



**NHÀ PHÁP LUẬT VIỆT - PHÁP**  
**MAISON DU DROIT VIETNAMO - FRANÇAISE**

87, Rue Nguyen Chi Thanh, Dong Da, Hanoi Tel : (844) 38351899 Fax : (844) 38352080 Email : mdvf@maisondu droit.o

**Ngày 20 và 21 tháng 04 năm 2010**

Nhà Pháp luật Việt-Pháp đã tổ chức hội thảo về

**“DỰ THẢO LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG”**

với sự tham gia của Báo cáo viên:

**Ông ALEXANDRE DAVID**

Thẩm phán, Ban Pháp luật tố tụng và pháp luật lao động,  
Vụ Dân sự và Ấn tín, Bộ Tư pháp, Cộng hòa Pháp

**Ông DOMINIQUE PONSOT**

Phó Giám đốc Nhà Pháp luật Việt - Pháp  
Thẩm phán - Cộng hòa Pháp

*Kỷ yếu này ghi lại nội dung chính phần trình bày của chuyên gia Cộng hòa Pháp tại hội thảo làm tài liệu nghiên cứu, tham khảo cho các cơ quan và chuyên gia pháp luật của Việt Nam.*

**Nhà Pháp luật Việt-Pháp**

*(Một số thông tin bị thất lạc do lỗi văn bản – Civillawinfor)*

## THỨ BA, NGÀY 20 THÁNG 04 NĂM 2010

### Buổi sáng

#### Một số nhận xét chung về dự thảo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

##### *Ông Alexandre DAVID*

Nghĩa vụ thông tin cho người tiêu dùng là một nội dung quan trọng và được đề cập ở các Điều 10, 11, 12, 13 của Dự thảo Luật. Điều 10 tập trung vào nghĩa vụ thông tin cho người tiêu dùng, các điều còn lại quy định về các hành vi thương mại không lành mạnh. Tôi cho rằng muốn bảo vệ người tiêu dùng, phải hành động trước khi có tranh chấp, thậm chí là trước khi giao kết hợp đồng để đảm bảo sự bình đẳng giữa cá nhân, tổ chức kinh doanh và người tiêu dùng trước khi hợp đồng được ký kết, đồng thời ngăn cản và xử lý các phương thức bán hàng gây ảnh hưởng xấu không những đến người tiêu dùng mà đến toàn bộ những đối thủ cạnh tranh khác. Ở Pháp, các hành vi này có thể bị xử lý bằng các biện pháp dân sự (hủy hợp đồng) hay hình sự (đối với hành vi của cá nhân, tổ chức kinh doanh lợi dụng khách hàng).

Trước hết, tôi xin đề cập đến việc bảo vệ người tiêu dùng thông qua nghĩa vụ cung cấp thông tin. Ở Pháp, quy định này đã tồn tại từ thời La Mã, và đến thời Trung Cổ, đã có nhiều nguyên tắc được thiết lập giữa thương nhân và người mua hàng, theo đó người bán có nghĩa vụ nêu rõ các điều kiện của hợp đồng. Nếu hợp đồng không rõ ràng thì điều khoản không rõ ràng phải được giải thích theo hướng có lợi cho người mua. Nội dung này cũng đã được đưa vào Bộ luật Dân sự của Pháp năm 1804. Nhà lập pháp của Pháp đã sớm ban hành nhiều quy định để bảo vệ quyền lợi các bên trong giao kết hợp đồng, chẳng hạn đối với hợp đồng mua bán sản nghiệp thương mại, đã có nhiều văn bản luật quy định những các điều khoản cần nêu rõ trong hợp đồng.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Về nghĩa vụ cung cấp thông tin, nhà lập pháp của Pháp phải đối mặt với 2 vấn đề khi ban hành các quy định về vấn đề này: thứ nhất là cung cấp quá nhiều thông tin dẫn đến bão hòa thông tin, thứ hai là tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tốn nhiều chi phí cho việc cung cấp thông tin.

Điều 10 Dự thảo Luật quy định người có nghĩa vụ cung cấp thông tin theo quy định của Dự thảo này chính là tổ chức, cá nhân kinh doanh. Vấn đề đặt ra ở đây là khái niệm “tổ chức, cá nhân kinh doanh » theo Dự thảo này được hiểu là người bán, vậy người sản xuất có được coi là “tổ chức, cá nhân kinh doanh » không? Bởi lẽ trong một số trường hợp, người sản xuất là người hiểu rõ sản phẩm hơn người bán. Một vấn đề khác là nên quy định nghĩa vụ cung cấp thông tin chung đối với mọi đối tượng người tiêu dùng, hay chỉ với người tiêu dùng là nhà chuyên nghiệp, có kiến thức trong lĩnh vực đó hay không? (VD: người mua máy tính có kiến thức về tin học)

Về nội dung thông tin, Điều 10.3 quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp đầy đủ thông tin về khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa. Vấn đề đặt ra là các biện pháp xử lý trong trường hợp vi phạm sẽ như thế nào: hủy hợp đồng (dựa trên quan điểm cho rằng, nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh không che giấu thông tin, người mua đã không ký kết hợp đồng) hay xử lý hình sự (gian lận, lừa đảo người tiêu dùng, bán sản phẩm nguy hiểm mà không hề cảnh báo người tiêu dùng)?

Điều 10 cũng quy định phải cung cấp thông tin liên quan đến giá cả, bảo hành, sản phẩm, dịch vụ. Tôi cho rằng nên đưa ra những quy định cụ thể và mang tính ràng buộc hơn đối với một số loại hàng hóa, chẳng hạn các mặt hàng thực phẩm. Người tiêu dùng nên được biết thành phần, trọng lượng, hạn sử dụng, điều kiện bảo quản thực phẩm, chi phí vận chuyển...

Các Điều 11, 12, 13 quy định về các hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh nhằm tác động đến sự lựa chọn của người tiêu dùng cũng như các biện pháp xử lý. Tuy nhiên, Điều 11 mới chỉ quy định xử lý hành vi cung cấp thông tin sai lệch cho người

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

tiêu dùng nhưng không quy định biện pháp xử lý trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không tiết lộ hay che giấu thông tin cho người tiêu dùng. Việc không tiết lộ thông tin cơ bản về hàng hóa cũng có thể bị coi là hành vi lừa dối người tiêu dùng. Như vậy, có thể nhận thấy các điều trên đều đề cập đến mục đích của việc cung cấp thông tin, đó là một trong những điều kiện giúp khách hàng tiềm năng nắm được thông tin về sản phẩm trước khi giao kết hợp đồng. Nên chẳng đưa ra những quy định chặt chẽ về cung cấp thông tin, chẳng hạn quy định cung cấp thông tin nhằm bảo vệ trẻ em khi mua kẹo màu của Trung Quốc?

