất lượng, trọng lượng... hàng hóa được mô tả trong nhãn hiệu hàng hóa, trên bao bì sản phẩm. Trường hợp hàng hóa không có nhãn hoặc không có bao bì, nếu Bên Mua đã lựa chọn một loại hàng hóa nhất định thì Bên Bán phải bảo đảm hàng hóa bán phù hợp với sự lựa chọn của Bên Mua.

Bên Bán không phải chịu trách nhiệm về khuyết tật của hàng hóa bán trong các trường hợp: (i) Khuyết tật mà Bên Mua đã biết hoặc phải biết khi mua; (ii) Hàng hóa bán đấu giá, hàng hóa bán ở cửa hàng đồ cũ; (iii) Bên Mua có lỗi gây ra khuyết tật của hàng hóa.

2.1.1.1. Điều kiện đảm bảo

Đối với hàng hóa mua bán có khuyết tật, luật hiện hành không trực tiếp định nghĩa thuật ngữ “khuyết tật”, mà chỉ làm sáng tỏ ý nghĩa của thuật ngữ bằng mô tả hậu quả của hiện tượng: gọi là có khuyết tật một hàng hóa có khiếm khuyết kỹ thuật dẫn đến việc mất hoặc giảm sút giá trị sử dụng. Việc xác định khuyết tật dựa chủ yếu vào công dụng của hàng hóa. Có những hàng hóa mà công dụng có thể được xác định có thể được xác định một cách đơn giản: máy chụp ảnh; máy radio cassette; nhưng cũng có những hàng hóa có công dụng đa dạng: máy nổ, có thể chạy được máy bơm nước hoặc máy phát điện, sắt tròn có thể được dùng làm cốt trụ bên tông hoặc khung cửa sổ, ... Trong trường hợp thứ hai, việc xác định khuyết tật của hàng hóa còn dựa vào tiêu chí theo đó, công dụng của hàng hóa do Bên Mua xác định phù hợp với đặc tính của hàng hóa được khai thác một cách hoàn hảo. Ta nói rằng quan niệm về khuyết tật của hàng hóa mua bán chủ yếu mang tính chức năng [19] [24].

Đối với khuyết tật tồn tại từ trước khi rủi ro về hàng hóa được chuyển cho Bên Mua, thực ra pháp luật không xác định thời điểm bắt đầu sự tồn tại của các khuyết tật làm phát sinh nghĩa vụ bảo đảm. Song, một cách hợp lý, nếu khuyết tật hình thành sau khi rủi ro về hàng hóa được chuyển cho Bên Mua, thì người này phải chịu hậu quả của khuyết tật đó, như hậu quả của bất kỳ rủi ro nào khác.

Thông thường rủi ro được chuyển cùng với quyền sở hữu. Cá biệt, trong trường hợp bán với điều kiện bảo lưu quyền sở hữu của Bên Bán trong một thời hạn, thì Bên Mua chịu rủi ro kể từ ngày nhận hàng hóa, dù quyền sở hữu chỉ được chuyển sau khi tiền mua hàng hóa được trả đủ. Chính vì có ngoại lệ đó mà ta không thể dùng thời điểm chuyển quyền sở hữu hàng hóa để giới hạn phạm vi trách nhiệm của Bên Bán đối với các khuyết tật của hàng hóa mua bán.

Trong Bộ luật Dân sự Pháp, nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa mua bán chỉ phát sinh trong trường hợp phát hiện những khuyết tật tồn tại từ trước khi hàng hóa được giao cho Bên Mua, dù quyền sở hữu đối với hàng hóa mua bán, trên nguyên tắc, được chuyển ngay từ thời điểm giao kết hợp đồng mua bán.

Đối với khuyết tật mà Bên Mua không biết và không thể biết, theo Bộ Luật Dân sự Điều 445 khoản 3 điểm a, Bên Bán không chịu trách nhiệm về những khuyết tật mà Bên Mua đã biết hoặc phải biết khi mua. Quy tắc này suy cho cùng, là hệ quả của sự kết nối, tổng hợp của các quy định liên quan đến việc thực hiện nghĩa vụ bảo đảm chất lượng và việc thực hiện nghĩa vụ giao hàng hóa: nếu biết hoặc phải biết rằng hàng hóa có khuyết tật, thì Bên Mua đã có thể sử dụng quyền từ chối nhận hàng hóa hoặc chỉ nhận với điều kiện Bên Bán phải sửa chữa những khuyết tật ấy [24].

Vấn đề là: thế nào là những khuyết tật mà Bên Mua đã biết hoặc phải biết khi mua? Cả trong luật và thực tiễn áp dụng pháp luật đều chưa xây dựng được các tiêu chí cụ thể để xác định các khuyết tật loại này. Dẫu sao, trong logic của sự việc, khả năng nhận biết khuyết tật của hàng hóa mua bán rõ ràng lệ thuộc phần lớn vào năng lực chuyên môn của Bên Mua. Đối với một Bên Mua không có trình độ chuyên môn, gọi nôm na là “tay ngang”, các khuyết tật kỹ thuật của hàng hóa nói chung là không được biết và không thể được biết. Tất nhiên, khi xem hàng, Bên Mua phải tiến hành những thao tác kiểm tra thông thường, phù hợp với khả năng của mình, để phát hiện những khuyết tật mà bất kỳ người nào

có trình độ chuyên môn tương đương đều có thể nhận biết được; tuy nhiên, Bên Mua không bị buộc phải hàng hóa lộn với những tài liệu kỹ thuật phức tạp để tìm kiếm các thông tin cần thiết cho việc tìm hiểu đặc điểm của hàng hóa. Hơn nữa, Bên Mua không có chuyên môn, nếu muốn, thì Bên Mua không có bổn phận phải nhờ chuyên gia giúp mình đánh giá chất lượng hàng hóa trước khi mua.

Những khuyết tật mà Bên Bán chủ động báo cho Bên Mua biết, trong khuôn khổ việc thực hiện nghĩa vụ thông tin, chắc chắn là những khuyết tật mà Bên Mua phải biết.

Việc loại trừ nghĩa vụ bảo đảm được quy định tại Bộ Luật Dân sự Điều 445 khoản 3, theo đó Bên Bán không chịu trách nhiệm về khuyết tật của hàng hóa trong trường hợp sau đây: a) Khuyết tật mà Bên Mua đã biết hoặc phải biết khi mua; b) Hàng hóa bán đấu giá, hàng hóa bán ở cửa hàng đồ cũ; c) Bên Mua có lỗi gây ra khuyết tật của hàng hóa. Việc loại trừ nghĩa vụ bảo đảm trong trường hợp thứ ba hầu như không làm nảy sinh vấn đề tranh cãi; trái lại, trong hai trường hợp đầu, Bên Mua không hẳn không có quyền yêu cầu bảo đảm chất lượng đối với hàng hóa bán [24].

Mặc dù biết hàng hóa có khuyết tật, Bên Mua không đủ năng lực chuyên môn để lường được một cách chính xác hoặc gần như chính xác tầm quan trọng cũng như các hậu quả của khuyết tật đó: ví dụ một máy tính có những hỏng hóc thoát trông tưởng như dễ khắc phục, nhưng thực ra việc khắc phục lại dựa trên những yêu cầu kỹ thuật vượt quá khả năng chuyên môn của một kỹ thuật viên tại nơi sử dụng máy ...

Bên Mua hàng hóa bán đấu giá không thể yêu cầu Bên Bán bảo đảm chất lượng của hàng hóa bán, nếu: 1- Việc giữa Bên Bán và Bên Mua không có thỏa thuận đặc biệt. Tuy nhiên, trong giả thiết thứ hai vừa nêu, Bên Bán vẫn có thể cho ghi rõ trong tập điều kiện đấu giá về việc sẵn sàng xác lập nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa bán đấu giá với bất kỳ người nào trúng đấu giá. Mặt khác, Bên Mua trong cả hai giả thiết vẫn có quyền yêu cầu Bên Bán của Bên Bán

thực hiện nghĩa vụ bảo đảm chất lượng: Bên Bán mua một chiếc xe ô tô mới; vài tháng sau Bên Bán bị tuyên bố phá sản; xe được bán đấu giá; người trúng đấu giá phải có quyền yêu cầu bảo đảm chất lượng của hàng hóa mua được đối với Bên đã bán xe cho Bên bị phá sản. Ta nói rằng Bên Mua trong trường hợp này tiếp nhận quyền yêu cầu bảo đảm chất lượng từ Bên bị phá sản như một hàng hóa phụ theo nghĩa pháp lý gắn liền với hàng hóa mua bán.

Hàng hóa phụ theo nghĩa pháp lý là hàng hóa phụ có tính pháp lý, quyền yêu cầu gắn liền với hàng hóa được chuyển giao mỗi khi hàng hóa được chuyển giao. Bởi vậy, cả Bên Mua lại theo hợp đồng, người được tặng cho, người trao đổi, người thừa kế cũng có quyền yêu cầu đối với Bên Bán của Bên Bán (người tặng cho, người trao đổi, người chết).

Từ quy định Bộ luật dân sự Điều 445 khoản 3, ta kết luận rằng nghĩa vụ bảo đảm chất lượng được xây dựng để áp dụng cho việc mua bán tất cả các loại hàng hóa, trừ những hàng hóa được luật loại ra bằng các quy tắc rành mạch. Đặc biệt, luật không phân biệt đối tượng mua bán được bảo đảm chất lượng là hàng hóa còn mới hay hàng hóa đã được dùng; hàng hóa đã được dùng phải nằm trong cửa hàng đồ cũ không cần được bảo đảm chất lượng, vậy nghĩa là hàng hóa đã được dùng và được mua bán giữa người đang sử dụng và người cần mua để sử dụng vẫn chịu sự chi phối của chế độ bảo đảm do luật định, nếu không có thỏa thuận khác. Cần nói rõ điều này, bởi trên thực tế, Bên Mua hàng hóa đang sử dụng thường không có nhiều cơ may thuyết phục được cơ quan xét xử bảo vệ quyền lợi của mình một khi phát hiện khuyết tật làm mất hoặc làm giảm giá trị của hàng hóa mua. Cá biệt, có những hàng hóa đang sử dụng được tu sửa, phục hồi và, để “khuyến mãi”, Bên Bán (thường là người chuyên nghiệp) đề nghị một điều khoản về bảo đảm chất lượng hàng hóa bán trong một thời hạn: đó là nghĩa vụ bảo hành và là chuyện hoàn toàn khác [24].

2.1.1.2. Thực hiện nghĩa vụ bảo đảm

Bộ luật dân sự Điều 445 khoản 1 quy định rằng một khi phát hiện khuyết tật của hàng hóa mua bán, thì Bên Mua phải báo ngay cho Bên Bán, trước khi yêu cầu thực hiện nghĩa vụ bảo đảm.

Trong tập quán giao dịch, Bên Mua thường báo cho Bên Bán về những khuyết tật được phát hiện ở hàng hóa ngay khi nào có thể liên lạc được với Bên Bán. Cần nhấn mạnh Bên Mua phải báo ngay, kể từ thời điểm phát hiện khuyết tật của hàng hóa, chứ không phải từ thời điểm chuyển rủi ro về hàng hóa từ Bên Bán sang Bên Mua. Khuyết tật tiềm ẩn thường có thể chỉ bộc lộ và được phát hiện sau một thời gian sử dụng hàng hóa.

Khi thông báo cho Bên Bán, Bên Mua đồng thời cũng đặt ra các yêu cầu của mình: sửa chữa, thay thế, giảm giá...; Bên Mua cũng có thể chỉ thông báo và để cho Bên Bán đề nghị giải pháp thích hợp. Trong mọi trường hợp, Bên Mua có các quyền của một người yêu cầu thực hiện nghĩa vụ bảo đảm chất lượng, được pháp luật thừa nhận và người này có thể sử dụng các quyền ấy chừng nào thời hiệu hưởng quyền chưa kết thúc. Tuy nhiên, có vẻ như pháp luật muốn rằng trước hết Bên Mua và Bên Bán nên tự giải quyết các bất đồng; chỉ khi nào không xong thì mới đưa vụ việc ra Tòa án hoặc Trọng tài kinh tế (nếu có thỏa thuận trong hợp đồng).

2.1.1.3. Hiệu lực của việc bảo đảm

Theo Bộ luật dân sự Điều 445 khoản 1, nếu sau khi mua mà Bên Mua phát hiện khuyết tật làm mất giá trị sử dụng hoặc giảm sút giá trị sử dụng của hàng hóa, thì có quyền yêu cầu Bên Bán sửa chữa, đổi hàng hóa có khuyết tật, giảm giá và bồi thường thiệt hại, nếu không có thỏa thuận khác. Vấn đề hiệu lực của việc bảo đảm trong trường hợp có thỏa thuận khác sẽ được xem xét sau. Trước hết ta lưu ý: theo chế độ bảo đảm chung do luật quy định, Bên Mua không có quyền hủy bỏ hợp đồng trong trường hợp hàng hóa mua có khuyết tật mà chỉ có quyền lựa chọn các giải pháp được liệt kê tại Điều 445 khoản 1 đã dẫn ở trên [24].

Trong Bộ Luật dân sự Pháp, Điều 1644, Bên Mua một hàng hóa có những khuyết tật ẩn dấu, khiến cho hàng hóa không thể sử dụng bình thường, có quyền yêu cầu hủy bỏ hợp đồng [18].

Về thay thế, việc thay thế hàng hóa có khuyết tật chỉ có thể được thực hiện trong trường hợp có hàng hóa khác tương tự để thay thế. Điều đó có nghĩa rằng: (i) Đối tượng của hàng hóa mua bán liên quan là hàng hóa cùng loại; (ii) Bên Bán là người chuyên nghiệp (Về mặt lý thuyết, có thể hình dung trường hợp Bên Bán hàng hóa cùng loại là người không chuyên nghiệp). Tuy nhiên, việc một người không chuyên nghiệp có nhiều hàng hóa cùng loại để bán là một vấn đề rất không bình thường và không có nghĩa tích cực đối với việc xây dựng một môi trường lưu thông lành mạnh.

Có thể nói thêm rằng hàng hóa mua bán, trên nguyên tắc, là hàng hóa mới. Các hàng hóa đang được sử dụng khó có thể coi là có cùng chất lượng (nghĩa là có độ giảm sút chất lượng như nhau so với hàng hóa mới còn nằm trong bao bì được niêm phong) và do đó, khó có thể được coi là hàng hóa cùng loại theo nghĩa pháp lý. Dầu sao, trong thực tiễn cũng có trường hợp các bên đạt được thỏa thuận đổi một hàng hóa có khuyết tật lấy một hàng hóa cũ khác cùng chủng loại theo nghĩa thông dụng thay thế được cho nhau trong khuôn khổ thực hiện nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa mua bán. Song, không nên quên rằng Bên Bán, theo giả thiết, là người chuyên nghiệp; bởi vậy, hàng hóa có khuyết tật trong giả thiết là hàng hóa bán ở cửa hàng đồ cũ (của Bên Bán). Thế mà, theo luật, Bên Bán đồ cũ bày trong cửa hàng của mình không có nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa bán. Bởi vậy, biện pháp thay thế vừa nêu chỉ được dự liệu trong trường hợp nghĩa vụ bảo đảm chất lượng được xác lập trên cơ sở có thỏa thuận rành mạch giữa các bên.