Điều 12 cũng đưa ra một số quy định đặc biệt về thông tin, trong đó bao hàm cả việc tổ chức, cá nhân kinh doanh liên hệ với người tiêu dùng qua các phương tiện điện tử mà không được sự chấp thuận của họ. Cũng như luật của Pháp, Dự thảo này cũng quy định chặt chẽ về các hình thức xử lý đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin sai lệch cho người tiêu dùng, dù vô tình hay cố ý. Điều này sẽ giúp đơn giản hóa nghĩa vụ chứng minh lỗi, rút ngắn thời gian giải quyết tranh chấp và khiến tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm hơn trong hoạt động của mình.

Điều 13 đề cập đến những hành vi tổ chức, cá nhân kinh doanh không được thực hiện để ép buộc người tiêu dùng. Theo một quan điểm mấu chốt của luật tiêu dùng, người tiêu dùng là người có quyền quyết định mua hay không mua một sản phẩm và không thể bị tổ chức, cá nhân kinh doanh ép buộc thực hiện giao dịch. Vậy, trong trường hợp vi phạm, tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ phải chịu những hình thức xử lý nào: hình sự hay dân sự. Dự thảo rất tập trung vào những hành vi lợi dụng thế yếu của người tiêu dùng (trẻ em, người không có năng lực hành vi, người bệnh,...) để buộc họ giao dịch, tuy nhiên lại chưa đề cập đến đối tượng bị xử lý nếu vi phạm (chủ doanh nghiệp hay người bán...). Mặt khác, Điều 13 cũng chưa đề cập đến những hành vi như được quy định trong luật của Pháp như bán lỗ, bán với giá quá thấp, hoặc đưa ra giá thấp nhưng khi người tiêu dùng đến cửa hàng thì không có sản phẩm cần tìm và phải mua những sản phẩm khác. Dĩ nhiên, những phương thức bán hàng này chưa gây thiệt hại ngay cho người tiêu dùng,

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

nhưng đều bị cấm trong luật của Pháp và nhiều nước khác vì sẽ gây ra bất bình đẳng trong cạnh tranh và về lâu dài gây tổn hại cho người tiêu dùng.

Điều 17 và 19 cũng liên quan đến việc thông tin cho người tiêu dùng. Đây là một nội dung rất được chú trọng trong pháp luật về tiêu dùng và tín dụng của Pháp nhằm giúp người tiêu dùng có thể đưa ra lựa chọn sáng suốt. Tôi cho rằng, không nên để tổ chức cá nhân, kinh doanh tự ý lựa chọn loại hợp đồng theo mẫu, đồng thời nên quy định các chế tài trong trường hợp họ sử dụng hợp đồng theo mẫu nhằm mục đích lừa đảo người tiêu dùng.

Điều 19.2 quy định thẩm quyền hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Vấn đề này vẫn còn đang gây tranh cãi ở Pháp: liệu cơ quan này có thể hủy hợp đồng theo mẫu này trong tương lai, tức không cho tổ chức, cá nhân kinh doanh tiếp tục sử dụng hợp đồng theo mẫu sau này, hay chỉ hủy hợp đồng mà họ đã giao kết với người tiêu dùng, ngược lại với ý muốn bảo vệ người tiêu dùng của Nhà nước? Ở Pháp cũng có một Dự thảo luật liên quan đến vấn đề này nhưng đến nay vẫn chưa được thông qua.

## THẢO LUẬN

### Đại biểu:

Tôi xin có 2 câu hỏi:

Về Điều 3 [...”*Người tiêu dùng* » là cá nhân, tổ chức mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không nhằm mục đích bán lại...], liệu có phải là chỉ cần “bán lại » thì không được bảo hộ, hay phải có thêm tiêu chí là “bán lại để tìm thặng dư cao hơn » thì mới không được bảo hộ?

Về Điều 10.5 liên quan đến việc cung cấp thông tin cho người tiêu dùng đối với hàng hóa có điều kiện, tôi cho rằng nên tách hẳn nội dung này ra, tức là quy định

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

rằng đối với những hàng hóa có điều kiện thì phải giải thích, chứ không chỉ dừng lại ở việc cung cấp thông tin. Ở đây, ông DAVID có nhấn mạnh đến việc giải thích đối với hàng hóa là cơ sở thương mại. Vậy khái niệm cơ sở thương mại ở đây có thể được hiểu như thế nào: là cửa hàng thương mại, ki ốt, công ty, sản nghiệp, hay động sản vô hình? Đây là một loại tài sản hiện đang được giao dịch rất nhiều, tôi muốn biết trong tiếng Anh và tiếng Pháp, khái niệm này được hiểu như thế nào?

### **Chuyên gia:**

Cơ sở thương mại ở đây có thể được hiểu là những yếu tố cho phép thương nhân có thể tiến hành hoạt động kinh doanh của mình, bao gồm cơ sở sản xuất kinh doanh và khách hàng. Hợp đồng mua bán cơ sở thương mại giữa các thương nhân với nhau thuộc phạm vi điều chỉnh của luật thương mại chứ không phải luật tiêu dùng. Tôi xin lấy một ví dụ là luật của Pháp quy định rất cụ thể về hợp đồng, kể cả hợp đồng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với nhau nhằm đảm bảo tốt nhất quyền lợi của các bên, đặc biệt là người mua, nhưng những quy định này cũng không thể được đưa vào luật tiêu dùng.

### **Đại biểu:**

Khái niệm “người tiêu dùng » trong Dự thảo 5 được định nghĩa là « cá nhân, tổ chức mua và sử dụng hàng hóa dịch vụ không nhằm mục đích bán lại ». Tôi cho rằng “không nhằm mục đích bán lại » không có nghĩa là “không nhằm mục đích kinh doanh », vì nếu doanh nghiệp mua nguyên liệu đầu vào để sản xuất và bán thành phẩm thì cũng được coi là không nhằm mục đích bán lại và cũng thuộc phạm vi điều chỉnh của luật này. Luật của Malaysia quy định rất rõ rằng chỉ có tổ chức, cá nhân mua hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng và mua hàng hóa, dịch vụ không nhằm mục đích kinh doanh mới được coi là người tiêu dùng. Vì thế, nếu chỉ quy định một cách chung chung như Dự thảo luật của chúng ta thì chưa được hợp lý và sẽ khó áp dụng luật một khi đã ban hành.

### **Bà Vũ Thị Bạch Nga:**

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Tôi muốn giải thích thêm là khái niệm “người tiêu dùng » ở đây không tính đến những người kinh doanh, mua nguyên liệu đầu vào để sản xuất hàng hóa để bán và thu lợi nhuận. Tuy nhiên, có những trường hợp mà nếu pháp luật không quy định bảo vệ thì sẽ thiệt thòi cho đối tượng, ví dụ: người mua xe máy để chở khách, nông dân mua phân bón về để trồng trọt đều không phải là doanh nghiệp, và không thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật doanh nghiệp. Những trường hợp này sẽ được đưa vào phạm vi điều chỉnh của Luật bảo vệ người tiêu dùng, những hành vi đã được điều chỉnh trong những luật khác thì sẽ không được điều chỉnh trong luật này. Thuật ngữ “không nhằm mục đích bán lại » cũng dễ gây nhầm lẫn nhưng hiện nay chúng tôi vẫn chưa tìm được từ nào thích đáng hơn.

### **Chuyên gia:**

Định nghĩa “người tiêu dùng » trong Dự thảo luật của Việt Nam có một bất cập là vẫn chưa loại trừ những nhà chuyên nghiệp (cá nhân, tổ chức kinh doanh), khiến cho họ có thể yêu cầu được hưởng lợi từ một quy định không hề được xây dựng nhằm bảo vệ lợi ích của họ. Vì thế, nếu nhận thấy cần phải loại trừ nhà chuyên nghiệp trong định nghĩa này, dự thảo cần phải thể hiện rõ điều đó.

### **Đại biểu:**

Tôi cho rằng, khi giải thích thuật ngữ, nên tránh việc giải thích bằng một thuật ngữ mang tính chung chung. “Thương mại », “kinh doanh » là những từ chung chung, nhưng “bán lại » là một hành vi thương mại, mang tính cụ thể hơn. Vì vậy, cần làm rõ từ «bán lại », và bổ sung thêm cụm từ “không nhằm tìm kiếm lợi nhuận », cụ thể là “...bán lại không nhằm tìm kiếm lợi nhuận ».

### **Chuyên gia:**

Tôi xin bổ sung một nội dung rất quan trọng là nên giới hạn đối tượng người tiêu dùng là cá nhân, vì nếu quy định lỏng lẻo, khi phải giải thích điều khoản hợp đồng, sẽ có khả năng các điều khoản này được giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng là tổ chức, dẫn đến sự bất bình đẳng giữa các bên tham gia hợp đồng.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Điều này đi ngược với nguyên tắc theo đó các bên bình đẳng trong giao kết hợp đồng. Hơn nữa, tổ chức kinh doanh có quy mô phong phú, trong khi đó, người tiêu dùng có thể là cá nhân, gia đình, hiệp hội, vì thế chúng tôi cho rằng việc quy định đối tượng điều chỉnh không rõ ràng sẽ dẫn đến sự bất bình đẳng trong luật pháp. Đối với các trường hợp đặc thù (như ví dụ về nguyên liệu đầu vào, phân bón), nên đưa ra những quy định riêng chứ không nên phức tạp hóa định nghĩa về người tiêu dùng, vì bản thân các nước phương Tây trong đó có Pháp, vấn đề này vẫn chưa ngã ngũ.

### **Đại biểu:**

Tôi xin đặt câu hỏi về đối tượng điều chỉnh áp dụng quy định trong luật. Đây là vấn đề mà chúng tôi rất băn khoăn và chưa tìm được hướng xử lý. Theo quy định của Pháp, người tiêu dùng chỉ là thể nhân, không có các pháp nhân hay tổ chức. Vậy khi những tổ chức bị vi phạm thì bên Pháp sẽ xử lý vấn đề này như thế nào? Ví dụ: Nhà Pháp luật Việt-Pháp đứng ra mua các thiết bị nghe nhìn, và khi mua về phát hiện chất lượng kém. Vậy trong trường hợp này, Nhà Pháp luật Việt-Pháp có được pháp luật về tiêu dùng bảo vệ không? Nếu không thì Nhà Pháp luật sẽ được bảo vệ thế nào và theo quy định ở luật nào?

### **Chuyên gia:**

Đúng là theo quy định của Pháp thì Nhà Pháp luật Việt-Pháp không được coi là người tiêu dùng. Nếu như những thiết bị Nhà Pháp luật mua về chất lượng bị kém thì sẽ xử lý theo quy định của pháp luật hợp đồng, trong đó có Bộ luật Dân sự. Ở đây, tổ chức này không phải là chuyên gia về âm thanh nhưng điểm khác biệt là có nhân viên phụ trách kỹ thuật. Chính vì vậy, ngay cả khi pháp nhân bị vi phạm quyền lợi thì trường hợp này hoàn toàn không giống như trường hợp của người tiêu dùng đơn lẻ. Pháp luật Pháp có những quy định riêng ràng buộc bên bán trong trường hợp này nhưng không có các biện pháp bảo vệ bổ sung như đối với người tiêu dùng đơn lẻ. Đó là các quy định của luật dân sự, luật hợp đồng được áp dụng cho bất kỳ tổ chức nào khi mua hàng.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

### Đại biểu:

Quy định của Bộ luật Dân sự điều chỉnh quan hệ hợp đồng dưới dạng văn bản hoặc hợp đồng miệng, điều chỉnh sự ngang bằng giữa bên bán và bên mua. Tuy nhiên, trong ví dụ nêu trên, Nhà Pháp luật không thể có đầy đủ thông tin giống như người bán, tức là ở vị trí yếu thế hơn so với bên bán. Trên thế giới cũng có nhiều nước chỉ coi người tiêu dùng là thể nhân chứ không phải là pháp nhân. Đúng như ông nói thì các tổ chức có vị thế yếu hơn so với bên bán nhưng không ở vị thế yếu như người tiêu dùng đơn lẻ. Thậm chí họ có những quyền lực ẩn khiến các nhà cung cấp không dám vi phạm..

### Đại biểu:

Tôi xin chia sẻ quan điểm với bà Nga và câu trả lời của chuyên gia. Tôi có đề nghị như sau: chúng ta nên tiếp thu sự minh bạch trong quy định của Pháp, minh bạch trong tư duy. Đối với người tiêu dùng đơn lẻ thì luật bảo vệ người tiêu dùng là một biện pháp bảo vệ. Đối với pháp nhân, họ là một tổ chức có quy mô, có quy tắc và rất nhiều quyền lực khác, thậm chí là quyền lực ẩn và trong trường hợp thiệt hại, họ có thể căn cứ trên hợp đồng để quy trách nhiệm và yêu cầu bồi thường. Ở Việt Nam thì hợp đồng không những chỉ được quy định trong luật dân sự mà còn được quy định trong luật thương mại và thêm vào đó là những quy định khác bên cạnh hợp đồng. Tôi nghĩ là Tổ biên tập nên tiếp thu ý kiến này, như thế sẽ tránh được hiện tượng chồng chéo trong các quy định của luật.

## ĐIỀU KHOẢN LẠM DỤNG

### Chuyên gia:

Tôi xin trình bày về một vấn đề đặc biệt quan trọng trong pháp luật về tiêu dùng, đó là **Điều khoản lạm dụng**. Vấn đề này được đề cập đến tại **Điều 16, Chương III (Điều khoản vô hiệu)** của Dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

**Điều khoản lạm dụng** là một quy định đặc thù trong pháp luật về tiêu dùng ở Pháp và châu Âu. Dự thảo Luật của Việt Nam không đưa ra khái niệm này nhưng xin nhấn mạnh rằng đây là một nội dung hết sức quan trọng.