Cần lưu ý rằng nếu các bên không đạt được thỏa thuận cần thiết về cách thực hiện nghĩa vụ bảo đảm để rồi sự việc phải được đưa ra trước Tòa án (hoặc Trọng tài nếu có thỏa thuận trong hợp đồng) và cuối cùng, thẩm phán lựa chọn

giải pháp thay thế hàng hóa có khuyết tật bằng một hàng hóa khác, thì nên tính đến sự suy giảm giá trị có thể có của hàng hóa bị khuyết tật, do việc được Bên Mua mua sử dụng trong một thời gian. Không có quyền sở hữu đối với hàng hóa có khuyết tật (do hàng hóa cuối cùng được trả lại cho Bên Bán), Bên Mua phải chịu trách nhiệm về sự suy giảm giá trị của hàng hóa trong quá trình sử dụng. Trong điều kiện đó, khi quyết định buộc Bên Bán giao cho Bên Mua một hàng hóa thay thế, nên đồng thời buộc Bên Mua phải bồi hoàn cho Bên Bán một số tiền tương ứng với mức độ giảm sút giá trị của hàng hóa có khuyết tật.

Cuối cùng, có thể hiểu việc đổi hàng hóa có khuyết tật lấy hàng hóa khác, trong chừng mực nào đó, như là các diễn đạt ngắn gọn một giao dịch: hủy bỏ hợp đồng mua bán có đối tượng là hàng hóa khuyết tật, rồi giao kết và thực hiện một hợp đồng mua bán mới có đối tượng là hàng hóa thay thế. Bên Bán có nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa thay thế do hiệu lực của hợp đồng mua bán mới đó.

Về sửa chữa hoặc giảm giá, có thể được áp dụng mà không phân biệt đối tượng mua bán là hàng hóa cùng loại hay hàng hóa đặc định, hàng hóa cũ hay hàng hóa mới. Nếu hàng hóa được sửa chữa, chi phí sửa chữa do Bên Bán chịu. Nếu hàng hóa được giảm giá bán, Bên Mua nhận được một số tiền và giữ lại hàng hóa có khuyết tật.

Về bồi thường thiệt hại, Bên Mua có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại mỗi khi hàng hóa có khuyết tật làm mất giá trị sử dụng hoặc giảm giá trị sử dụng, bất kể việc xử lý hậu quả của khuyết tật được thực hiện dưới hình thức nào – sửa chữa, thay thế, giảm giá. Giải pháp này có vẻ hơi khắt khe đối với Bên Bán không chuyên nghiệp ví dụ như: bán một chiếc tivi cũ đang sử dụng mà không có thỏa thuận đặc biệt với Bên Mua, Bên Bán không biết rằng tivi có những khuyết tật tiềm ẩn; ít lâu sau, khuyết tật bộc lộ và Bên Mua yêu cầu Bên Bán bồi thường thiệt hại. Trong thực tiễn giao dịch, có thể gặp nhiều Bên Mua yêu cầu Bên Bán không chuyên nghiệp trong giả thiết sửa chữa hàng hóa mua bán,

nhưng rất hiếm thấy Bên Mua vừa yêu cầu sửa chữa vừa yêu cầu bồi thường thiệt hại, nhất là trong điều kiện Bên Bán (không chuyên nghiệp) hoàn toàn ngay tình.

Chế định bồi thường thiệt hại, suy cho cùng, gắn liền với yếu tố lỗi (có ý hoặc vô ý): một người có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho một người khác, chỉ vì có lỗi trong việc gây ra thiệt hại cho người sau này. Trong hợp đồng mua bán, Bên Bán chỉ có thể coi là có lỗi, khi hàng hóa bộc lộ khuyết tật và dẫn đến gây thiệt hại cho Bên Mua, trong trường hợp chính Bên Bán đã biết hoặc buộc phải biết sự tồn tại (dù ở dạng tiềm tàng) của khuyết tật ấy mà không thông báo cho Bên Mua. Nói cách khác, một các hợp lý, Bên Bán chỉ phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên Mua do hàng hóa mua bán có khuyết tật, trong trường hợp không ngay tình. Bên Bán chuyên nghiệp có thể luôn được suy đoán là không ngay tình khi bán một hàng hóa có khuyết tật, bởi do có trình độ chuyên môn, người này buộc phải biết rõ chất lượng kỹ thuật của hàng hóa mua bán (giải pháp này được chấp nhận trong nhiều luật của quốc gia phát triển). Trái lại, không thể áp đặt sự suy đoán này đối với Bên Bán không chuyên nghiệp, bởi có rất nhiều Bên Bán không chuyên nghiệp hoàn toàn không hơn gì Bên Mua (nếu không muốn nói là kém hơn) về khả năng đánh giá chất lượng của hàng hóa mua bán. Có lẽ nên có thêm các quy định giới hạn phạm vi áp dụng chế định bồi thường thiệt hại thiết lập tại Bộ Luật Dân sự Điều 445 khoản 1 [24].

Về bảo đảm lại, giả thiết được hình dung như sau: A bán hàng hóa cho B; B bán hàng hóa cho C. Phát hiện hàng hóa có khuyết tật, C yêu cầu B thực hiện nghĩa vụ bảo đảm. Một cách hợp lý, B trong giả thuyết có quyền yêu cầu A bảo đảm lại cho mình, nhưng có hai điều kiện: (i) Khuyết tật tồn tại trước ngày hàng hóa được A bán cho B; (ii) B không biết và không thể biết sự tồn tại của khuyết tật đó.

Việc xác lập nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa mua bán được phân tích trên đây có vẻ mang tính chất của luật bổ khuyết chứ không phải luật

mệnh lệnh; nếu các bên không có thỏa thuận gì đặc biệt, thì nghĩa vụ bảo đảm đương nhiên được nhiên được xác lập một khi hợp đồng mua bán được giao kết; nhưng nếu các bên có thỏa thuận sửa đổi, hạn chế hoặc thậm chí loại bỏ chế bằng những điều khoản rõ ràng trong hợp đồng, thì sự thỏa thuận ấy có giá trị. Các thỏa thuận loại này thường được ghi nhận trong các hợp đồng mua bán nhà ở mà cả Bên Bán và Bên Mua đều không phải là những người kinh doanh bất động sản chuyên nghiệp. Cần nhấn mạnh rằng sự thỏa thuận ấy có giá trị ngay cả trong trường hợp Bên Bán là người có hiểu biết chuyên môn về hàng hóa mua bán còn Bên Mua chỉ là một người tiêu dùng bình thường. Rất may là hiện nay, trong hầu hết các vụ mua bán giữa Bên Bán chuyên nghiệp và Bên Mua, Bên Bán thường không thể thuyết phục được Bên Mua chấp nhận mua với điều kiện không có bảo đảm, nhất trong trường hợp hàng hóa mua bán là hàng hóa hoàn toàn mới, được sản xuất trong nước hoặc được nhập khẩu hợp pháp.

Vấn đề là, Bên Mua cũng không có thói quen nhờ đến Tòa án mỗi khi gặp rắc rối liên quan đến chất lượng hàng hóa mua. Có lẽ, đó chủ yếu là vì trong đa số trường hợp Bên Mua không thể chứng minh được rằng khuyết tật của hàng hóa đã tồn tại từ trước khi hàng hóa được bán nhưng chỉ được phát hiện trong lúc hàng hóa được sử dụng, cũng như không thể tôn trọng điều kiện “thông báo ngay cho Bên Bán” sau khi phát hiện khuyết tật. Trong thực tiễn, Bên Mua phải hàng hóa kém chất lượng của người bán chuyên nghiệp thường nhờ đến Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để yêu cầu Bên Bán thực hiện nghĩa vụ đảm bảo, trong trường hợp người sau này không tự giác thực hiện nghĩa vụ đó. Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng lại thường chỉ can thiệp bằng cách đối thoại trực tiếp với Bên Bán hoặc dựa vào báo chí và công luận để gây sức ép đối với Bên Bán, chứ cũng chưa quen với việc giải quyết vấn đề bằng con đường tư pháp.

Trong luật các nước có nền kinh tế hàng hóa phát triển mạnh, thì nghĩa vụ bảo đảm chất lượng hàng hóa bán do luật quy định không thể loại bỏ hoặc hạn chế theo thỏa thuận giữa hai bên trong trường hợp Bên Bán là người chuyên

nghiệp trong hoạt động mua bán đối với hàng hóa liên quan: luật luôn suy đoán rằng Bên Bán chuyên nghiệp biết hoặc buộc phải biết tất cả các đặc điểm chủ yếu của hàng hóa do mình bán, bao gồm các khuyết tật có thể có của hàng hóa; bởi vậy, giao kết việc loại bỏ hoặc hạn chế nghĩa vụ bảo đảm chất lượng của hàng hóa bán, Bên Bán luôn bị coi là đã giao kết với thái độ không ngay tình.

Bên Bán có thể tự giải thoát bằng cách thông báo cho Bên Mua về tình trạng có khuyết tật của hàng hóa: Bên Bán không chịu trách nhiệm về những hàng hóa mà Bên Mua đã biết. Tuy nhiên, vấn đề là có những khuyết tật mà Bên Bán không thể thông báo do thực sự không biết, nhưng luật buộc phải biết.

2.1.2. Thực trạng các quy định của pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

2.1.2.1. Quy định về nghĩa vụ bảo hành đối với hàng hóa nói chung

- Trong Luật Thương mại năm 2005

Theo quy định tại Điều 49 quy định về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa như sau:

“1. Trường hợp hàng hoá mua bán có bảo hành thì Bên Bán phải chịu trách nhiệm bảo hành hàng hoá đó theo nội dung và thời hạn đã thỏa thuận.

2. Bên Bán phải thực hiện nghĩa vụ bảo hành trong thời gian ngắn nhất mà hoàn cảnh thực tế cho phép.

3. Bên Bán phải chịu các chi phí về việc bảo hành, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.” [19]

- Trong Bộ luật Dân sự năm 2015

Việc bảo hành hàng hóa sau khi mua hàng của Bên Bán được quy định từ Điều 446 đến Điều 449, theo đó Bên Bán có nghĩa vụ bảo hành đối với hàng hóa mua bán trong một thời hạn, gọi là thời hạn bảo hành, nếu việc bảo hành do các bên thỏa thuận hoặc pháp luật có quy định. Thời hạn bảo hành được tính kể từ thời điểm Bên Mua có nghĩa vụ phải nhận hàng hóa [24].

Theo Điều 446 Bộ luật Dân sự 2015, nghĩa vụ bảo hành là một trong các nghĩa vụ đi kèm để bảo đảm chất lượng của hàng hóa mua bán. Thông thường, nghĩa vụ bảo hành cũng như thời hạn bảo hành là do Bên Bán đưa ra nhằm quảng cáo cho sản phẩm cũng như vấn đề bảo đảm giá trị sử dụng hàng hóa của mình. Đối với những trường hợp này, khi giao kết hợp đồng, Bên Bán đã đưa ra sẵn các quy định về điều kiện bảo hành, những lợi ích mà Bên Mua được hưởng từ việc bảo hành, cũng như thời gian bảo hành đối với hàng hóa mua bán. Bên Mua chỉ có thể chấp nhận hoặc không chấp nhận những nội dung này mà không thể thay đổi các nội dung đó. Nhưng đây vẫn được coi là các bên đã thỏa thuận về việc bảo hành hàng hóa mua bán, nếu Bên Mua chấp nhận các nội dung này [24].

Trong một số trường hợp, việc bảo hành hàng hóa mua bán là do pháp luật quy định mà không do các bên thỏa thuận. Đây là quy định áp dụng đối với các loại hàng hóa mà chất lượng của nó có thể gây ảnh hưởng lớn đến quyền và lợi ích hợp pháp của Bên Mua. Do đó, Bên Bán phải tuân thủ các quy định về thời hạn bảo hành và các vấn đề khác mà pháp luật có quy định. Ví dụ, bảo hành nhà ở trong hợp đồng mua bán nhà ở do Luật nhà ở quy định.

Theo quy định chung về hợp đồng song vụ, thì Bên Mua có nghĩa vụ nhận hàng hóa khi Bên Bán giao hàng hóa, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, cho nên thời gian bảo hành được tính từ thời điểm Bên Mua có nghĩa vụ nhận hàng hóa đến hết thời hạn bảo hành.

Bên cạnh đó, các văn bản khác cũng có quy định về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán như:

Điều 21, Luật Bảo vệ người tiêu dùng đã quy định chi tiết về nghĩa vụ bảo hành của bên bán đối với hàng hóa, linh kiện...

Hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật. Trường hợp hàng hóa, linh

kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm:

1. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp;

2. Cung cấp cho người tiêu dùng giấy tiếp nhận bảo hành, trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;

3. Cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;

4. Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi.

5. Đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

6. Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng;

7. Chịu trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng cả trong trường hợp ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.[23]

Ví dụ, khi mua hàng hóa là máy vi tính, một loại hàng hóa được bảo hành theo quy định của pháp luật, thời hạn bảo hành do hai bên thỏa thuận là 3 tháng.

Theo đúng quy định của luật, bên bán có nghĩa vụ phải thực hiện bảo hành, sửa chữa máy tính cho bạn trong phạm vi bảo hành đã quy định. Tuy nhiên, người bán ở đây đã kéo dài thời gian, không thực hiện trách nhiệm bảo hành với hàng hóa đã cam kết với người tiêu dùng là bạn. Do đó, bạn có quyền yêu cầu bên bán phải thực hiện nghĩa vụ bảo hành của mình. Trường hợp bên bán cố tình không thực hiện trách nhiệm của mình, bạn có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng can thiệp để bảo vệ quyền lợi cho bạn, theo quy định tại điều 25, điều 26 Luật bảo vệ người tiêu dùng,

Ngoài ra Luật Chất lượng hàng hóa năm 2010 cũng có quy định về quyền và trách nhiệm của người sản xuất đối với hàng hóa.

2.1.2.2. Mối quan hệ giữa bảo hành và bảo đảm chất lượng

Bảo hành có phải là trường hợp đặc thù của bảo đảm chất lượng? Theo Bộ luật Dân sự 2015 Điều 446, Bên Bán có nghĩa vụ bảo hành với hàng hóa mua bán trong một thời hạn gọi là thời hạn bảo hành, nếu việc bảo hành do các bên thỏa thuận hoặc pháp luật có quy định. Vậy nghĩa vụ bảo hành phát sinh từ một trong hai nguồn: ý chí của Bên Mua bán và luật. Tuy nhiên, dù là ý trí hay theo luật, nghĩa vụ bảo hành, một khi được xác lập, luôn phát sinh hiệu lực theo quy định của pháp luật, cụ thể là từ các điều 446 đến 449 Bộ luật Dân sự 2015 (về thời điểm bắt đầu thời hạn bảo hành, về thực định, các quy định ấy có vẻ như thuộc về luật mệnh lệnh nghĩa là luật được áp dụng một cách bắt buộc trong mọi trường hợp và các bên liên quan không có quyền được hiểu khác đi) [24].