Tôi xin phép trình bày sơ lược về quá trình xây dựng các quy định pháp luật về điều khoản lạm dụng ở Pháp và châu Âu trước khi bình luận về các quy định liên quan trong Dự thảo luật của Việt Nam. Trong khoảng một thập kỷ, từ năm 1970, ở Pháp, châu Âu và nhiều nước khác trên thế giới, người ta bắt đầu xem xét lại những quy định chung về hiệu lực hợp đồng và nhận thấy rằng những quy định đó không đủ để bảo vệ người tiêu dùng khỏi bị các tổ chức, cá nhân kinh doanh lợi dụng. Trong hợp đồng, có một số quy định bất lợi cho người tiêu dùng nhưng ngay chính bản thân họ lại không nhận thức được điều đó. Nhà làm luật cảm thấy phải quan tâm đặc biệt hơn nữa đến các điều khoản lạm dụng để có thể thiết lập một mối quan hệ bình đẳng giữa bên mua và bên bán. Với mục đích đó, đã có rất nhiều hợp đồng mẫu được soạn thảo và rất nhiều nước lựa chọn áp dụng các hợp đồng này như Mỹ, Thụy Điển, Anh, Đan Mạch, Đức và Pháp (năm 1978)...

Cách tiếp cận của Pháp đặc biệt ở chỗ dành nhiều ưu tiên cho việc **phòng ngừa thiệt hại hơn là các giải pháp nhằm bồi thường thiệt hại**. Chính vì thế, giải quyết bằng biện pháp hành chính được ưu tiên hơn là giải quyết qua con đường tài phán. Các nhà làm luật lo ngại nhiều nguy cơ phát sinh từ các giải pháp khác nhau mà tòa án có thể đưa ra cho cùng một vấn đề. Ví dụ, thẩm phán A sau khi xem xét nghiên cứu hợp đồng mẫu sẽ đưa ra một giải pháp khác hoàn toàn với thẩm phán B cũng nghiên cứu cùng một hợp đồng đó. Nói cách khác, cùng một điều khoản quy định trong hợp đồng nhưng lại có nhiều giải pháp khác nhau do các thẩm phán ở các địa hạt khác nhau đưa ra. Vì vậy, nhà làm luật đã quyết định sẽ giải quyết tranh chấp bằng biện pháp hành chính.

Theo quan điểm của các nhà làm luật, *“phòng bệnh hơn chữa bệnh”*. Các tổ chức, cá nhân kinh doanh phải được biết về những điều khoản không thể đưa vào hợp đồng để tránh vi phạm các quy định về điều khoản lạm dụng. Đây cũng là một phương thức để cảnh báo người tiêu dùng, các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

bằng các phương tiện thông tin đại chúng. Qua đó, họ nắm được những điều khoản thế nào thì bị coi là lạm dụng và bản thân người tiêu dùng cũng tự bảo vệ mình.

Trong Luật ban hành năm 1978, Ủy ban quốc gia về Điều khoản lạm dụng được thành lập, bản thân tôi cũng từng là thành viên của Ủy ban này trong nhiều năm. Vai trò chính của Ủy ban là đưa ra kiến nghị về nhiều lĩnh vực khác nhau nhằm loại bỏ những điều khoản lạm dụng trong hợp đồng sau khi nghiên cứu các hợp đồng mẫu. Đồng thời, Ủy ban đưa ra các ý kiến để giúp Chính phủ ban hành nghị định quy định các biện pháp loại bỏ điều khoản lạm dụng và cấm đưa các điều khoản đó vào trong hợp đồng. Trong thực tế, nhờ sự tư vấn của Ủy ban, Chính phủ đã ban hành một Nghị định thống nhất trong đó quy định cụ thể ba loại điều khoản bị coi là lạm dụng và cấm quy định trong hợp đồng.

Luật cũng thừa nhận các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng có quyền khởi kiện trước tòa án nếu tổ chức này cho rằng một điều khoản nào đó trong hợp đồng bị coi là lạm dụng.

Tới khoảng năm 1990, thẩm phán, trong hoạt động xét xử của mình, bắt đầu muốn áp dụng trực tiếp những quy định về điều khoản lạm dụng để giải quyết tranh chấp. Thời gian đó, thẩm phán vẫn chưa ra quyết định tuyên bố một điều khoản nào đó bị coi là lạm dụng. Điều này khiến các luật sư thật sự thắc mắc và họ đưa ra câu hỏi là tại sao thẩm phán không tuyên bố một điều khoản nào đó trong hợp đồng bị coi là lạm dụng. Sau khi nghiên cứu ý kiến này của các luật sư, Tòa Phá án đã cân nhắc và chấp thuận việc thẩm phán có quyền đưa ra quyết định một điều khoản bị coi là lạm dụng và tuyên bố điều khoản đó vô hiệu ngay sau đó.

Như vậy, đối với điều khoản lạm dụng, Pháp có hai hệ thống cơ quan có thẩm quyền cùng tồn tại: **cơ quan hành chính và tòa án.**

### **Điều khoản lạm dụng là gì?**

Thứ nhất, điều khoản lạm dụng không phải là điều khoản bất hợp pháp, nó tuân theo những quy định chung của hợp đồng nhưng có mục đích hoặc có hệ quả làm

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

phát sinh sự mất cân xứng một cách rõ rệt giữa quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng. Sự mất cân xứng này không liên quan tới đặc trưng của hàng hoá, dịch vụ hay giá cả, tức là điều khoản lạm dụng không liên quan tới việc giá cả hàng hoá quá đắt hay chất lượng dịch vụ không phù hợp. Điều khoản lạm dụng chỉ liên quan đến những quy định thoả thuận giữa hai bên: hình thức hợp đồng, thi hành hợp đồng, quy định bảo hành, quy định về gia hạn hợp đồng, chấm dứt hợp đồng vv... Điều mà nhà làm luật muốn ở đây là hạn chế bên soạn thảo hợp đồng, (thường là tổ chức, cá nhân kinh doanh), đưa ra những điều khoản bất lợi cho người tiêu dùng mà chính bản thân người tiêu dùng không lường trước được. **Thật vậy, người tiêu dùng hoàn toàn có thể so sánh giá cả cũng như chất lượng của hàng hoá hay dịch vụ nhưng họ không có khả năng xem xét các điều khoản trong hợp đồng có gây bất lợi cho họ hay không và chính vì thế, cần phải bảo vệ họ chống lại điều khoản lạm dụng.**

Một điểm quan trọng khác, loại bỏ những điều khoản lạm dụng không phải để huỷ hợp đồng. Loại bỏ điều khoản lạm dụng đơn thuần là vô hiệu hoá một điều khoản bị coi là lạm dụng trong hợp đồng, nhưng vẫn cho phép hợp đồng đó tiếp tục có hiệu lực. Vì thế, trong luật của Pháp và của châu Âu, **các điều khoản lạm dụng không bị coi là điều khoản vô hiệu mà bị coi như là điều khoản chưa từng tồn tại.** Đây là một điểm hết sức quan trọng cần phải lưu ý, mục đích loại bỏ điều khoản lạm dụng là loại ra khỏi hợp đồng những yếu tố lạm dụng người tiêu dùng để đảm bảo sự cân xứng quyền và nghĩa vụ các bên, đồng thời đảm bảo duy trì hiệu lực của hợp đồng.

Tình trạng mất cân xứng trong hợp đồng phát sinh từ điều khoản lạm dụng phải ở một mức độ nghiêm trọng nào đó. Ban đầu, quy định của Pháp rất khắt khe về điểm này, điều khoản lạm dụng phải do bên bán, bằng việc lạm dụng vị thế kinh tế của mình, áp đặt trong hợp đồng và từ đó bên bán thu được một khoản lợi nhuận hoặc lợi ích lớn quá mức. Hiện nay, cách thức áp đặt điều khoản lạm dụng không còn quan trọng nữa mà người ta quan tâm tới liệu có sự mất cân xứng rõ rệt về quyền lợi và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng hay không. Đó là nội dung quy định trong Chỉ thị của Liên minh châu Âu năm 1996.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Trong tiến trình hoàn thiện pháp luật về tiêu dùng, phải kể tới việc thông qua Chỉ thị của Liên minh châu Âu năm 1996. Chỉ thị này đã làm thay đổi một chút hệ thống pháp luật của Pháp, mục đích của Chỉ thị là giúp các thành viên EU hoàn thiện hệ thống pháp luật, tạo điều kiện phát triển thị trường nội khối và nâng cao mức độ bảo vệ người tiêu dùng. Điều quan trọng là Chỉ thị này có kèm một bản phụ lục liệt kê những điều khoản có thể bị suy đoán là lạm dụng. Tuy nhiên, cơ quan lập pháp của Pháp không thông qua phụ lục này một cách hoàn toàn, không công nhận đó là những điều khoản lạm dụng mà chỉ công nhận rằng một số điều khoản nêu trong phụ lục có thể bị coi là lạm dụng. Nhà làm luật đã đưa bản phụ lục vào trong luật pháp quốc gia và vì thế khái niệm điều khoản lạm dụng của Pháp có một chút sửa đổi. Mặt khác, chúng tôi cũng đã thông qua một bản danh sách khác về các điều khoản bị lạm dụng.

Trong pháp luật của Liên minh châu Âu, có một quy định quan trọng cần lưu ý. Đó là những đặc trưng của điều khoản lạm dụng cần được xem xét trên tổng thể của hợp đồng, tức là cần phải có một cái nhìn tổng thể toàn diện về các điều khoản của hợp đồng để đánh giá liệu một điều khoản có gây ra một sự mất cân xứng rõ rệt giữa các bên trong hợp đồng hay không. Nước Đức thì rất ủng hộ việc đưa quy định này vào pháp luật của Đức nhưng tôi cũng không chắc chắn liệu quy định này có khả thi trong thực tế. Pháp luật Pháp có quy định điều này và trong một số trường hợp, quy định này tỏ ra hữu ích.

Sau khi được sửa đổi lần thứ nhất, danh sách các điều khoản lạm dụng đã được đưa vào trong quy định pháp luật của Pháp, theo đó (cũng như quy định của Chỉ thị của Liên minh châu Âu) các điều khoản này có thể coi như là lạm dụng tùy từng trường hợp cụ thể, nhưng nghĩa vụ chứng minh thuộc về người tiêu dùng. Trong thực tế, giải pháp bảo vệ này không hoàn toàn tối ưu và nó đã được thay đổi sau này. Định nghĩa về điều khoản lạm dụng sau khi sửa đổi thì đầy đủ hơn so với quy định trong Chỉ thị của Liên minh châu Âu. Danh sách mới này được thiết lập trên cơ sở tham khảo ý kiến của Ủy ban quốc gia về điều khoản lạm dụng.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Đến năm 2008, luật được sửa đổi lần thứ 2. **Nghị định mới được ban hành và phân biệt rõ hai loại điều khoản:** Một danh sách “**đen** » liệt kê tất cả các điều khoản lạm dụng tuyệt đối, không được quyền phản bác và một danh sách “**xám** » liệt kê các điều khoản có thể bị coi là lạm dụng, trừ khi các tổ chức, cá nhân kinh doanh chứng minh được là điều khoản đó không mang tính lạm dụng.

Tôi xin giới thiệu qua về Ủy ban quốc gia về điều khoản lạm dụng:

Ủy ban quốc gia về điều khoản lạm dụng trực thuộc Bộ Tiêu dùng, thành phần của Ủy ban bao gồm hai thẩm phán, giáo sư luật học và đại diện của các cá nhân, tổ chức kinh doanh và người tiêu dùng. Đây không phải là một cơ quan có quyền ra quyết định mà là cơ quan nghiên cứu nhằm cân bằng lợi ích giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng. Vai trò của Ủy ban là kiểm tra, đánh giá những hợp đồng mẫu thường giao kết với người tiêu dùng và đưa ra các kiến nghị xóa bỏ những điều khoản bị đánh giá là lạm dụng. Từ khi được thành lập đến nay, Ủy ban này đã đưa ra 69 kiến nghị trong mọi lĩnh vực: hợp đồng nông nghiệp, hợp đồng mở tài khoản ngân hàng, mua phương tiện du lịch, hợp đồng thuê nhà trong mùa du lịch, học tiếng nước ngoài, trại hè học tiếng ở nước ngoài... Bản thân tôi cũng là thành viên của Ủy ban với vai trò là báo cáo viên, tôi đã từng báo cáo về hợp đồng mua vé giao thông mua theo kỳ hạn vì mua vé theo kỳ hạn sẽ tạo điều kiện dễ dàng hơn cho người tham gia giao thông. Qua đó có thể thấy là phạm vi các hợp đồng mà Ủy ban xem xét là rất rộng. Về phương thức làm việc, bộ phận hành chính thu thập các thông tin cần thiết về hợp đồng cần nghiên cứu. Sau đó, báo cáo viên xem xét và đưa ra các kiến nghị trình lên hội đồng thành phần rộng để thảo luận. Đa số các kiến nghị được thực hiện theo từng lĩnh vực nhưng cũng có một bản kiến nghị tổng hợp (như đã trình bày ở trên). Ngoài ra, Ủy ban còn đưa ra những kiến nghị về khiếu kiện, hợp đồng bảo hiểm... Những kiến nghị này được thông báo chính thức và rất hữu ích cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh để họ có thể nắm được những điều khoản lạm dụng bị cấm để không đưa vào hợp đồng. Đối với thẩm phán, những kiến nghị này cũng giúp họ giải quyết tranh chấp về tiêu dùng.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Một thẩm quyền, chức năng khác của Ủy ban về điều khoản tiêu dùng là đưa ra các ý kiến tham vấn cho tòa án trong trường hợp có những vướng mắc liên quan tới điều khoản lạm dụng. Trong vòng 15 năm, Ủy ban đã đưa ra khoảng 32 ý kiến tham vấn trong nhiều lĩnh vực giúp tòa án giải quyết tranh chấp. Trong số 32 ý kiến này, 25 ý kiến được đánh giá là rất hữu ích và được công bố chính thức.