Nghĩa vụ bảo hành, khác với nghĩa vụ đảm bảo chất lượng hàng hóa mua bán được phân tích ở trên, chỉ có thể phát sinh trong một thời hạn, gọi là thời hạn bảo hành. Thế nhưng, từ câu chữ của pháp luật, ta không biết liệu nghĩa vụ bảo hành có thay thế nghĩa vụ đảm bảo chất lượng hay không do luật quy định tại Điều 445 Bộ luật Dân sự 2015. Thực tiễn giao dịch ở Việt Nam, về phần mình, có xu hướng thừa nhận rằng trên nguyên tắc, nghĩa vụ bảo hành thay thế nghĩa vụ đảm bảo chất lượng, nghĩa là khi hết thời hạn bảo hành, Bên Bán cũng không

còn chịu trách nhiệm về chất lượng của hàng hóa bán. Nói cách khác, bảo hành là một trường hợp đặc thù của bảo đảm chất lượng, phân biệt với đảm bảo chất lượng theo luật chung chủ yếu bằng giới hạn hiệu lực của nghĩa vụ bảo đảm trong thời gian xác định. Giải pháp này phù hợp với các nghĩa vụ bảo hành được xác lập theo luật: nếu luật đã dự liệu nghĩa vụ bảo hành, thì ta không thể giải thích được tại sao lại phải duy trì nghĩa vụ đảm bảo chất lượng ghi nhận tại Điều 445 Bộ luật Dân sự. Tuy nhiên, nghĩa vụ bảo hành được xác lập theo thỏa thuận(chứ không phải theo luật) không thể thay thế nghĩa vụ bảo đảm chất lượng do luật quy định, đối với những khuyết tật Bên Bán biết hoặc buộc phải biết. Pháp luật không có quy định rõ ràng ở điểm này, nhưng tính hợp lý của giải pháp là không thể tranh cãi.

Đặc biệt, nếu biết hoặc buộc phải biết hàng hóa bán có khuyết tật không bộc lộ trong thời hạn bảo hành, thì Bên Bán rõ ràng không ngay tình và hợp đồng mua bán có thể bị tuyên bố vô hiệu về phần thỏa thuận đó, do có sự lừa dối. Trong luật của đa số nước phương Tây, nghĩa vụ đảm bảo chất lượng được xác lập theo thỏa thuận không thay thế nghĩa vụ đảm bảo chất lượng do luật định. Thế nhưng, thông thường Bên Bán chuyên nghiệp tìm cách tranh thủ sự đồng ý của Bên Mua trong việc xác lập hai loại nghĩa vụ bảo đảm: một nghĩa vụ bảo đảm miễn phí (bảo hành), có thời hạn; một nghĩa vụ có bảo đảm có phí với thời hạn hiệu lực dài hơn (bảo trì). Nếu khuyết tật phát sinh trong thời hạn có hiệu lực của nghĩa vụ có bảo đảm thứ nhất thì Bên Mua có quyền yêu cầu khắc phục hậu quả mà không mất tiền; nếu khuyết tật phát sinh do lỗi của Bên Mua hoặc được phát hiện sau khi hết thời hạn có hiệu lực của nghĩa vụ bảo đảm thứ nhất, thì Bên Bán sẵn sàng giúp Bên Mua khắc phục hậu quả với điều kiện được trả chi phí và thù lao. Với cách thỏa thuận đó, thì nghĩa vụ bảo đảm chất lượng do luật quy định chỉ còn mang tính hình thức: khi hết thời hạn bảo hành mà hàng hóa bị hư hỏng, thì Bên Mua thường chấp nhận để Bên Bán sửa chữa có phí để không phải mất thì giờ tranh cãi về những vấn đề tế nhị của chế độ bảo đảm

pháp định, như liệu khuyết tật đã tiềm ẩn trong hàng hóa ngay từ trước khi được bán, Bên Mua tôn trọng điều kiện thông báo ngay cho Bên Bán hoặc tiến hành khởi kiện trong thời hạn ngắn sau khi phát hiện khuyết tật,...

Nghĩa vụ bảo hành cũng như nghĩa vụ đảm bảo theo Điều 445 Bộ Luật Dân sự, được chuyển giao, một khi hàng hóa được chuyển giao trong thời hạn bảo hành. Bởi vậy, Bên Mua lại, người được tặng cho, trao đổi, thừa kế,... cũng có quyền yêu cầu bảo hành như Bên Mua trực tiếp. Bên Mua mà lại thỏa thuận miễn nghĩa vụ bảo hành cho Bên Bán lại vẫn có quyền yêu cầu bảo hành đối với Bên Bán của Bên Bán lại.

2.1.2.3. Thời hạn bảo hành

Nguyên tắc tự do thỏa thuận: Pháp luật hiện hành không có quy định về thời hạn bảo hành tối thiểu, thời hạn bảo hành tối đa chung cho tất cả các hợp đồng mua bán. Trong một vài trường hợp đặc thù, luật chuyên ngành chủ động ấn định thời hạn, như việc bảo hành đối với các công trình xây dựng được quy định tại Điều 125 Luật Xây dựng 2014 và Điều 35, 36 của nghị định 46/2015/NĐ-CP [18]. Theo đó, Nhà thầu thi công xây dựng, nhà thầu cung ứng thiết bị chịu trách nhiệm trước chủ đầu tư về việc bảo hành đối với phần công việc do mình thực hiện. Thời gian bảo hành đối với hạng mục công trình, công trình xây dựng mới hoặc cải tạo, nâng cấp được tính kể từ khi nghiệm thu theo quy định tại Khoản 1 và Khoản 3 Điều 31 Nghị định này và được quy định như sau: Không ít hơn 24 tháng đối với công trình, hạng mục công trình cấp đặc biệt và cấp I; không ít hơn 12 tháng đối với các công trình, hạng mục công trình cấp còn lại; Thời gian bảo hành đối với các thiết bị công trình, thiết bị công nghệ được xác định theo hợp đồng xây dựng nhưng không ngắn hơn thời gian bảo hành theo quy định của nhà sản xuất và được tính kể từ khi nghiệm thu hoàn thành công tác lắp đặt thiết bị. Nói chung, các bên có quyền tự do thỏa thuận về thời hạn bảo hành. Thông thường, đối với xe máy, thời hạn bảo hành là một năm hoặc kể từ ngày xe được sử dụng cho đến ngày đồng hồ đo khoảng đường xe đã

vượt qua đạt đến chỉ số 10.000. Đối với các mặt hàng điện, điện tử gia dụng, thời hạn này là 6 tháng, một năm hoặc hai năm. Đối với các bồn chứa nước bằng nhựa, thời hạn này có thể lên đến 10 năm. Cần nhấn mạnh rằng thời hạn bảo hành là thời hạn thời hạn yêu cầu thực hiện nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với Bên Mua, không phải là thời hạn ấn định cho việc xác định thời điểm phát hiện khuyết tật của hàng hóa mua bán. Tất nhiên, Bên Bán tuyệt đối không chịu trách nhiệm đối với những khuyết tật được phát hiện sau khi hết thời hạn bảo hành; nhưng, nếu phát hiện khuyết tật của hàng hóa khi thời hạn bảo hành chưa hết mà không yêu cầu Bên Bán thực hiện nghĩa vụ bảo hành trong thời hạn đó, thì Bên Mua sẽ mất quyền yêu cầu khi thời hạn đó chấm dứt [5].

Thời hạn bảo hành được tính từ thời điểm Bên Mua có nghĩa vụ phải nhận hàng hóa. Cần nhấn mạnh rằng nghĩa vụ nhận hàng hóa phát sinh vào thời điểm có hiệu lực của hợp đồng. Bởi vậy, điều luật phải được hiểu như sau: thời hạn bảo hành được tính từ thời điểm Bên Mua phải thực hiện nghĩa vụ nhận hàng hóa.

Nếu giữa Bên Bán lại và Bên Mua lại có thỏa thuận riêng về thời hạn bảo hành, thì đó là thời hạn bảo hành riêng, hoàn toàn độc lập với thời hạn bảo hành được ấn định trong hợp đồng mua bán giữa Bên Bán lại và Bên Mua trước đây. Bên Mua lại, nếu muốn yêu cầu bảo hành đối với Bên Bán của Bên Bán, phải tôn trọng thời hạn bảo hành được ấn định trước đó.

Ví dụ: Ngày 31/12/2015 Công ty A bán cho công ty B một máy xức với điều kiện bảo hành 12 tháng. Ngày 30/6/2016, công ty B bán lại máy xức cho công ty C cũng với điều kiện bảo hành 12 tháng. Tháng 11/2016, máy xức bị phát hiện có khuyết tật và B đang lâm vào tình trạng mất khả năng thanh toán, C có thể yêu cầu A thực hiện nghĩa vụ bảo hành. Nếu khuyết tật được phát hiện sau ngày 31/12/2016, thì C phải chịu thiệt hại một mình, A không còn nghĩa vụ bảo hành.

2.1.2.4. Nội dung bảo hành

Mặc dù luật không nói rõ, vẫn có cơ sở trong logic của việc chuyển giao rủi ro theo hợp đồng mua bán, để thừa nhận rằng nếu không có thỏa thuận rành mạch, thì nghĩa vụ bảo hành chỉ liên quan đến các khuyết tật tồn tại trước đó khi hàng hóa được chuyển giao cho Bên Mua, tương tự như nghĩa vụ bảo đảm theo điều 445 Bộ Luật dân sự 2015. Thế nhưng, khác với Bên Mua theo chế độ bảo đảm của điều 445, Bên Mua theo chế độ bảo hành vẫn được hưởng quyền yêu cầu bảo hành ngay cả trong trường hợp biết hoặc buộc phải biết tình trạng khuyết tật của hàng hóa mua bán, nếu không có thỏa thuận khác. Nếu Bên Bán lại và Bên Mua lại có thỏa thuận riêng về nghĩa vụ bảo hành, thì Bên Mua lại có quyền yêu cầu Bên Bán lại bảo đảm đối với các khuyết tật tồn tại trước ngày giao hàng hóa theo hợp đồng bán lại; nhưng Bên Mua lại chỉ có quyền yêu cầu Bên Bán của Bên Bán lại bảo đảm đối với các khuyết tật tồn tại trước ngày giao hàng hóa theo hợp đồng mua bán trước đó. Lấy lại ví dụ trên đây, Công ty C có quyền yêu cầu Công ty A thực hiện nghĩa vụ bảo hành với hai điều kiện: (i) Yêu cầu được đưa ra trước ngày 01/01/2016; (ii) Khuyết tật được phát hiện phải tồn tại trước ngày 31/12/2015.

2.1.2.5. Thực hiện nghĩa vụ bảo hành

Theo quy định tại Điều 447, Bộ Luật dân sự năm 2015 quy định khi phát hiện khuyết tật của hàng hóa mua bán, nếu Bên Mua lựa chọn thực hiện bất kỳ một trong các quyền quy định tại Điều luật thì đây không còn là quy định thể hiện bản chất của bảo hành hàng hóa mua bán nữa mà nó đơn giản chỉ là quy định về quyền của Bên Mua khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật. Mục đích của việc bảo hành là nhằm bảo đảm giá trị sử dụng hàng hóa cho Bên Mua. Do đó, nếu hàng hóa có khuyết tật thì cần đặt ra vấn đề sửa chữa hàng hóa hoặc thay thế hàng hóa khác chứ không phải là trả lại hàng hóa. Vấn đề trả lại hàng hóa chỉ đặt ra nếu Bên Bán không thể sửa chữa hàng hóa cũng như không thể thay thế được hàng hóa cùng loại khác [24].

Nhắc lại rằng quyền yêu cầu bảo hành chỉ được thực hiện trong thời hạn bảo hành, tuy nhiên, nếu không có thỏa thuận rành mạch, thì việc thông báo cho Bên Bán các khuyết tật của hàng hóa có thể được thực hiện vào bất kỳ thời điểm nào trong thời hạn bảo hành: Bên Mua hàng hóa có bảo hành, nói chung, không bị buộc phải báo ngay về việc phát hiện khuyết tật như Bên Mua hàng hóa được bảo đảm chất lượng theo chế độ chung.

2.1.2.6. Hiệu lực của việc bảo hành

Bao gồm tất cả các biện pháp theo luật chung cộng thêm biện pháp hủy bỏ hợp đồng.

Theo Điều 447 Bộ luật Dân sự 2015, khi phát hiện khuyết tật của hàng hóa mua bán, nếu Bên Mua lựa chọn thực hiện bất kỳ một trong các quyền quy định tại Điều luật thì đây không còn là quy định thể hiện bản chất của bảo hành hàng hóa mua bán nữa mà nó đơn giản chỉ là quy định về quyền của Bên Mua khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật. Mục đích của việc bảo hành là nhằm bảo đảm giá trị sử dụng hàng hóa cho Bên Mua. Do đó, nếu hàng hóa có khuyết tật thì cần đặt ra vấn đề sửa chữa hàng hóa hoặc thay thế hàng hóa khác chứ không phải là trả lại hàng hóa. Vấn đề trả lại hàng hóa chỉ đặt ra nếu Bên Bán không thể sửa chữa hàng hóa cũng như không thể thay thế được hàng hóa cùng loại khác [24].

Trong trường hợp hàng hóa bị phát hiện có khuyết tật trong thời hạn bảo hành, thì Bên Mua có quyền lựa chọn giữa các phương pháp sau: yêu cầu Bên Bán sửa chữa không mất tiền; giảm giá; đổi hàng hóa có khuyết tật lấy hàng hóa khác; trả lại hàng hóa và lấy lại tiền. Trừ việc trả lại hàng hóa và lấy lại tiền, các giải pháp khác đều chỉ là kết quả nhắc lại nội dung của các quy định về hiệu lực của việc bảo đảm chất lượng của hàng hóa bán. Việc trả lại hàng hóa và lấy lại tiền cũng có nghĩa rằng Bên Bán không bán và Bên Mua không mua, dù hợp đồng mua bán không vô hiệu: ta thấy ngay những nét đặc trưng của một hợp

đồng mua bán bị hủy bỏ. Vậy, đối với việc bảo hành luật xác định phạm vi hiệu lực có rộng hơn so với việc bảo đảm chất lượng theo chế độ chung.

Cũng khác với Bên Mua theo chế độ bảo đảm chung của điều 445 Bộ luật Dân sự 2015, Bên Mua theo chế độ bảo hành không có quyền tự do lựa chọn biện pháp xử lý. Theo Điều 448 Bộ Luật Dân sự 2015, trong thời hạn bảo hành, nếu phát hiện ra những khuyết tật của hàng hóa mua bán thì Bên Mua có thể yêu cầu Bên Bán thực hiện nhiều biện pháp khắc phục: sửa chữa, bồi thường thiệt hại. Việc sửa chữa hàng hóa mua bán trong thời hạn bảo hành được áp dụng nếu những khuyết tật của hàng hóa mua bán có thể khắc phục, sửa chữa được. Trường hợp này, Bên Bán phải sửa chữa hàng hóa và bảo đảm chất lượng, công dụng của hàng hóa như đã cam kết [24].

Ý nghĩa của việc bảo hành sản phẩm là sẵn sàng gánh chịu rủi ro đối với những khuyết tật, hư hỏng của hàng hóa nằm ngoài ý muốn và tầm kiểm soát của Bên Bán. Do vậy, khi thực hiện nghĩa vụ sửa chữa hàng hóa trong thời hạn bảo hành, Bên Bán sẽ phải chịu những chi phí liên quan đến việc sửa chữa, vận chuyển hàng hóa mua bán từ nơi cư trú, trụ sở của Bên Mua đến nơi sửa chữa và ngược lại.

Việc sửa chữa hàng hóa mua bán là phương án dự phòng nhằm bảo đảm về chất lượng hàng hóa bán khi phát hiện ra những khuyết tật, hư hỏng của hàng hóa mua bán trong thời hạn bảo hành. Tuy nhiên, thực tế cho thấy việc sửa chữa đôi khi gặp khó khăn do Bên Bán chỉ kinh doanh thuần túy và không có chuyên môn, năng lực sửa chữa mà công việc bảo hành do nhà sản xuất đảm nhiệm, cho nên Bên Mua có quyền yêu cầu bên bảo hành sửa chữa hàng hóa trong một thời gian hợp lý. Nếu bên bảo hành không sửa chữa được hoặc không thể hoàn thành việc sửa chữa thì Bên Mua có quyền yêu cầu Bên Bán giảm giá, đổi hàng hóa hoặc trả lại hàng hóa và lấy lại tiền mua bán.