### **Đóng góp ý kiến về Dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam:**

Sau đây, tôi xin quay lại với Dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam. Điều tôi làm tôi quan tâm là trong Dự thảo Luật không đưa ra định nghĩa về điều khoản lạm dụng, mà chỉ đưa ra danh sách những điều khoản bị coi là vô hiệu trong hợp đồng. Nguyên nhân có thể là Tổ biên tập không muốn gây ra nhiều ý kiến trái chiều khi giải thích luật trong quá trình xét xử, giống như giai đoạn đầu của Pháp

Tuy nhiên, khi xem xét các điều khoản khác trong Dự thảo, chúng tôi có cảm giác rằng tòa án hành chính hoặc tòa án tư pháp sẽ xử lý những điều khoản “lạm dụng”. Ở đây, tôi không tìm thấy chính xác từ “lạm dụng » nhưng hàm ý là như vậy. Ví dụ: Điều 19, đoạn 2: *“Cơ quan quản lý chuyên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có quyền tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng, yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp phát hiện quy định trong hợp đồng vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng »*. Quy định này rất giống quy định thẩm quyền của Ủy ban quốc gia về điều khoản lạm dụng. Tuy nhiên, tôi nhận thấy *« quy định trong hợp đồng vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng »* là rất chung chung, không rõ ràng. Cần phải có một định nghĩa cụ thể, chặt chẽ hơn nêu rõ trường hợp nào cơ quan quản lý có quyền hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng.

Ở Điều “16 n) hạn chế các quyền khác của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật », quy định này có trong hợp đồng thì bị coi là vô hiệu, đây cũng là một điều khoản quá chung chung. Câu hỏi đặt ra ở đây là liệu có cần thiết đưa ra những căn cứ để xét xem trường hợp vi phạm nào thì bị coi là lạm dụng hay không.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Theo quy định của Dự thảo, điều khoản lạm dụng phải được thể hiện rõ rệt trong hợp đồng. Trong khi thực tế thì không có điều khoản nào ghi rõ là không thừa nhận quyền của người tiêu dùng hoặc không quy định bảo hành sản phẩm... Điều quan trọng là cần phải xem những điều khoản cấu thành hợp đồng có dẫn đến một hệ quả bất lợi cho người tiêu dùng hay không. Ví dụ: hợp đồng quy định các tổ chức, cá nhân kinh doanh cam kết cho người tiêu dùng trả lại hoặc đổi hàng hóa trong trường hợp hàng hóa bị khuyết tật nhưng lại ghi chú rằng: người tiêu dùng phải đảm bảo hàng hóa còn nguyên bao bì đóng gói, chỉ dẫn vv..., quy định này có thể ngầm hiểu rằng nếu người tiêu dùng đem hàng hóa đến đổi mà đã bị bóc nhãn thì bảo hành không có hiệu lực. Qua đó, có thể thấy rằng khi đọc những điều khoản trong hợp đồng có thể nhận thấy những yếu tố lạm dụng của hợp đồng. Chính vì thế trong quy định của Pháp và của châu Âu, điều khoản lạm dụng là điều khoản có nội dung hoặc hệ quả làm phát sinh sự mất cân xứng về quyền và nghĩa vụ của các bên. Nói cách khác, nhà làm luật quan tâm cả về hình thức thể hiện lẫn hệ quả phát sinh từ điều khoản để đảm bảo không bỏ qua các trường hợp vi phạm.

Tôi xin đưa ra nhận xét tiếp theo: Dự thảo luật quy định chế tài cho những điều khoản lạm dụng là chế tài vô hiệu. Trong pháp luật của Pháp và châu Âu, điều khoản lạm dụng bị coi là chưa từng tồn tại và như tôi đã trình bày ở trên, loại bỏ điều khoản lạm dụng không nhằm hủy bỏ hợp đồng mà để tái lập sự cân bằng trong quan hệ thương mại và đảm bảo sao cho hợp đồng tiếp tục có hiệu lực. Khi một điều khoản bị vô hiệu, vấn đề đặt ra là liệu điều khoản vô hiệu đó có làm vô hiệu hợp đồng không. Trong luật dân sự, có quy định là một số điều khoản vô hiệu sẽ dẫn tới hệ quả là toàn bộ hợp đồng sẽ mất hiệu lực và đây hoàn toàn không phải là mục đích khi loại bỏ điều khoản lạm dụng. Nếu điều khoản lạm dụng bị vô hiệu dẫn tới hệ quả hợp đồng bị vô hiệu, người tiêu dùng sẽ rơi vào tình thế khó xử. Họ sẽ buộc phải lựa chọn giữa việc chấp nhận hợp đồng với điều khoản lạm dụng hoặc hợp đồng bị mất hiệu lực trong khi họ vẫn có thể hưởng lợi từ hợp đồng đó (Ví dụ: hợp đồng thuê bao điện thoại, hợp đồng vận tải...). Một điều nữa cũng nên tránh, đó là khi cho rằng một điều khoản là lạm dụng, người tiêu dùng có thể tìm cách làm vô hiệu hợp đồng vì lý do là họ đã thay đổi ý kiến hoặc tìm

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

được một hợp đồng khác có tính cạnh tranh hơn. Như vậy, trên một khía cạnh nào đó nếu luật cho phép vô hiệu hợp đồng sẽ là một cách tiếp tay cho người tiêu dùng không hoàn thành nghĩa vụ hợp đồng của họ. Chính vì thế, tôi cho rằng nên xem xét lại quy định này của Dự thảo vì tôi lo ngại rằng hệ quả của quy định không phải là mục đích mà Dự thảo hướng tới.

Điều “ 16 a) loại trừ trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật ». Theo tôi hiểu, dự thảo Luật chỉ quy định về những điều khoản loại trừ trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh chứ không đề cập đến điều khoản hạn chế trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh. Theo kinh nghiệm thực tế, các hợp đồng thường đưa ra những điều khoản hạn chế trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh và những điều khoản hạn chế thì tương đương với điều khoản loại trừ. Trong pháp luật của châu Âu, có sự phân biệt rõ giữa thiệt hại vật chất, thiệt hại về sức khỏe, tính mạng và các loại thiệt hại khác. Những điều khoản gây thiệt hại đến sức khỏe, tính mạng con người thì luôn bị coi là điều khoản lạm dụng, còn đối với các thiệt hại khác thì sẽ phải xem xét từng trường hợp. Pháp luật của Cộng hòa Pháp thì không phân biệt như vậy.

Điều “16 b) Quy định hạn chế, loại trừ các quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng”, pháp luật của Pháp và châu Âu cũng quy định điều này. Câu hỏi đặt ra là liệu quy định này đã đầy đủ hay chưa, ví dụ: trong hợp đồng có điều khoản quy định sẽ giải quyết tranh chấp qua trung gian hoà giải mà không được khởi kiện ra toà án thì điều khoản đó có bị coi là điều khoản lạm dụng hay không? Theo kinh nghiệm của Pháp và châu Âu, cần phải quy định cụ thể hơn để tránh trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng phương thức trung gian hoà giải mà loại bỏ phương thức khởi kiện ra toà án khiến lợi ích của người tiêu dùng không được bảo toàn. Mặt khác, liệu quy định nêu trên có bao gồm trường hợp các tổ chức, cá nhân kinh doanh đảo ngược nghĩa vụ chứng minh lỗi trong hợp đồng hay không. Đây là điều khoản hay gặp trong thực tế. Thông thường, theo quy định chung, cá nhân, tổ chức kinh doanh phải có nghĩa vụ chứng minh nhưng trong hợp đồng lại quy định đảo ngược nghĩa vụ này. Tôi thắc mắc liệu trường hợp này có bao hàm

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

trong quy định của điều 16b hay không, nếu có thì nên quy định chi tiết cụ thể hơn nữa.