Khoản 3 Điều 447 Bộ Luật dân sự 2015 quy định Bên Mua hàng hóa có bảo hành, khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, phải yêu cầu Bên Bán sửa chữa

hàng hóa. Sau một thời hạn do hai bên thỏa thuận hoặc sau một thời hạn hợp lý (nếu không có thỏa thuận) mà Bên Bán không thể sửa chữa hoặc không thể hoàn thành việc sửa chữa, thì Bên Mua mới có quyền tiến hành lựa chọn giữa các biện pháp còn lại – giảm giá, đổi hàng hóa hoặc hủy bỏ hợp đồng [24].

Ngoài ra, Bên Mua trong chế độ bảo hành còn có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại (Khoản 1 Điều 449 Bộ Luật dân sự 2015), cũng như Bên Mua trong chế độ bảo đảm của Điều 439 Bộ Luật dân sự 2015. Tuy nhiên, cũng giống như các trường hợp bồi thường thiệt hại khác, Bên Mua muốn yêu cầu Bên Bán bồi thường thì phải chứng minh thiệt hại và các điều kiện phát sinh trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Bởi vì, về nguyên tắc, Bên Bán chỉ phải bồi thường thiệt hại nếu đã có thiệt hại xảy ra đối với Bên Mua và có đủ các điều kiện để áp dụng trách nhiệm bồi thường. Nếu sản phẩm mua bán có khuyết tật nhưng Bên Mua không chứng minh được thiệt hại hoặc chứng minh được thiệt hại nhưng không đủ các điều kiện cần thiết khác như mối quan hệ nhân quả, lỗi ... thì Bên Bán không phải bồi thường thiệt hại. Ngoài ra, Bên Bán cũng không phải bồi thường thiệt hại hoặc được giảm mức bồi thường nếu thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi của Bên Mua hoặc Bên Mua không áp dụng các biện pháp cần thiết để khắc phục thiệt hại theo quy định tại khoản 2 Điều 449 Bộ Luật dân sự 2015 [24].

Việc dự liệu biện pháp bồi thường thiệt hại trong chế độ bảo hành tỏ ra hợp lý, bởi người có nghĩa vụ bảo hành thường là Bên Bán chuyên nghiệp và, do đó, nên được coi là người không ngay tình, một khi hàng hóa bị phát hiện có khuyết tật. Tuy nhiên, Bên Bán được giảm mức bồi thường trong trường hợp Bên Mua không áp dụng các biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép nhằm ngăn chặn, hạn chế thiệt hại. Mặt khác, Bên Bán không phải bồi thường thiệt hại, nếu chứng minh được thiệt hại xảy ra do lỗi của Bên Mua.

Nghĩa vụ bảo đảm chất lượng và nghĩa vụ bảo hành được luật quy định chỉ nhằm bảo vệ Bên Mua trong trường hợp hàng hóa mua bán có những khuyết tật không thể nhận thấy được ở thời điểm mua bán. Có khi, để tăng sức cạnh

tranh của hàng hóa, Bên Bán có thể chủ động thỏa thuận với Bên Mua về việc xác lập nghĩa vụ bảo đảm cả đối với cả những khuyết tật có thể nhận thấy được, thậm chí đối với tất cả mọi khuyết tật, bất kể nhận thấy hay không nhận thấy được và không phân biệt khuyết tật phát sinh trước và khuyết tật phát sinh sau khi bán, trừ những khuyết tật có nguồn gốc từ lỗi của Bên Mua. Thông thường, loại bảo đảm này được giới hạn trong một khoản thời gian hẹp (6 tháng, 1 năm).

2.1.2.7. Quy định về tranh chấp bảo hành

Giải quyết tranh chấp liên quan đến bảo hành đòi hỏi phải được giải quyết thỏa đáng bằng một phương thức chọn lựa phù hợp để nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tranh chấp, vừa đảm bảo trật tự pháp luật và kỷ cương xã hội, giáo dục được ý thức tôn trọng pháp luật, góp phần chủ động ngăn ngừa các vi phạm liên quan đến bảo hành trong Hợp đồng. Tranh chấp bảo hành trong Hợp đồng có thể được giải quyết bằng các phương thức khác nhau: Hòa giải, Trọng tài hay Tòa án. Các bên tranh chấp có thể chọn lựa một phương thức giải quyết tranh chấp Hợp đồng phù hợp hoặc sử dụng phối hợp nhiều phương pháp. Các yếu tố tác động chi phối việc các bên chọn lựa phương thức giải quyết các tranh chấp Hợp đồng: Các lợi thế mà phương thức đó có thể mang lại cho các bên, mức độ phù hợp của phương thức đó đối với nội dung và tính chất của tranh chấp Hợp đồng với cả thiện chí của các bên; Thái độ hay qui định của nhà nước đối với quyền chọn lựa phương thức giải quyết của các bên.

Giải quyết tranh chấp hợp đồng theo các phương thức sau đây:

Phương thức thương lượng, hòa giải: là hình thức giải quyết tranh chấp xuất hiện sớm nhất trong lịch sử xã hội loài người trên nhiều lĩnh vực, chứ không riêng đặc trưng gì với tranh chấp Hợp đồng. Hòa giải là các bên tranh chấp cùng nhau bàn bạc, thỏa thuận để đi đến thống nhất một phương án giải quyết bất đồng giữa họ và tự nguyện thực hiện phương án đã thỏa thuận qua hòa giải.

Ưu điểm: Là phương thức giải quyết tranh chấp đơn giản, nhanh chóng, ít tốn kém; Các bên hòa giải thành thì không có kẻ thắng người thua nên không

gây ra tình trạng đối đầu giữa các bên, vì vậy duy trì được quan hệ hợp tác vẫn có giữa các bên; Các bên dễ dàng kiểm soát được việc cung cấp chứng từ và sử dụng chứng từ đó giữ được các bí quyết kinh doanh và uy tín của các bên. Hòa giải xuất phát từ sự tự nguyện có điều kiện của các bên, nên khi đạt được phương án hòa giải, các bên thường nghiêm túc thực hiện.

Những mặt hạn chế của phương thức hòa giải trong tranh chấp Hợp đồng: Nếu hoà giải bất thành, thì lợi thế về chi phí thấp trở thành gánh nặng bổ sung cho các bên tranh chấp; Người thiếu thiện chí sẽ lợi dụng thủ tục hòa giải để trì hoãn việc thực hiện nghĩa vụ của mình và có thể đưa đến hậu quả là bên có quyền lợi bị vi phạm mất quyền khởi kiện tại Tòa án hoặc trọng tài vì hết thời hạn khởi kiện.

Các hình thức hòa giải:

Tự hòa giải: là do các bên tranh chấp tự bàn bạc để đi đến thống nhất phương án giải quyết tranh chấp mà không cần tới sự tác động hay giúp đỡ của đệ tam nhân.

Hòa giải thương mại: Theo Nghị định 22/2017/NĐ-CP về hoà giải thương mại có định nghĩa là phương thức giải quyết tranh chấp thương mại do các bên thỏa thuận và được hòa giải viên thương mại làm trung gian hòa giải hỗ trợ giải quyết tranh chấp. Hòa giải thương mại có đặc điểm: theo thỏa thuận; Hòa giải viên không có quyền xét xử, chỉ hỗ trợ hòa giải; Nội dung và quy trình hòa giải được tổ chức kín; Văn bản kết quả hòa giải thành được công nhận bởi Tòa án. Theo quy định tại khoản 8,9 Điều 419 Bộ Luật Tố Tụng Dân sự 2015 thì Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành và Quyết định công nhận hoặc không công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án có hiệu lực thi hành ngay, không bị kháng cáo, kháng nghị theo thủ tục phúc thẩm. Quyết định công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án được thi hành theo pháp luật về thi hành án dân sự [24].

Ưu điểm của hòa giải thương mại là phương pháp giải quyết tranh chấp một cách hòa hảo; tận dụng được sự tín nhiệm của hòa giải viên để hỗ trợ hai bên; có tính mềm dẻo, thấu tình đạt lý; Kết quả hòa giải thành nếu được công nhận sẽ có hiệu lực thi hành (Pháp luật Việt Nam và xu hướng công nhận quốc tế).

Nhược điểm của phương thức này là không thực hiện được nếu một trong hai bên thiếu thiện chí; nếu kéo dài sẽ ảnh hưởng đến thời hiệu khởi kiện; thông tin sử dụng trong quá trình hòa giải có thể đối phương sẽ chống lại mình nếu hòa giải không thành mà phải đi kiện. Hòa giải thương mại là một phương thức giải quyết tranh chấp độc lập (khác với hòa giải tiền xét xử là một bước trong thủ tục, trình tự xét xử tại tòa án hay trọng tài).

Hòa giải trong thủ tục tố tụng: là việc hòa giải được tiến hành tại Tòa án, trọng tài khi các cơ quan này tiến hành giải quyết tranh chấp theo đơn kiện của một bên (hòa giải dưới sự trợ giúp của Tòa án hay trọng tài). Tòa án, Trọng tài sẽ ra quyết định công nhận sự thỏa thuận của các bên và quyết định này có giá trị cưỡng chế thi hành đối với các bên.

Phương thức giải quyết bởi Trọng tài:

Các bên thỏa thuận đưa ra những tranh chấp đã hoặc sẽ phát sinh giữa họ ra giải quyết tại Trọng tài và Trọng tài sau khi xem xét sự việc tranh chấp, sẽ đưa ra phán quyết có giá trị cưỡng chế thi hành đối với các bên. Phương thức giải quyết trọng tài cũng bắt nguồn từ sự thỏa thuận của các bên trên cơ sở tự nguyện. Các bên được quyền thỏa thuận lựa chọn một Trọng tài phù hợp, chỉ định trọng tài viên để thành lập Hợp đồng (hoặc Ủy ban) Trọng tài giải quyết tranh chấp. Khác với thương lượng hòa giải, trọng tài là một cơ quan tài phán (xét xử). Tính tài phán của trọng tài thể hiện ở quyết định trọng tài có giá trị cưỡng chế thi hành. Trung tâm trọng tài Quốc tế Việt Nam có thẩm quyền giải quyết các tranh chấp phát sinh từ quan hệ kinh tế, trong đó có tranh chấp Hợp đồng (tranh chấp phát sinh từ Hợp đồng thuần túy dân sự không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trọng tài). Thẩm quyền của Trọng tài được xác định không

phụ thuộc vào quốc tịch, địa chỉ trụ sở giao dịch chính của các bên tranh chấp hay nơi các bên tranh chấp có hàng hóa hay nơi ký kết hoặc thực hiện Hợp đồng. Điều kiện để trọng tài có thẩm quyền giải quyết tranh chấp là các bên phải có thỏa thuận trọng tài. Thỏa thuận trọng tài là sự nhất trí của các bên đưa ra những tranh chấp đã hoặc sẽ phát sinh giữa họ ra giải quyết tại trọng tài. Thỏa thuận trọng tài phải thể hiện dưới hình thức văn bản và phải chỉ đích danh một trung tâm trọng tài cụ thể. Thỏa thuận trọng tài có thể là một điều khoản của Hợp đồng (điều khoản trọng tài) hay là một thỏa thuận riêng biệt (Hiệp nghị trọng tài). Mọi sự thay đổi, đình chỉ, hủy bỏ hay vô hiệu của Hợp đồng đều không giảm ảnh hưởng đến hiệu lực của thỏa thuận trọng tài (trừ trường hợp lý do làm Hợp đồng vô hiệu cũng là lý do làm thỏa thuận trọng tài vô hiệu). Thỏa thuận trọng tài không có giá trị ràng buộc các bên khi nó không có hiệu lực hoặc không thể thi hành được. Khi đã có thỏa thuận trọng tài thì các bên chỉ được kiện tại trọng tài theo sự thỏa thuận mà thôi. Tòa án không tham gia giải quyết nếu các bên đã thỏa thuận trọng tài, trừ trường hợp thỏa thuận trọng tài đó là vô hiệu hoặc thỏa thuận trọng tài là không thể thực hiện được. Trọng tài hoạt động theo nguyên tắc xét xử một lần. Phán quyết trọng tài có tính chung thẩm: các bên không thể kháng cáo trước Tòa án hoặc các tổ chức nào khác. Các bên tranh chấp phải thi hành phán quyết trọng tài trong thời hạn ấn định của phán quyết.

Các ưu điểm của phương thức giải quyết tranh chấp Hợp đồng thông qua trọng tài: Thủ tục trọng tài đơn giản, nhanh chóng; Các bên tranh chấp có khả năng tác động đến quá trình trọng tài; Quyền chỉ định trọng tài viên giúp các bên lựa chọn được trọng tài viên giỏi, nhiều kinh nghiệm, am hiểu sâu sắc vấn đề đang tranh chấp. Qua đó, có điều kiện giải quyết tranh chấp Hợp đồng nhanh chóng, chính xác; Nguyên tắc trọng tài không công khai giúp các bên hạn chế sự tiết lộ các bí quyết kinh doanh, giữ được uy tín của các bên trên thương trường; Trọng tài không đại diện cho quyền lực nhà nước nên rất phù hợp để giải quyết các tranh chấp có nhân tố nước ngoài.

Các mặt hạn chế của phương thức trọng tài: Tính cưỡng chế thi hành các quyết định trọng tài không cao (vì Trọng tài không đại diện cho quyền lực tư pháp của nhà nước); Việc thực hiện các quyết định trọng tài hoàn toàn phụ thuộc vào ý thức tự nguyện của các bên.

Phương thức giải quyết tranh chấp hợp đồng theo thủ tục tố tụng tư pháp: Khi tranh chấp Hợp đồng phát sinh, nếu các bên không tự thương lượng, hòa giải với nhau thì có thể được giải quyết tại Tòa án theo thủ tục tố tụng kinh tế.

Các lợi thế của việc giải quyết tranh chấp Hợp đồng qua Tòa án;

Các quyết định của Tòa án (đại diện cho quyền lực tư pháp của nhà nước) có tính cưỡng chế thi hành đối với các bên;

Với nguyên tắc 2 cấp xét xử, những sai sót trong quá trình giải quyết tranh chấp có khả năng được phát hiện khắc phục;

Với điều kiện thực tế tại Việt Nam, thì án phí Tòa án lại thấp hơn lệ phí trọng tài.

Các mặt hạn chế của việc giải quyết tranh chấp Hợp đồng qua Tòa án:

Thời gian giải quyết tranh chấp thường kéo dài (vì thủ tục tố tụng Tòa án quá chặt chẽ). Khả năng tác động của các bên trong quá trình tố tụng rất hạn chế. Một bất cập khác cũng cần phải nêu, đó là Điều 318 Luật Thương mại năm 2005 quy định, về thời hạn khiếu nại như sau: “Trừ trường hợp quy định tại điểm d khoản 1 Điều 237 của Luật này, thời hạn khiếu nại do các bên thỏa thuận, nếu các bên không có thỏa thuận thì thời hạn khiếu nại được quy định như sau: 1. Ba tháng, kể từ ngày giao hàng đối với khiếu nại về số lượng hàng hoá; 2. Sáu tháng, kể từ ngày giao hàng đối với khiếu nại về chất lượng hàng hoá; trong trường hợp hàng hoá có bảo hành thì thời hạn khiếu nại là ba tháng, kể từ ngày hết thời hạn bảo hành; 3. Chín tháng, kể từ ngày bên vi phạm phải hoàn thành nghĩa vụ theo hợp đồng hoặc trong trường hợp có bảo hành thì kể từ ngày hết thời hạn bảo hành đối với khiếu nại về các vi phạm khác.” [19].