Điều “ 16 c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền đơn phương thay đổi các điều kiện của hợp đồng đã thỏa thuận trước với người tiêu dùng hoặc những quy định, quy tắc bán hàng, cung ứng dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh áp dụng đối với khách hàng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng;» Về điều khoản này, tôi thắc mắc liệu có khắt khe quá? Bởi vì có các trường hợp khi hợp đồng kéo dài, các tổ chức, cá nhân kinh doanh buộc phải tự mình điều chỉnh hợp đồng, ví dụ: hợp đồng mở tài khoản ngân hàng thì ngân hàng đôi khi phải thay đổi một số điều khoản để tiếp tục hợp đồng mà không thỏa thuận trước với khách hàng. Trong luật của châu Âu, cũng có quy định này nhưng với điều kiện là khi các tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi các điều kiện trong hợp đồng mà không có lý do chính đáng thì điều khoản mới bị coi là điều khoản lạm dụng. Việc kiểm tra xác minh lý do sửa đổi hợp đồng đôi khi mất thời gian nhưng đảm bảo tính lô-gic và chặt chẽ.

Theo luật của Pháp, có sự phân biệt rõ ràng: pháp luật cấm tuyệt đối việc các tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình sửa đổi các điều khoản tối quan trọng trong hợp đồng: thời hạn, đặc trưng, dịch vụ, giá cả, dịch vụ cung cấp... nếu có thì điều khoản đó sẽ bị coi là lạm dụng ; nếu quy định cá nhân, tổ chức kinh doanh có quyền thay đổi những điều khoản khác thì quy định này sẽ nằm trong danh sách điều khoản có thể coi như lạm dụng nhưng nếu họ chứng minh được lý do chính đáng dẫn tới việc sửa đổi hợp đồng và người tiêu dùng sẽ không phải chịu thiệt hại từ sự thay đổi đó thì sẽ không bị coi là lạm dụng.

Điều “16 d) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền đơn phương quyết định người tiêu dùng không thực hiện được một hoặc một số nghĩa vụ ». Tôi chưa thật sự hiểu mục đích của điều khoản này bởi vì thông thường, chính các tổ chức, cá nhân kinh doanh thường tìm cách trốn tránh nghĩa vụ thực thi của mình.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Điều “16 e) *Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định, thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, dịch vụ* ». Điều tôi thắc mắc ở đây là thay đổi giá cả “*tại thời điểm giao hàng hóa, dịch vụ* », như vậy thay đổi trước khi giao hàng hóa, dịch vụ có được không? Tôi nghĩ là ngay tại thời điểm giao kết hợp đồng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh đã không được phép thay đổi giá cả, nói cách khác không được phép thay đổi giá cả trước, đang và sau khi giao hàng hóa dịch vụ. Có lẽ cần xem xét lại quy định này.

Điều «16 f) *Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản hợp đồng có nhiều cách hiểu khác nhau;*». Pháp luật của châu Âu cũng quy định điều này nhưng kém khắt khe hơn, chỉ khi nào quy định rằng chỉ có cá nhân, tổ chức kinh doanh có quyền giải thích hợp đồng thì mới bị coi là điều khoản lạm dụng. Thông thường các bên có thể giải thích hợp đồng theo các cách khác nhau. Sau đó, thẩm phán xem xét các cách giải thích đó và đưa ra phán quyết.

Điều “16 g) *Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua một bên thứ ba;*». Pháp luật châu Âu thì quy định rộng hơn, cấm tất cả các điều khoản lạm dụng làm phát sinh hệ quả là giảm trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ của các cá nhân, tổ chức kinh doanh đối với bên được ủy quyền, có nghĩa là tất cả các cam kết đối với bên thứ ba. Trong Dự thảo luật chỉ quy định về việc loại trừ trách nhiệm với bên thứ ba, theo tôi thì phải là **loại trừ tất cả các cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, cung ứng dịch vụ thỏa thuận với bên thứ ba.**

Điều «16 h) *Quy định bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ tất cả các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không hoàn thành nghĩa vụ của mình*» quy định này rất giống với quy định của châu Âu và của Pháp.

Điều «16 m) *Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao quyền và nghĩa vụ của mình cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý*». Đây là một quan điểm cũng hơi khắt khe. Bởi vì có rất nhiều trường hợp các cá nhân tổ chức kinh doanh buộc phải bán lại cho một bên thứ ba, thường là đối thủ cạnh tranh

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

hoặc một doanh nghiệp và không hề gây tổn hại cho người tiêu dùng. Vì vậy, trong luật châu Âu và của Pháp, điều khoản này là lạm dụng khi và chỉ khi gây ra hệ quả là hạn chế quyền và trách nhiệm bảo hành với người tiêu dùng, trong các trường hợp khác thì không bị coi là điều khoản lạm dụng.

Điều «16 n) Hạn chế các quyền khác của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật». Thứ nhất, đây là có thể là quy định không cần thiết vì quy định này nằm trong các quy định mang tính trật tự công không được phép vi phạm. Trường hợp này không chỉ bị coi là lạm dụng mà còn là điều khoản trái pháp luật. Thứ hai, nếu quy định về việc hạn chế các quyền khác của người tiêu dùng thì lại trở nên quá chung chung và có thể làm ảnh hưởng tới hiệu lực của hợp đồng khi áp dụng quy định này. Bởi vì có rất nhiều quyền được pháp luật thừa nhận mà các bên có thể không áp dụng với điều kiện các quyền đó không thuộc phạm vi các quy định mang tính trật tự công. Chính vì vậy, tôi nghĩ là cần định nghĩa cụ thể hơn về “*các quyền khác*» trong điều 16n) này hoặc trong định nghĩa chung về điều khoản lạm dụng.

Để kết thúc phần trình bày của mình, tôi xin lưu ý một vài điểm để phía Việt Nam tham khảo: 1. Theo kinh nghiệm của Pháp và châu Âu, có những điều khoản ghi rằng: người tiêu dùng coi như đã hiểu và chấp thuận những nghĩa vụ ghi trong hợp đồng nhưng trên thực tế thì người tiêu dùng không hề nhận thức được điều đó. Những điều khoản ghi như trên thường đưa ra những quy định không được thể hiện rõ trong hợp đồng và bản thân người tiêu dùng cũng không thể nhận thức được. Tôi nghĩ rằng có thể cảnh báo trước điều này.

2. Có những điều khoản cho phép các tổ chức, cá nhân kinh doanh có quyền ngầm hủy bỏ hợp đồng trong khi người tiêu dùng lại không có quyền đó.

3. Điều khoản quy định thời hạn thông báo trước đối với người tiêu dùng lâu hơn rất nhiều so với thời hạn của các tổ chức, cá nhân kinh doanh. (Cần phải lưu ý vì có trường hợp người tiêu dùng muốn hủy bỏ hợp đồng nhưng thời hạn thông báo trước quá lâu có thể trùng vào khoảng thời gian gia hạn hợp đồng.)