Trong khi đó các hợp đồng dân sự được điều chỉnh bởi BLDS năm 2015 cũng không qui định thời hạn khiếu nại. Do vậy, nếu chiếu theo Điều 318 Luật Thương mại năm 2005, mà quá thời hạn trên sẽ mất quyền khởi kiện, điều này dẫn đến xung đột với quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.

Tóm lại, để bảo đảm quyền lợi chính đáng của Bên Mua, chế định về bảo hành hàng hóa được các nhà làm luật đưa vào trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt là Bộ luật Dân sự và Luật Thương mại, nhưng các chuyên gia đều có chung nhận định, những quy định này chưa thực sự tạo dựng niềm tin cho Bên Mua. Ta thấy theo quy định của tại Điều 49 Luật thương mại chưa có quy định cụ thể nào về quyền yêu cầu bảo hành của Bên Mua và nghĩa vụ, trách nhiệm bảo hành của Bên Bán trong trường hợp các bên không có thỏa thuận về bảo hành trong hợp đồng. Trong những trường hợp như vậy, các Bên Mua và bán cần áp dụng quy định liên quan của pháp luật dân sự và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng. Tuy nhiên, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chỉ có thể được áp dụng đối với trường hợp bảo hành hàng hóa liên quan đến người tiêu dùng là Bên Mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức; do vậy, việc bảo hành hàng hóa liên quan đến các trường hợp không phải là tiêu dùng, sinh hoạt sẽ không được điều chỉnh bởi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Riêng Bộ luật dân sự năm 2015, tuy có một số điều khoản cụ thể hơn, như quy định về mục đích, phạm vi của việc bảo hành, mà theo đó, Bên Bán phải sửa chữa hàng hóa và đảm bảo hàng hóa có đủ tiêu chuẩn chất lượng hoặc có đủ các đặc tính đã cam kết, nhưng quy định này cũng chưa rõ ràng và thống nhất.

Cụ thể, Điều 446 Bộ luật dân sự 2015 cũng quy định có tính chung chung về việc áp dụng thỏa thuận của các bên và quy định của pháp luật. Điều 447 Bộ luật dân sự lại quy định theo hướng cho Bên Mua lựa chọn một trong các quyền sau trong thời hạn bảo hành: sửa chữa không phải trả tiền, giảm giá, đổi hàng hóa có khuyết tật lấy hàng hóa khác hoặc trả lại hàng hóa và lấy lại tiền. Từ quy

định này, có thể hiểu Bên Mua có thể tùy chọn một trong các cách thức trên để thực hiện quyền của mình trong thời gian bảo hành. Theo đó, trường hợp hai bên không thỏa thuận cụ thể trong hợp đồng việc bảo hành, sẽ dẫn đến tranh chấp khó giải quyết được là Bên Mua có thể dựa vào Điều 448 Bộ luật dân sự để yêu cầu Bên Bán trả lại tiền hoặc đổi hàng trong khi Bên Bán có thể viện dẫn đến nghĩa vụ bảo hành quy định tại Điều 445 Bộ luật dân sự hoặc Điều 49 Luật thương mại 2005 để phản đối yêu cầu này của Bên Mua, không đồng ý trả lại tiền hoặc đổi hàng mà sẽ tiến hành bảo hành (nghĩa là sửa chữa) trước, nếu không sửa chữa được mới thực hiện các biện pháp khác. Trong khi đó, Luật Bảo vệ người tiêu dùng, tuy cũng không nêu rõ thứ tự trước sau các quyền yêu cầu của Bên Mua, nhưng ít ra đã có nêu được giới hạn sửa chữa tối đa là 3 lần trong thời hạn bảo hành, nếu không sửa chữa khắc phục được thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá phải đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền.

Do vậy, Điều 49 Luật thương mại cần được sửa đổi, bổ sung để làm rõ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên trong việc bảo hành hàng hóa, các biện pháp bảo hành và thứ tự thực hiện các biện pháp bảo hành.

2.2. Thực trạng thực hiện nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

2.2.1. Không cung cấp cho Bên Mua giấy bảo hành trong đó ghi rõ thời gian và điều kiện thực hiện bảo hành; Không cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành

Với những vụ việc như thế này, tổ chức, cá nhân kinh doanh đang vi phạm quy định của pháp luật về trách nhiệm bảo hành. Tuy nhiên, về phía Bên Mua, để có thể tự bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình thì bản thân họ cần đề nghị cơ sở bảo hành cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành (nếu không có), kiểm tra kỹ nội dung trên giấy tiếp nhận bảo hành ngay sau khi bàn giao sản phẩm để yêu cầu bảo hành. Trên giấy tiếp nhận bảo hành nếu không ghi rõ thời gian hoàn

thành việc bảo hành thì người tiêu dùng cần đề nghị bổ sung thông tin và cần có xác nhận của đại diện cơ sở bảo hành. Một số khiếu nại tương tự của Bên Mua, theo đó cơ sở bảo hành chỉ cung cấp giấy biên nhận sản phẩm và không ghi rõ thời gian hoàn thành việc sửa chữa với lý do phải chuyển sản phẩm về nhà máy để kiểm tra. Bên Mua đã phải chờ đợi rất lâu nhưng không có sự phản hồi lại của cơ sở bảo hành. Khi điện hỏi cơ sở bảo hành thì họ chỉ trả lời là vẫn chưa có thông tin từ phía nhà máy và đề nghị Bên Mua tiếp tục chờ đợi. Rõ ràng, trong vụ việc này, phía cơ sở bảo hành đã vi phạm quy định về cung cấp cho Bên Mua giấy bảo hành trong đó ghi rõ thời gian bảo hành.

2.2.2. Không cung cấp cho Bên Mua hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc không có hình thức giải quyết khác được Bên Mua chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành

Đây là trường hợp thường xuyên diễn ra trên thực tế, một phần do các Bên Bán chưa nắm bắt đầy đủ các quy định pháp lý về trách nhiệm bảo hành, phần nữa nếu thực hiện nghiêm túc quy định này thì sẽ phát sinh thêm chi phí cho Bên Bán vì họ phải trang bị thêm các sản phẩm dự phòng để cung cấp cho người tiêu dùng sử dụng tạm thời trong thời gian bảo hành. Chính vì vậy, nhiều Bên Bán đã tìm cách trốn tránh nghĩa vụ này, gây ra thiệt hại đáng kể cho Bên Mua. Đặc biệt, đối với những sản phẩm có giá trị lớn, sử dụng thường xuyên và thiết yếu đối với Bên Mua thì mức độ thiệt hại càng gia tăng. Đơn cử trường hợp Doanh nghiệp A có chiếc ô tô là phương tiện kinh doanh vận chuyển khách hàng ngày và thường phải sử dụng ký các hợp đồng đi xa; do xe bị hỏng nên đã được gửi đến trung tâm bảo hành để sửa chữa. Tuy nhiên trong thời gian này, Bên Mua đã không được Bên Bán cung cấp phương tiện khác để sử dụng tạm thời. Bên Mua đã phải thuê xe để đảm bảo hợp đồng vận chuyển khách đã ký ... gây tốn kém rất nhiều chi phí. Khi thời gian thực hiện bảo hành, sửa chữa càng dài thì càng tạo thêm gánh nặng cho Bên Mua. Quy định cung cấp cho Bên Mua sử dụng tạm thời trong thời gian thực hiện bảo hành đối với nhiều nước trên thế

giới là không có gì là xa lạ nhưng với Việt Nam thì dường như vẫn còn là mới mẻ đối với nhiều Bên Bán và Bên Mua. Chính vì vậy, trong những trường hợp này, Bên Mua cần hiểu rõ quy định để có thể vận dụng hiệu quả nhằm đòi hỏi quyền lợi chính đáng của mình. Bên Mua có thể yêu cầu cơ sở bảo hành cung cấp sản phẩm sử dụng tạm thời hoặc đề nghị hình thức giải quyết khác phù hợp với mình.

2.2.3. Không đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho Bên Mua trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi hoặc trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi

Trường hợp vi phạm này cũng thường thấy trên thực tế. Quy định này nhằm hạn chế phần nào việc Bên Bán cung cấp hàng hóa kém chất lượng, lạm dụng việc kéo dài thời gian tiếp nhận bảo hành, thời gian thực hiện bảo hành để chờ sản phẩm hết thời hạn bảo hành và từ đó có lý do để từ chối nghĩa vụ bảo hành cho những lần hỏng hóc tiếp theo.

Trên thực tế, Công ty H khiếu nại rằng công ty đã phải đưa máy nâng của mình đi bảo hành đến tận lần thứ 4 tại trung tâm bảo hành (của nhà cung cấp chỉ định) cho cùng 1 lỗi hở mạch điện. Đến lần thứ 5 trung tâm bảo hành xác nhận máy nâng vẫn tiếp tục bị lỗi như 4 lần trước đó. Công ty H hết sức bức xúc vì sự việc đã khiến Công ty đi lại quá nhiều lần, làm chậm các tiến độ hợp đồng của Công ty H đã ký với khách hàng ảnh hưởng rất nhiều đến doanh thu của Công ty. Công ty H yêu cầu Bên Bán đổi máy mới tương tự vì sản phẩm vẫn còn đang trong thời hạn bảo hành, nhưng trung tâm bảo hành đã không đồng ý. Trong vụ việc này, nhà cung cấp sản phẩm và trung tâm bảo hành đã không tuân thủ quy định về trách nhiệm bảo hành theo Bộ Luật Dân sự 2015.

2.2.4. Không trả chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của Bên Mua

So với các hành vi phía trên thì hành vi này là phổ biến hơn nhưng cũng khó để xử lý, đặc biệt là trường hợp Bên Bán từ chối nghĩa vụ trả chi phí vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ nơi để hàng hóa của Bên Mua đến nơi bảo hành và ngược lại. Số trường hợp Bên Mua được Bên Bán đồng ý chi trả chi phí này là rất ít, nhất là đối với các sản phẩm có giá trị thấp. Mặc dù quy định trách nhiệm trả chi phí vận chuyển là tiên bộ, góp phần bảo vệ Bên Mua trong giao dịch mua bán hàng hóa với Bên Bán, nhưng thực tế vận dụng và áp dụng chúng không dễ dàng.

Trong hầu hết các trường hợp bảo hành thì Bên Bán đề nghị Bên Mua phải trực tiếp mang sản phẩm đến trung tâm bảo hành và không quan tâm đến chi phí mà Bên Mua sẽ phải bỏ ra. Đặc biệt với trường hợp các công ty bán hàng qua điện thoại hoặc qua mạng yêu cầu Bên Mua phải trả trước chi phí vận chuyển sản phẩm đi bảo hành và chi phí gửi trả lại hàng hóa (gửi qua bưu điện, hoặc cử người đến nhận) thì công ty mới đồng ý thực hiện trách nhiệm bảo hành. Những hành vi này của Bên Bán là vi phạm quy định về trách nhiệm bảo hành quy định tại Bộ Luật Dân sự 2015. Chỉ số ít các mặt hàng có giá trị lớn, khó khăn trong việc vận chuyển như ô tô... thì nhiều Bên Bán gửi cán bộ phận kỹ thuật đến tận địa điểm của Bên Mua để kiểm tra, quyết định cách thức bảo hành, cũng như chịu các chi phí có liên quan đến vận chuyển và sửa chữa sản phẩm.

2.2.5. Từ chối trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho Bên Bán trong trường hợp đã ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành

Theo đó, Bên Mua khiếu nại rằng khi Bên Mua gọi điện đến trung tâm bảo hành (được nhà cung cấp ủy quyền) thì phía trung tâm cho biết họ không còn nhận ủy quyền bảo hành sản phẩm của nhà cung cấp. Bên Mua điện cho nhà cung cấp thì được trả lời họ chỉ là Bên Bán hàng, không có chức năng bảo hành và cũng không có cán bộ kỹ thuật để sửa chữa. Trong vụ việc này, theo quy định của pháp luật thì Bên Mua hoàn toàn có quyền đề nghị nhà cung cấp chịu trách

nhiệm bảo hành kể cả trong trường hợp đã ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

Tuy nhiên, trên thực tế cũng có những trường hợp nhà cung cấp có lý do để từ chối trách nhiệm bảo hành nếu Bên Mua thực hiện không đúng, không đầy đủ các cảnh báo hoặc lưu ý trong cuốn sách hướng dẫn sử dụng, điều khoản hiệu lực bảo hành (nếu các điều khoản này không trái quy định của pháp luật). Như có trường hợp, Nhà cung cấp từ chối bảo hành động cơ xe ô tô mặc dù vẫn còn trong thời hạn bảo hành. Phía nhà cung cấp cho rằng lỗi hỏng động cơ xe là do Bên Mua đã không tiến hành bảo dưỡng định kỳ theo yêu cầu của nhà sản xuất tại các đại lý được ủy quyền; tự ý thay thế, sửa chữa linh kiện, phụ kiện có liên quan đến động cơ; thay dầu, nhớt máy tại các đại lý không được ủy quyền và không đảm bảo tiêu chuẩn của nhà sản xuất. Nhà cung cấp cho rằng những hỏng hóc động cơ, hỏng hóc máy do các lỗi nói trên là thuộc danh mục các trường hợp không được bảo hành của nhà sản xuất đã được chỉ ra trong cuốn sổ bảo hành.

Trên thực tế, không phải Bên Mua nào cũng đọc kỹ các yêu cầu của nhà sản xuất liên quan đến bảo hành, nhiều chủ xe ô tô đi hàng chục nghìn km vẫn không tiến hành bảo dưỡng, hoặc bảo dưỡng tại các trung tâm sửa chữa thân quen không được nhà sản xuất ủy quyền hoặc thay thế các linh kiện, phụ kiện, nhiên liệu không phù hợp với yêu cầu của nhà sản xuất. Đối với những trường hợp này, khi tranh chấp về bảo hành xảy ra thì nhà sản xuất thường viện dẫn các cơ sở, lý lẽ nói trên để từ chối bảo hành cho Bên Mua.

Chính vì vậy, người tiêu dùng cần lưu ý thực hiện đúng các yêu cầu trong sách hướng dẫn sử dụng và sổ bảo hành để được hưởng các quyền lợi hợp pháp. Khi tiếp nhận sổ bảo hành, hay điều kiện bảo hành từ nhà cung cấp, cần kiểm tra xem có những điều khoản nào không phù hợp thì có thể thương lượng với nhà cung cấp, nếu phát hiện điều khoản vi phạm pháp luật cần đề nghị nhà cung cấp loại bỏ ra khỏi hợp đồng hoặc điều khoản bảo hành.

2.2.6. Không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đã cam kết với người tiêu dùng

Có nhiều trường hợp Bên Bán đồng ý chỉ bảo hành theo hướng miễn chi phí nhân công sửa chữa, còn Bên Mua phải chi trả các chi phí khác như chi phí thay thế mới linh kiện, phụ kiện đi kèm trong quá trình sửa chữa hàng hóa thuộc đối tượng bảo hành. Như vậy cơ sở bảo hành đang làm sai quy định về trách nhiệm bảo hành.

2.2.7. Từ chối bảo hành vì cho rằng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện (trước đó đã được bảo hành và thay thế/ đổi hàng mới) đã quá thời hạn bảo hành theo hợp đồng bảo hành trước đây

Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. Trường hợp Bên Bán hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới. Như vậy, Bên Bán cần lưu ý rằng khi thay thế hoặc đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới, thời hạn bảo hành còn lại của hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cũ sẽ không được áp đặt lên hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới này. Bên Bán cần xác định lại thời hạn bảo hành cho hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới thông qua việc cấp giấy chứng nhận bảo hành mới, hoặc điều chỉnh, bổ sung thời hạn bảo hành, nội dung lên giấy chứng nhận bảo hành cũ để phù hợp với quy định của pháp luật.

2.3. Thực trạng giải quyết tranh chấp nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

Thực tế, trên thị trường hiện nay, việc Bên Mua hàng hóa tố cáo về sản phẩm lỗi, hoặc chính sách bảo hành chưa đáp ứng đúng yêu cầu diễn ra khá phổ biến. Tuy nhiên, những vụ việc phải tìm đến tòa án giải quyết lại không nhiều. Bởi tâm lý chung của Bên Mua thường e ngại việc bỏ công sức, thời gian, chi

phí cho việc kiện cáo, nhất là với sản phẩm có giá trị không quá lớn, nên họ dễ “tặc lưỡi” bỏ qua, ngay cả khi không nhận được sự cầu thị, hay cách giải quyết chuyên nghiệp từ Bên Bán. Hiện nay, rất nhiều vụ tranh chấp hậu mãi trên nhiều lĩnh vực khác nhau như: Viễn thông, ngân hàng,.. liên quan đến sản phẩm đã được mua bán nhưng đang trong thời gian bảo hành...Những tranh chấp này nếu đã xảy ra thì tương đối khó giải quyết và Bên Mua là đối tượng luôn ở thế yếu. Việc khó giải quyết những tranh chấp dạng này là do pháp luật hiện hành chưa quy định cụ thể, chưa sâu về hậu mãi. Việc giải quyết phụ thuộc vào rất nhiều quan hệ giữa Bên Mua và Bên Bán hàng hóa nên quá trình giải quyết mất rất nhiều thời gian.

Về phía Bên Bán hàng, bảo hành là dịch vụ hậu mãi, nên lựa chọn cách thức giải quyết là rất quan trọng. Bởi bên cạnh chất lượng sản phẩm, việc chăm sóc khách hàng sau bán hàng nếu được thực hiện tốt sẽ là “điểm cộng” để khách hàng quay trở lại với doanh nghiệp.

Trường hợp 1: Không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đã cam kết với người tiêu dùng: có nhiều trường hợp tổ chức, các nhân kinh doanh đồng ý chỉ bảo hành theo hướng miễn chi phí nhân công sửa chữa, còn người tiêu dùng phải chi trả các chi phí khác như chi phí thay thế mới linh kiện, phụ kiện đi kèm trong quá trình sửa chữa hàng hóa thuộc đối tượng bảo hành. Như vậy cơ sở bảo hành đang làm sai quy định về trách nhiệm bảo hành.

Ngày 05/03/2016 Công ty H có ký hợp đồng với Công ty X với nội dung Công ty X bán cho Công ty H bốn máy nâng thủy lực với các thỏa thuận cụ thể như sau.

1. Máy mới 100%, phải giao đúng quy cách và còn trong bao bì của nhà sản xuất nước ngoài (Nhật).
2. Hàng giao 1 lần tại bãi gỗ của Công ty H trong vòng 50 ngày kể từ ngày ký hợp đồng.

3. Tổng giá trị hợp đồng là 2 tỷ bào gồm 5% thuế GTGT

4. Thời gian bảo hành là 12 tháng kể từ ngày nghiệm thu bàn giao.

5. Thanh toán thì được thực hiện như sau.

Lần 1: sau khi ký hợp đồng Công ty H trả cho Công ty X 10% giá trị hợp đồng;

Lần 2: sau khi giao máy, Công ty H trả cho Công ty X 70% giá trị hợp đồng;

Lần 3: sau khi hết thời hạn bảo hành thì Công ty H trả 20% còn lại.

Ngày 25/05/2016, Công ty X giao 3 máy đồng thời tiến hành lắp đặt, cân chỉnh máy và Công ty H đã nhận máy sau đó ký vào biên bản bàn giao nhận hàng với xác nhận là máy mới 100%, đã được lắp đặt, vận hành bình thường. Ngày 30/05/2016, Công ty X giao máy còn lại nhưng trong tình trạng không bao bì của nhà sản xuất nước ngoài, trầy xước nhiều nên nhận biết không phải máy mới 100% nên Công ty H đã từ chối nhận hàng. 3 máy mà được giao vào ngày 21/05/2016 khi đưa vào làm thì bị một số sự cố về kỹ thuật. Công ty H đã yêu cầu Công ty X đến lập biên bản về sự cố máy và giao trả máy. Nhưng ngày 03/06/2016 Công ty X chỉ cho người đến sửa chữa. Từ ngày sửa chữa là 03/06/2016 - 25/06/2016 máy sau nhiều lần sửa chữa vẫn không hoạt động, mà có hoạt động thì chỉ được một thời gian ngắn thì lại phải sửa dẫn tới tình trạng ảnh hưởng đến công việc của Công ty H và đã dừng không cho máy hoạt động từ 28/06/2016 đến nay.

Công ty H khởi kiện Công ty X và đòi bồi thường 1 tỷ VNĐ đồng thời cũng yêu cầu Công ty X bồi thường thiệt hại về những đơn hàng mà Công ty H nhận không làm được. Khoản thu Công ty H thất thoát do ngưng làm việc, tiền lương công nhân trong thời gian ngưng hoạt động, tiền vay lãi ngân hàng để thanh toán các chi phí trong quá trình ngưng sản xuất?

Theo quy định tại Điều 49 Luật Thương mại về nghĩa vụ bảo hành hàng hoá và quy định tại Điều 446 Bộ luật dân sự năm 2015, khi phát hiện các máy

này gặp sự cố kỹ thuật, Công ty H có quyền yêu cầu Công ty X thực hiện nghĩa vụ bảo hành đối với hàng hóa do công ty này cung cấp:

Cụ thể tại Điều 446, Bộ luật Dân sự năm 2015 về Quyền yêu cầu bảo hành: Trong thời hạn bảo hành nếu bên mua phát hiện được khuyết tật của vật mua bán thì có quyền yêu cầu bên bán sửa chữa không phải trả tiền, giảm giá, đổi vật có khuyết tật lấy vật khác hoặc trả lại vật và lấy lại tiền.

Theo quy định tại Điều 447, Bộ luật dân sự năm 2015, bên mua có quyền yêu cầu bên bán hoàn thành việc sửa chữa trong thời hạn do các bên thỏa thuận hoặc trong một thời gian hợp lý; nếu bên bán không thể sửa chữa được hoặc không thể hoàn thành việc sửa chữa trong thời hạn đó thì bên mua có quyền yêu cầu giảm giá, đổi vật có khuyết tật lấy vật khác hoặc trả lại vật và lấy lại tiền. Trong trường hợp của Công ty H, việc sửa chữa máy móc đã diễn ra nhiều lần nhưng máy vẫn không thể hoạt động như bình thường, do đó Công ty H hoàn toàn có quyền yêu cầu với bên phía Công ty X về việc trả lại vật và lấy lại tiền.

Về vấn đề bồi thường thiệt hại, Điều 448 Bộ Luật dân sự năm 2015, việc ba máy nâng thủy lực mà Công ty H mua của Công ty X gặp phải các sự cố kỹ thuật trong thời hạn bảo hành. Theo đó, Công ty H phải chịu những thiệt hại phát sinh như: những đơn hàng đã nhận mà không làm được, khoản thu thất thoát do ngưng làm việc, tiền lương công nhân trong thời gian ngưng hoạt động, tiền vay lãi ngân hàng để thanh toán các chi phí trong quá trình ngưng sản xuất... Do đó, Công ty H có quyền yêu cầu công ty X bồi thường về những thiệt hại dựa trên những chi phí mà Công ty H đã bỏ ra như trên. Tuy nhiên, sự cố của các máy nâng thủy lực này phải là các khuyết tật kỹ thuật và sự cố này xảy ra không do lỗi của bên phía Công ty H. Ngoài ra, nếu Công ty H đã không áp dụng các biện pháp cần thiết trong khả năng để ngăn chặn, hạn chế thiệt hại thì bên phía Công ty X có thể được giảm mức bồi thường thiệt hại.

Theo quy định tại Điều 50 Luật Thương mại 2005 về Thanh toán:

1. Bên mua có nghĩa vụ thanh toán tiền mua hàng và nhận hàng theo thỏa thuận.

2. Bên mua phải tuân thủ các phương thức thanh toán, thực hiện việc thanh toán theo trình tự, thủ tục đã thỏa thuận và theo quy định của pháp luật.

3. Bên mua vẫn phải thanh toán tiền mua hàng trong trường hợp hàng hoá mất mát, hư hỏng sau thời điểm rủi ro được chuyển từ bên bán sang bên mua, trừ trường hợp mất mát, hư hỏng do lỗi của bên bán gây ra.

Căn cứ theo quy định trên thì kể từ thời điểm nhận hàng đối với ba máy nâng thủy lực thì Công ty H phải có trách nhiệm thanh toán tiền mua máy này theo đúng thỏa thuận với bên bán hàng là Công ty X tức Công ty H phải trả cho công ty X 70% giá trị phần hợp đồng được thực hiện (hợp đồng gồm 4 máy nhưng mới nhận có 3 máy). Trong trường hợp này, sự cố kỹ thuật của máy không phải lỗi của bên bán do đó Công ty H vẫn phải có trách nhiệm thanh toán trong trường hợp hàng hoá sau đó gặp phải sự cố.

Trường hợp 2. Từ chối bảo hành vì cho rằng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện (trước đó đã được bảo hành và thay thế/ đổi hàng mới) đã quá thời hạn bảo hành theo hợp đồng bảo hành trước đây.

Ông C có mua một chiếc lò vi sóng tại trung tâm điện máy X với thời hạn bảo hành là 01 năm. Trong một lần sử dụng để hâm nóng thức ăn thì lò vi sóng bỗng nhiên phát ra tiếng nổ làm hỏng toàn bộ hệ thống điện của gia đình ông C khiến ông C phải thay lại toàn bộ hệ thống điện trong nhà với giá 10.000.000 đồng. Vậy theo quy định của pháp luật Thương mại, ông C có quyền yêu cầu trung tâm điện máy X bồi thường số tiền 10.000.000 đồng nêu trên hay không, được biết chiếc lò vi sóng vẫn trong thời hạn bảo hành?

Trong trường hợp của ông C, có thể thấy số tiền 10.000.000 đồng ông C bỏ ra để sửa chữa hệ thống điện xuất phát từ nguyên nhân do lò vi sóng ông C mua tại trung tâm X phát nổ. Vì thế, theo khoản 1 Điều 449 Bộ luật Dân sự năm 2015 thì: “Ngoài việc yêu cầu thực hiện các biện pháp bảo hành, bên mua có

quyền yêu cầu bên bán bồi thường thiệt hại do khuyết tật về kỹ thuật của vật gây ra trong thời hạn bảo hành.”

Như vậy, ông C có quyền yêu cầu trung tâm X ngoài việc thực hiện bảo hành đối với lò vi sóng ông mua, còn phải thực hiện bồi thường số tiền 10.000.000 đồng nếu việc cháy nổ xuất phát từ khuyết tật kỹ thuật của lò vi sóng. Mặt khác, trung tâm điện máy X sẽ không phải bồi thường số tiền trên nếu chứng minh được thiệt hại xảy ra do lỗi của ông C hoặc được giảm mức bồi thường thiệt hại nếu ông C không áp dụng các biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép nhằm ngăn chặn, hạn chế thiệt hại theo quy định tại khoản 2 Điều 449 Bộ luật Dân sự năm 2015

2.4. Đánh giá về thực trạng thực hiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

Theo thống kê của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, hầu hết các khiếu nại của người tiêu dùng gửi đến Cục đều liên quan đến chế độ hậu mãi, chủ yếu là về bảo hành sản phẩm. Dễ thấy, khi người tiêu dùng đến các cửa hàng mua hàng hóa sẽ nhận được sự chào đón rất nồng nhiệt của nhân viên nhưng khi khách vừa thanh toán tiền xong, muốn yêu cầu gì thêm thì sẽ bị nhận những cử chỉ không mấy đẹp. Để bảo đảm quyền lợi chính đáng của số đông người mua hàng, chế định về bảo hành hàng hóa được các nhà làm luật đưa vào trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt là Bộ luật Dân sự và Luật Thương mại, nhưng các chuyên gia đều có chung nhận định, những quy định này chưa thực sự tạo dựng niềm tin cho người mua hàng.

Luật Thương mại năm 2005 không có quy định cụ thể về quyền yêu cầu bảo hành của người mua cũng như trách nhiệm của người bán trong trường hợp các bên không có thỏa thuận về bảo hành. Vì vậy, khi mua bán, doanh nghiệp và cá nhân phải áp dụng những quy định có liên quan của pháp luật dân sự, điều này gây nên nhiều phiền phức nếu có tranh chấp xảy ra. Trong khi đó, theo Bộ luật Dân sự năm 2015, trách nhiệm bảo hành sản phẩm được đề cập tới nhưng

tính chất của quan hệ dân sự đó cũng bộc lộ rõ hạn chế khi dựa trên sự bình đẳng giữa người mua với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Rõ ràng, doanh nghiệp sẽ là đối tượng hiểu rõ nhất chất lượng thực tế, cơ chế hoạt động cũng như dự báo trước những tác động lý hóa trong quá trình sử dụng có ảnh hưởng như thế nào tới chất lượng. Trong khi, không phải người mua hàng nào cũng hiểu rõ về sản phẩm và chất lượng thực của nó. Bởi vậy việc đặt hai đối tượng này ở vị trí ngang hàng với nhau sẽ là không phù hợp.

Bên cạnh đó, Luật cần có quy định giới hạn sửa chữa tối đa bao nhiêu lần đối với tất cả các loại hàng hóa, nếu không sửa chữa hoặc khắc phục được thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa phải đổi sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện mới tương tự hay thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người mua. Thực tế có không ít trường hợp, doanh nghiệp sau nhiều lần sửa chữa vẫn không khắc phục được lỗi trên sản phẩm, hàng hóa đó. Vì vậy nếu không giới hạn thời hạn bảo hành, quyền lợi của người mua sẽ bị ảnh hưởng. Đối với những sản phẩm có giá trị lớn, người mua sẵn sàng chờ đợi nhưng trong trường hợp hàng hóa, vật dụng có giá trị nhỏ thì chắc hẳn sẽ không ít người tự nhủ nên mua sản phẩm khác thay thế... Bên cạnh đó, trong rất nhiều trường hợp khi người mua mang sản phẩm tới bảo hành, doanh nghiệp sẽ giữ sản phẩm rất lâu, tùy thuộc vào độ phức tạp của hàng hóa, xuất xứ cũng như khuyết tật của nó và cũng không có quy định nào bắt buộc họ phải bảo hành trong thời gian nhất định.

Riêng Bộ luật dân sự năm 2015, tuy có một số điều khoản cụ thể hơn, như Điều 446 - Điều 449 quy định về nghĩa vụ bảo hành, mà theo đó, bên bán phải sửa chữa vật và đảm bảo vật có đủ tiêu chuẩn chất lượng hoặc có đủ các đặc tính đã cam kết, nhưng quy định này cũng chưa rõ ràng và thống nhất. Cụ thể. Từ quy định này, có thể hiểu người mua có thể tùy chọn một trong các cách thức trên để thực hiện quyền của mình trong thời gian bảo hành.

Theo đó, trường hợp hai bên không thỏa thuận cụ thể trong hợp đồng việc bảo hành, sẽ dẫn đến tranh chấp khó giải quyết được là bên mua có thể dựa vào

Điều 446 Bộ luật dân sự để yêu cầu bên bán trả lại tiền hoặc đổi hàng trong khi bên bán có thể viện dẫn đến nghĩa vụ bảo hành quy định tại Điều 446 Bộ luật dân sự hoặc Điều 49 Luật thương mại 2005 để phản đối yêu cầu này của bên mua, không đồng ý trả lại tiền hoặc đổi hàng mà sẽ tiến hành bảo hành (nghĩa là sửa chữa) trước, nếu không sửa chữa được mới thực hiện các biện pháp khác. Trong khi đó, Luật Bảo vệ người tiêu dùng, tuy cũng không nêu rõ thứ tự trước sau các quyền yêu cầu của bên mua, nhưng ít ra đã có nêu được giới hạn sửa chữa tối đa là 3 lần trong thời hạn bảo hành, nếu không sửa chữa khắc phục được thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá phải đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền.

Do vậy, Điều 49 Luật thương mại cần được sửa đổi, bổ sung để làm rõ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên trong việc bảo hành hàng hóa, các biện pháp bảo hành và thứ tự thực hiện các biện pháp bảo hành.

Kết luận Chương 2

Chương 2 của luận văn tập trung nghiên cứu các quy định về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa thông qua các quy định tại Luật Thương mại năm 2005, Bộ luật Dân sự năm 2015, Luật bảo vệ người tiêu dùng... Trên cơ sở đó, chương 2 luận văn đã phân tích, đánh giá thực tiễn áp dụng các quy định về nghĩa vụ bảo hành thông qua các vi phạm thường thấy trong triển khai thực hiện nghĩa vụ bảo hành. Thông qua các phân tích ở trên, tác giả đã đưa ra những đánh giá về tồn tại, hạn chế trong thực thi các quy định về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa.

Chương 3

PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA BÊN BÁN ĐỐI VỚI HÀNG HÓA TRONG HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA THEO PHÁP LUẬT THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

3.1. Một số phương hướng hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật thương mại Việt Nam hiện nay

Hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa nhất thiết cần phải tuân theo một số nguyên tắc, phương hướng mang tính định hướng sau:

(1) Tiếp tục xác định việc hoàn thiện các quy định về bảo hành hàng hóa là nhiệm vụ chung của toàn xã hội. Trên cơ sở đó, quy định nghĩa vụ, trách nhiệm cụ thể cho từng chủ thể có liên quan để thực hiện nghĩa vụ bảo hành hàng hóa đặc biệt là của Bên Bán trong hợp đồng mua bán hàng hóa.

(2) Pháp luật về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa phải luôn được xây dựng trên nguyên tắc ưu tiên lợi thế cho người mua, tuy nhiên, vẫn phải đảm bảo lợi ích hợp pháp của người bán và các chủ thể khác có liên quan.

(3) Hoạt động bảo hành hàng hóa phải được thực hiện thường xuyên, xem trọng công tác phòng ngừa, kết hợp với việc xử lý nghiêm khắc, triệt để mọi hành vi vi phạm pháp luật về bảo hành hàng hóa.

(4) Tăng cường mở rộng và nâng cao hiệu quả hợp tác quốc tế về thực hiện nghĩa vụ bảo hành hàng hóa; Tăng cường hợp tác đào tạo nguồn nhân lực, khuyến khích nghiên cứu, áp dụng chuyển giao các thành tựu khoa học và công nghệ về thực hiện nghĩa vụ bảo hành hàng hóa. Đặc biệt, trong thời điểm mà hoạt động mở cửa đối với hàng hóa như hiện nay,

(5) Nâng cao ý thức về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa của cả người bán và người mua thông qua hoạt động tuyên truyền, tư vấn, phổ biến pháp luật về bảo hành hàng hóa, hỗ trợ, giáo dục kiến thức cho người mua.

(6) Hình thành cơ chế giám sát xã hội đối với chủ thể sản xuất, kinh doanh kể cả cơ quan quản lý nhà nước từ phía người mua, các tổ chức bảo vệ quyền lợi người mua mà đặc biệt là các cơ quan thông tin đại chúng.

(7) Tăng cường công tác điều tra, truy tố, xét xử các hành vi vi phạm pháp luật về nghĩa vụ bảo hành, áp dụng nghiêm các quy định trong Bộ luật hình sự về các loại tội phạm liên quan đến công tác này. Tăng cường năng lực cho hệ thống Tòa án nhân dân các cấp trong việc giải quyết các vụ kiện về bảo hành hàng hóa.

(8) Rà soát các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động bảo hành để hoàn thiện, hệ thống lại, loại bỏ những quy định mâu thuẫn, chồng chéo, thiếu tính khả thi; Cụ thể hóa các quy định mang tính định hướng, chung chung; hoàn thiện những vấn đề khiếm khuyết trên cơ sở học tập, tham khảo kinh nghiệm của thế giới.

(9) Cần xây dựng và hoàn thiện bộ máy quản lý nhà nước về nghĩa vụ bảo hành hàng hóa từ Trung ương đến địa phương, trong đó chú trọng vấn đề hình thành đơn vị chuyên trách, bố trí nhân sự có chuyên môn, đạo đức và kinh phí hợp lý để các bộ phận thực hiện tốt các nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi của người mua theo quy định của pháp luật.

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam

Từ những phân tích, nhận định trên, đề tài xin đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện các quy định về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam như sau:

Thứ nhất, các văn bản quy định về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam cần phải được quy định thống nhất phù hợp với luật pháp quốc tế, tránh tình trạng quy định không logic, không thống nhất nhau dẫn đến chông chéo quy định, hay trái ngược gây khó khăn trong công tác xét xử, hay tạo cho một số người hiểu sai tinh thần của pháp luật nhằm mục đích trục lợi cá nhân. Nhà nước hiện nay đã có những trang Web chứa nhiều văn bản pháp luật mà bất cứ người nào quan tâm đều có thể tải miễn phí để nghiên cứu.

Thứ hai, có quy định rõ và cần xác định tư cách khởi kiện bao gồm cả nạn nhân mà không đồng thời là người mua hàng hóa. Người sử dụng hàng hóa không do mình mua nhưng một cách hợp pháp và bị thiệt hại đến tài sản, sức khỏe, tính mạng, vẫn có quyền khởi kiện người Bán khi hàng hóa còn trong thời hạn bảo hành.

Thứ ba, cụ thể hóa nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, dịch vụ của nhà sản xuất kinh doanh. Theo đó, bảo hành là nghĩa vụ đương nhiên mà không cần phải có thỏa thuận. Bởi lẽ, bảo hành là biện pháp khắc phục những lỗi hỏng hóc, sự cố về kỹ thuật của hàng hóa do lỗi của nhà sản xuất trong quá trình sản xuất, lưu kho, vận chuyển... Đây là trách nhiệm, nghĩa vụ đương nhiên của người cung cấp hàng hóa, dịch vụ và đó cũng là một nguyên tắc thông thường trong luật dân sự mà nhiều quốc gia trên thế giới đều ghi nhận.

Thứ tư, cần quy định cụ thể về chế định trách nhiệm sản phẩm: (i) Cần giới hạn thêm phạm vi miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra của Bên Bán để đảm bảo công bằng cho họ như trong trường hợp: khuyết tật hàng hóa là do phải tuân thủ các quy định bắt buộc của pháp luật; sản phẩm không dùng để bán hoặc để phân phối dưới các hình thức khác, nhưng bằng một cách trái pháp luật về thương mại có được và sử dụng; Người bán sử dụng hàng hóa hết hạn sử dụng. (ii) Cần quy định chủ thể có trách nhiệm tìm ra khuyết tật của hàng hóa là nguyên nhân gây thiệt hại, bởi lẽ người mua không đủ

khả năng để chứng minh mối quan hệ nhân quả giữa khuyết tật của hàng hóa và thiệt hại, điều này đồng nghĩa với việc không xác định được chủ thể chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong hợp đồng mua bán hàng hóa.

Thứ năm, quy định cụ thể trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước khi kiểm soát điều kiện giao dịch chung, hợp đồng mua bán hàng hóa theo mẫu. Theo đó, trong trường hợp hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung đã được chấp nhận đăng ký bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, nhưng vẫn còn tồn tại những điều khoản bất công, trái với quy định của pháp luật về bảo hành hàng hóa và gây thiệt hại cho người mua thì cơ quan quản lý nhà nước đã thẩm định, chấp nhận hợp đồng theo mẫu, đăng ký giao dịch chung đó phải chịu trách nhiệm. Ngoài ra, cần quy định tiêu chí cụ thể của loại hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng mẫu, đăng ký giao dịch chung và khi đáp ứng các điều kiện, tiêu chí đã nêu thì người bán kinh doanh loại hàng hóa, dịch vụ đó phải đăng ký hợp đồng mẫu, đăng ký giao dịch chung theo quy định.

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam

3.3.1. Đổi mới tư duy nhận thức về pháp luật nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

Đổi mới tư duy lý luận về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa là đổi mới về quan niệm và nhận thức về bản chất và vai trò của pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa. Bản chất của pháp luật trong Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa không đơn thuần chỉ được xem xét trong mối quan hệ với giai cấp và với quan hệ sản xuất giữ vai trò thống trị cho dù đây là vấn đề cơ bản nhất mà nên xem xét thêm từ nhiều phương diện và góc độ khác nhau, trong mối quan hệ với nhiều hiện tượng phong phú của đời sống xã hội khi tìm hiểu bản chất pháp luật. Pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với

hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa tạo ra một môi trường hoạt động, một thị trường thương mại có quy tắc và phù hợp với quy định của quốc tế về nghĩa vụ bảo hành chứ không nên để pháp luật trở thành rào cản của hoạt động thương mại.

Tìm hiểu bản chất của pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa thông qua tính khách quan của pháp luật chính là tính chất của các quan hệ xã hội. Đó là yếu tố tồn tại trước pháp luật thực định (pháp luật do Nhà nước ban hành). Pháp luật thực định chính là một trong những biểu hiện tính chất của các quan hệ xã hội. Quan niệm về pháp luật trong mỗi quan hệ xã hội là một trong những quan niệm khách quan cho phép tìm ra được các tiêu chuẩn để đánh giá hiệu lực và hiệu quả cũng như giá trị xã hội của pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa. Trong pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa còn chứa đựng các yếu tố chủ quan. Đó chính là sự đánh giá chủ quan tính chất của các quan hệ xã hội. Sự đánh giá chủ quan này không đơn thuần là một dạng của ý thức tư tưởng phản ánh hiện thực mà còn là sự mong muốn có ý chí nhằm định hướng sự phát triển của các quan hệ xã hội. Do nhiều nguyên nhân, điều kiện trong đó có yếu tố chủ quan, nóng vội nên trước đây ở nước ta đã có một số đạo luật chất lượng chưa tốt và cả các đạo luật chưa phù hợp cần phải sửa đổi hoặc hủy bỏ. Yếu tố chủ quan thể hiện trong pháp luật càng đòi hỏi pháp luật phải phản ánh đầy đủ nhu cầu của xã hội, tức là phải tìm được phạm vi và mức độ điều chỉnh hợp lý của từng lĩnh vực trong đó có lĩnh vực thương mại.

Đổi mới nhận thức vai trò của pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa trong hoạt động thương mại theo những tư duy nói trên, các văn kiện của Đảng đã đề cao vai trò của pháp luật trong đời sống nhà nước và đời sống xã hội.

3.3.2. Nâng cao ý thức chấp hành pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

Thực tế cho thấy, một trong những nguyên nhân dẫn đến hành vi vi phạm pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa thời gian qua là trình độ hiểu biết pháp luật, ý thức pháp luật, sự tôn trọng pháp luật của một bộ phận các đối tượng liên quan còn hết sức hạn chế. Trong thời gian qua, việc tuyên truyền pháp luật thông qua các phương tiện thông tin đại chúng và các phương tiện khác đã đạt được những kết quả nhất định. Tuy nhiên, so với yêu cầu nâng cao trình độ, ý thức pháp luật cho Bên Mua hàng thì những kết quả đó vẫn chưa tương xứng. Chính vì vậy, việc nâng cao trình độ pháp luật cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo yêu cầu quản lý nhà nước bằng pháp luật hiện nay là vấn đề cấp thiết. Để nâng cao ý thức chấp hành pháp luật về thương mại nói chung, pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa nói riêng của các doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân trong thời gian tới, cần triển khai các nội dung:

Nâng cao năng lực hoạt động của đơn vị thực hiện công tác phổ biến, giáo dục pháp luật các cấp: Tăng cường sự lãnh đạo, quản lý của cấp ủy Đảng, chính quyền đối với hoạt động của đơn vị, đặc biệt là giao nhiệm vụ, mục tiêu cụ thể trong từng năm và cung cấp kinh phí đầy đủ, đảm bảo cho các đơn vị này triển khai và hoàn thành nhiệm vụ của mình. Số lượng các văn bản do Việt Nam ban hành về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa quá ít, do vậy các đơn vị này cần phải căn cứ vào tình hình thực tế quản lý mặt hàng của mình mà ban hành các văn bản hướng dẫn thường xuyên để chuyển tải kịp thời các văn bản luật đến với các đối tượng liên quan.

Tổ chức điều tra, khảo sát để biết được tình hình trong thực tế về trình độ hiểu biết pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa của các doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân tham gia vào hợp đồng mua bán hàng hóa: Sự hiểu biết pháp luật của mỗi cá nhân khác

nhau, sự hiểu biết đó phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: nghề nghiệp, khu vực sống, trình độ văn hóa, giới tính...

3.3.3. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

Nội dung tuyên truyền pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa cần thiết thực, đơn giản, dễ hiểu: Nội dung tuyên truyền, phổ biến pháp luật hiện nay rất rộng: thông tin pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa, thông tin về thực hiện pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa, về tình hình vi phạm các chính sách bảo hành của các doanh nghiệp... Đối tượng tuyên truyền, phổ biến pháp luật là toàn dân, trình độ hiểu biết pháp luật chưa cao và mục tiêu của tuyên truyền, phổ biến pháp luật là làm cho các công dân hiểu mình là ai, mình làm gì và làm như thế nào, công dân hiểu và nắm được các quy định của pháp luật để giải quyết công việc, để bảo vệ quyền lợi của mình trước các cơ quan nhà nước.

Triển khai đồng bộ các hình thức tuyên truyền, phổ biến pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa: Hiện nay hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật rất đa dạng: tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, tuyên truyền thông qua các hội nghị, tuyên truyền thông qua công tác hoà giải ở cơ sở, qua công tác xét xử của Tòa án, qua tử sách pháp luật, qua sinh hoạt Câu lạc bộ pháp luật, qua các hội thi... Bên cạnh việc phát huy ngày càng hiệu quả các hình thức này, đối với các vùng nông thôn, vùng sâu cần lựa chọn những hình thức thích hợp như: phát sách hướng dẫn thực hiện pháp luật; tổ chức nói chuyện thường xuyên về pháp luật ở các tụ điểm dân cư; tăng cường các hình thức phát sóng đa dạng, liên tục, hấp dẫn trên hệ thống đài truyền thanh huyện và xã....

3.3.4. Nâng cao năng lực của đội ngũ triển khai pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa

Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng, quy hoạch, bố trí sử dụng cán bộ nhất là cán bộ làm công tác quản lý. Phát hiện, bồi dưỡng tài năng trẻ trong đội ngũ cán bộ công chức, viên chức để quy hoạch đào tạo lâu dài;

Tập trung đào tạo nguồn nhân lực để thực hiện tốt mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực có đủ trình độ đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội; chú trọng đào tạo các nghiệp vụ và kỹ năng cho các chủ thể quản lý nhà nước về thương mại như tiếng anh, tin học... khi Việt Nam đang ngày càng hội nhập sâu rộng trong lĩnh vực thương mại hàng hóa.

Đẩy mạnh đào tạo đội ngũ cán bộ quản trị doanh nghiệp nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển của thị trường thương mại hàng hóa và đủ khả năng tiếp cận tiên bộ khoa học quản lý, công nghệ, thị trường để chủ động hội nhập kinh tế quốc tế.

3.3.5. Nâng cao hiểu biết pháp luật quyền yêu cầu bảo hành của Bên Mua đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật Thương mại Việt Nam

Trước khi giao dịch, Bên Mua cần xác nhận rõ hàng hóa có được bảo hành hay không. Đề nghị nhà cung cấp hàng hóa cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch mua bán. Trong giấy, sổ bảo hành phải ghi rõ ràng về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành... Đồng thời yêu cầu nhà cung cấp hàng hóa hướng dẫn sử dụng, cảnh báo tính an toàn của sản phẩm, các biện pháp phòng ngừa, giải thích những lưu ý trong quá trình sử dụng sản phẩm để Bên Mua được hưởng dịch vụ bảo hành đầy đủ (đặc biệt giải thích về các mục không bao gồm trong bảo hành, các điều khoản để bảo hành có hiệu lực...). Hành động này nhằm tránh việc nhà cung cấp lạm dụng lý do thiếu linh kiện thay thế để trì hoãn, kéo dài thời gian bảo hành hoặc ép buộc Bên Mua phải mua, lựa chọn linh kiện khác.

Cụ thể, Bên Mua trong quá trình mua và sử dụng hàng hóa để có thể tự bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích hợp pháp của mình đối với trách nhiệm bảo hành sản phẩm:

- Xác nhận với nhà cung cấp hàng hóa xem hàng hóa có được bảo hành hay không ngay trước khi tiến hành giao dịch.

- Đề nghị nhà cung cấp hàng hóa cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch mua bán.

- Đề nghị nhà cung cấp hàng hóa cung cấp giấy chứng nhận bảo hành, sổ bảo hành hoặc hợp đồng bảo hành... (đối với hàng hóa được bảo hành) trên đó phải thông báo rõ ràng về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành.

- Đề nghị nhà cung cấp hàng hóa cung cấp, giải thích hướng dẫn sử dụng sản phẩm, cảnh báo tính an toàn của hàng hóa, các biện pháp phòng ngừa, giải thích những lưu ý trong quá trình sử dụng hàng hóa để Bên Mua dùng được hưởng dịch vụ bảo hành đầy đủ (đặc biệt giải thích về các mục không bao gồm trong bảo hành, các điều khoản để bảo hành có hiệu lực...).

- Đề nghị nhà cung cấp hàng hóa thông tin về khả năng cung ứng linh kiện thay thế trong tương lai. Hành động này nhằm tránh việc nhà cung cấp trong quá trình thực hiện nghĩa vụ bảo hành, lạm dụng lý do thiếu linh kiện thay thế để trì hoãn, kéo dài thời gian bảo hành hoặc ép buộc Bên Mua phải mua, lựa chọn linh kiện khác.

Việc hiểu rõ và biết cách vận dụng kịp thời các quy định về bảo hành không những giúp Bên Mua có thể nâng cao được khả năng tự bảo vệ mình trong các tranh chấp liên quan đến nghĩa vụ bảo hành của tổ chức, cá nhân kinh doanh mà còn giúp các tổ chức, cá nhân kinh doanh luôn nỗ lực để hoàn thiện chất lượng sản phẩm, các dịch vụ sau bán hàng, giảm thiểu các chi phí phát sinh do phải tiến hành bảo hành, sửa chữa nhiều lần. Từ đó, giúp nâng cao uy tín của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với Bên Mua, góp phần xây dựng một môi trường

tiêu dùng lành mạnh và bền vững cho cả Bên Mua và các doanh nghiệp làm ăn chân chính.

Khi bị xâm phạm quyền lợi, Bên Mua nên tự thương lượng, thỏa thuận với Bên Bán, đây cũng là giải pháp mà pháp luật Dân sự hiện hành cho phép, thậm chí là khuyến khích.... Có thể các thủ tục khiếu nại còn khó khăn, tuy nhiên, nếu chính Bên bị hại không lên tiếng, vấn nạn “bị hành vì bảo hành” sẽ khó được giải quyết triệt để.

Trường hợp xảy ra tranh chấp, hòa giải là phương án đầu tiên nên được cất nhắc. Lúc này, Bên Mua và Bên Bán đều cần bình tĩnh cùng nhau tìm ra vấn đề, sai từ đâu thì sửa từ đó. Chỉ khi nào, những khúc mắc từ phía khách hàng không thể xoa dịu mới cần sự can thiệp của pháp luật. Bên Mua luôn là người có quyền được bảo vệ lợi ích của mình nhưng chưa phải đã luôn là người đúng. Thiết nghĩ, hai bên cần phải có những hợp tác nhất định để cùng nhau giải quyết sự cố.

Một cách khác để giải quyết tranh chấp khá văn minh, hiện đại và cũng nằm trong khuôn khổ pháp Luật Thương mại cho phép đó là các bên có thể thuê một bên thứ ba làm trung gian để xác định tổn thất và chất lượng sản phẩm. Tuy nhiên, bên trung gian phải là những đơn vị có giám định viên đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ giám định thương mại theo Điều 257, Điều 259 Luật Thương mại 2005.

Trong trường hợp không tự mình thỏa thuận được, Bên Mua hàng có thể thực hiện khởi kiện vụ án tại Tòa án để bảo vệ quyền và lợi ích của mình một cách tối đa. Tuy nhiên, giải pháp này có lẽ là giải pháp cuối cùng nên Bên Mua và Bên Bán hàng phải cân nhắc rất kỹ, đặc biệt là phía Bên Bán. Bởi dù thắng hay thua biện pháp này có lẽ sẽ gây dư luận không tốt, ảnh hưởng lớn đến thương hiệu, uy tín của Bên Bán, sẽ gián tiếp ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh.

Ngoài ra, nhiều Bên Mua hàng còn thông tin cho các cơ quan báo chí, phương tiện thông tin đại chúng gây áp lực cho Bên Bán hàng. Đây cũng là

quyền của họ khi thực hiện khiếu nại, phản ánh đến cơ quan báo chí tuy nhiên cũng cần có mức độ và đúng pháp luật.

Kết luận Chương 3

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận tại Chương 1, các quy định cụ thể của pháp luật đối với nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa, thực trạng thực hiện các quy định này thông qua các vụ kiện vi phạm nghĩa vụ bảo hành. Chương 3 của luận văn đã đề xuất các định hướng hoàn thiện pháp luật về hợp đồng mua bán hàng hóa nói chung, nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa nói riêng. Chương 3 của luận văn cũng đề xuất các giải pháp hoàn thiện các quy định của pháp luật thương mại Việt Nam về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa.

KẾT LUẬN

Pháp luật về hợp đồng mua bán hàng hóa nói chung và nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa nói riêng ở Việt Nam ngày nay đã có những cải thiện và dần hoàn chỉnh trong nền kinh tế thời mở cửa. Từ khi Luật Thương mại năm năm 2005 ra đời cho đến nay hoạt động mua bán giữa các thương nhân ngày càng phong phú và đa dạng, góp phần thúc đẩy nền kinh tế thị trường nước ta phát triển cả về chất và lượng.

Trong bối cảnh kinh tế thị trường cùng xu hướng toàn cầu hóa diễn ra ngày càng sâu sắc và mạnh mẽ, với việc Việt Nam đã gia nhập WTO, CPTPP mở ra nhiều bạn hàng mới, hoạt động mua bán diễn ra sôi nổi và đa dạng hơn. Cùng với việc mở cửa, hội nhập và phát triển, kinh tế Việt Nam chịu sự tác động của nền kinh tế các nước trong khu vực cũng như nền kinh tế thế giới ngày càng nhiều. Do đó, các doanh nghiệp muốn khẳng định vị thế của mình trên trường quốc tế thì trước hết phải tạo uy tín của mình ở trong nước mà trong đó nghĩa vụ bảo hành là hoạt động không thể thiếu của các doanh nghiệp. Chính vì thế, hợp đồng mua bán hàng hóa nói chung và nghĩa vụ bảo hành hàng hóa của Bên Bán nói riêng đóng vai trò rất quan trọng, không thể thiếu được đối với các chủ thể trong quan hệ mua bán hàng hóa. Nó cũng là công cụ quan trọng để nhà nước quản lý và điều hành nền kinh tế đạt hiệu quả cao nhất. Vì vậy, việc hoàn thiện hệ thống pháp luật về nghĩa vụ bảo hành của Bên Bán đối với hàng hóa trong hợp đồng mua bán hàng hóa theo pháp luật thương mại Việt Nam hiện nay là điều cần thiết, các văn bản pháp luật về hoạt động mua bán hàng hóa phải đáp ứng được yêu cầu đặt ra của nền kinh tế là tạo hành lang pháp lý vững chắc để bảo đảm môi trường cạnh tranh lành mạnh, bảo vệ người tiêu dùng và là cơ sở để các thương nhân thúc đẩy hoạt động thương mại đạt hiệu quả cao nhất. Trong thời gian qua, hệ thống pháp luật này đã được quan tâm và chỉnh sửa để phù hợp với thực trạng của nền kinh tế đất nước, và điều này được đánh dấu bởi sự ra đời của hai văn bản pháp luật lớn là Bộ luật Dân sự 2015 và Luật Thương mại năm

2005, tạo môi trường pháp lý thông thoáng cho thương nhân ký kết và thực hiện hợp đồng và nâng cao tính hiệu quả của hệ thống pháp luật Việt Nam hơn nữa.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2015), *Thông tư số 03/2015/TT-BKHĐT ngày 06 tháng 05 năm 2015 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư quy định chi tiết lập hồ sơ mời thầu xây lắp*, Hà Nội.
2. Ngô Huy Cương (2009), *Tự do ý chí trong pháp luật Việt Nam*, Khoa luật Đại học Quốc gia Hà Nội
3. Ngô Huy Cương (2010), Bàn về khái niệm và các điều kiện của chấp nhận giao kết hợp đồng theo Bộ luật dân sự 2005, *Tạp chí dân chủ và pháp luật số tháng 1/2010*.
4. Chính phủ (2006), *Nghị định số 59/2006/NĐ-CP ngày 12/6/2006 quy định chi tiết Luật Thương mại về hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh và kinh doanh có điều kiện*
5. Chính phủ (2006), *Nghị định số 12/2006/NĐ-CP ngày 23/01/2006 quy định chi tiết thi hành Luật Thương mại về hoạt động mua bán hàng hóa quốc tế và các hoạt động đại lý, mua, bán, gia công và quá cảnh hàng hóa nước ngoài*
6. Chính phủ (2010), *Nghị định số 43/2010/NĐ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp*.
7. Chính phủ (2015), *Nghị định số 37/2015/NĐ-CP ngày 22 tháng 04 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về hợp đồng xây dựng*.
8. Đỗ Văn Đại (2011), *Luật hợp đồng Việt Nam, Bản án và bình luận bản án tập 1*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
9. Genever (1983), *Công ước Genever*
10. Lê Thị Tuyết Hà (2016), “*Trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng thương mại ở Việt Nam hiện nay*”, Luận án tiến sĩ Luật học, Học viện Khoa học xã hội Việt Nam.
11. Khoa Luật - Đại học Quốc gia Hà Nội (2007), *Giáo trình Luật Hợp đồng*, Hà Nội

12. La Haye (1964), *Công ước La Haye*
13. Nguyễn Ngọc Lâm (2010), *Giải quyết tranh chấp hợp đồng thương mại quốc tế nhận dạng tranh chấp, biện pháp ngăn ngừa và phương pháp giải quyết*, Nxb Chính trị quốc gia
14. Nguyễn Văn Luyện và cộng sự (2009), *Giáo trình Luật hợp đồng thương mại quốc tế*, Nxb Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh.
15. Trần Tuyết Minh (2014), “*Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam*”, Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội.
16. New York (1974), *Công ước New York*
17. Nga (1994), *Bộ luật Dân sự*.
18. Phạm Duy Nghĩa (2010), *Giáo trình Luật Kinh tế*, Nxb Công an nhân dân
19. Quốc hội (2005), *Luật thương mại*
20. Quốc hội (2005), *Bộ luật dân sự 2005*
21. Quốc hội (2010), *Luật đấu thầu*
22. Quốc hội (2010), *Luật quản lý vốn Nhà nước đầu tư tại doanh nghiệp*
23. Quốc hội (2014), *Luật Bảo vệ người tiêu dùng*
24. Quốc hội (2015), *Bộ luật Dân sự 2015*
25. Dương Anh Sơn, Nguyễn Thành Đức (2007), Nhân việc bàn về chất lượng của Luật Thương mại 2005 – Nên thay đổi cách thức làm luật, *Tạp chí KHPL số 3(40)/2007*
26. Mai Thị Thanh Tâm (2009), “*Nghĩa vụ của người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*”, Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội.
27. Lê Thị Bích Thợ, Dương Anh Sơn (2005), Một số ý kiến về phạt vi phạm do vi phạm hợp đồng theo quy định của pháp luật Việt Nam, *Tạp chí Khoa học Pháp lý số 1 (26)/2005*

28. Cao Thị Lê Thương (2016), “*Bảo đảm dự thầu trong đấu thầu mua sắm hàng hóa theo pháp luật Việt Nam hiện nay*”, Luận văn thạc sĩ luật học, Học viện Khoa học xã hội Việt Nam.
29. Đinh Ngọc Thương (2016), “*Hợp đồng mua bán hàng hóa trong kinh doanh thương mại vô hiệu theo pháp luật Việt Nam*”, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật, Đại học Huế.
30. Khúc Thị Kiều Trang (2014), “*Những quy định về miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm hợp đồng theo pháp luật Việt Nam*”, Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội.
31. Trường Đại học Luật Hà Nội (2006), *Giáo trình Luật thương mại tập 2*, Nxb công an nhân dân
32. Trường Đại học Luật thành phố Hồ Chí Minh (2012), *Giáo trình pháp luật về cạnh tranh và giải quyết tranh chấp thương mại*, Nxb Hồng Đức - Hội luật gia Việt Nam
33. UNIDROIT (2004), *Bộ nguyên tắc về hợp đồng thương mại quốc tế 2004*, Nxb Tư pháp, Hà Nội.
34. Viên (1980), *Công ước Viên*