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Nhìn chung, dự thảo luật của Việt Nam khá là đầy đủ, tôi chỉ xin có một số nhận xét như trên để trên cơ sở đó ban soạn thảo, tổ biên tập có thể tham khảo để hoàn thiện dự thảo luật và đưa ra một khung pháp lý chặt chẽ trong lĩnh vực này. Tôi cũng hy vọng các bạn sẽ nghiên cứu thêm điều 16 này vì khả năng áp dụng trong thực tế của điều khoản này rất lớn. Tôi cũng nhận thấy các quy định khác trong Dự thảo cũng giống những quy định trong luật của châu Âu và các nước khác, vì thế tôi tin rằng ban soạn thảo, tổ biên tập đã nắm được những vấn đề cốt yếu khi soạn thảo Dự thảo Luật.

### THẢO LUẬN

#### **Đại biểu 1:**

Tôi cho rằng việc sử dụng từ “lạm dụng » không được thích hợp lắm mà trong luật nên diễn giải ý nghĩa nội hàm của từ này. Tôi cũng hoàn toàn đồng ý với ý kiến của chuyên gia là mục đích vô hiệu một điều khoản là để nhằm khôi phục lại quyền lợi của của người tiêu dùng chứ không nhằm vô hiệu hợp đồng, theo tập quán suy nghĩ của người Việt Nam. Theo tôi, chúng ta nên đưa điều khoản lạm dụng vào Điều 17 và nếu Điều 16 trong Dự thảo đang đề cập tới hợp đồng vô hiệu thì nên trích dẫn điều khoản của Bộ luật Dân sự và cũng nên rà soát lại toàn bộ quy định ở Điều 16.

#### **Đại biểu 2:**

Tôi cho rằng những ý kiến đóng góp của chuyên gia về điều khoản lạm dụng thật sự rất bổ ích cho tổ biên tập Dự thảo luật. Tôi cũng cho rằng cần phải đưa ra một định nghĩa chung về điều khoản lạm dụng, không nhất thiết phải dùng từ “lạm dụng » nhưng nên nghiên cứu thêm để đưa ra định nghĩa cụ thể. Tôi cũng hoàn toàn đồng ý một điều khoản lạm dụng bị vô hiệu không nhằm vô hiệu một hợp đồng. Tôi cũng xin bổ sung một chút, về hợp đồng mẫu, trong BLDS có quy định rằng một điều khoản trong hợp đồng mẫu bị vô hiệu thì chỉ điều khoản đó bị vô

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

hiệu mà thôi chứ không dẫn đến việc hợp đồng bị vô hiệu. Vì thế, tổ biên tập nên xem lại quy định của điều 16 có dẫn đến hệ quả là vô hiệu hợp đồng hay không bởi các chuyên gia khi đọc còn không hiểu rõ điều này thì chắc chắn người tiêu dùng bình thường càng khó nắm bắt được ý nghĩa của quy định. Tôi nghĩ những bình luận của các chuyên gia đưa ra thực sự là bổ ích và cần nghiên cứu kỹ để công tác soạn thảo luật được tốt hơn.

Tôi xin đặt câu hỏi về Ủy ban quốc gia về điều khoản lạm dụng của Pháp. Tính ổn định của Ủy ban như thế nào? Thành phần của Ủy ban có ổn định không hay là Ủy ban được thiết lập theo từng vụ việc?

### **Chuyên gia:**

Ủy ban quốc gia về điều khoản lạm dụng là cơ quan thường trực, các thành viên được bổ nhiệm cho nhiệm kỳ 3 năm và có thể được tái bổ nhiệm. Các thành viên xuất thân từ nhiều lĩnh vực khác nhau và trong thực tế, ngoài hoạt động của Ủy ban, họ cũng thực hiện các hoạt động chuyên môn của họ. Ủy ban họp một đến hai lần trong tháng và bàn luận các chủ đề trong chương trình nghị sự. Trụ sở của Ủy ban nằm trong Bộ Tiêu dùng. Ngoài ra, Bộ Tiêu dùng bổ nhiệm một thành viên thuộc Chính phủ đại diện cho cơ quan hành chính đưa ra những quan điểm của cơ quan hành chính. Về mặt cơ cấu tổ chức, Ủy ban là một cơ quan thường trực chứ không phải là ủy ban được thành lập tạm thời tùy theo vụ việc.

### **Đại biểu:**

Ai bổ nhiệm thành viên của Ủy ban quốc gia về điều khoản lạm dụng?

### **Chuyên gia:**

Chủ tịch và thành viên của Ủy ban do Bộ trưởng Bộ Tiêu dùng bổ nhiệm. Chủ tịch của Ủy ban đồng thời cũng là thẩm phán Tòa Phá án và Ủy ban luôn có 2 thẩm phán. Một người làm việc tại tòa án và người kia làm việc tại cơ quan Bộ. Ngoài ra cũng có 2 thành viên khác được Tổng cục Tiêu dùng tiến cử và thường là những

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

giáo sư về luật, đã có những vị giáo sư nổi tiếng chuyên nghiên cứu về pháp luật về tiêu dùng từng là thành viên của Ủy ban.

Để liên hệ với Ủy ban về điều khoản lạm dụng, người tiêu dùng có thể liên hệ qua bộ phận tiếp nhận ý kiến hoặc qua website của Ủy ban.

Về định nghĩa điều khoản lạm dụng, ban soạn thảo, tổ biên tập Dự thảo có thể tham khảo Chỉ thị về bảo vệ người tiêu dùng năm 1996 của Liên minh châu Âu. Cho đến nay, Chỉ thị này chưa được hoàn toàn thông qua ở các nước nhưng đã được công bố chính thức và mọi người có thể tham khảo. Chỉ thị này đưa ra định nghĩa về điều khoản lạm dụng và cả danh sách phụ lục những điều khoản bị suy đoán là lạm dụng (5 điều khoản) và danh sách những điều khoản lạm dụng bị cấm trong hợp đồng (15 điều khoản).

### **Đại biểu:**

Tôi xin hỏi các chuyên gia có bình luận gì về Điều 17, 18, 19 hay không?

### **Chuyên gia:**

Các điều khoản kể trên quy định về hợp đồng mẫu. Tôi chỉ có một bình luận nhỏ là khi các cá nhân, tổ chức kinh doanh đưa ra hợp đồng mẫu thì không có nghĩa là họ đã hoàn thành nghĩa vụ thông tin cho người tiêu dùng. Cần tránh suy nghĩ như vậy vì ngoài những quy định trong hợp đồng mẫu, họ phải có những cam kết cần thiết khác đối với người tiêu dùng.

### **Đại biểu:**

Điều 19 quy định về việc đăng ký hợp đồng mẫu đối với một số mặt hàng thiết yếu, các chuyên gia có bình luận gì về điều khoản này?

### **Chuyên gia:**

Pháp luật của Pháp không có quy định này, bởi vì pháp luật cho phép các bên tự do thỏa thuận hợp đồng. Hơn nữa cần phải có sự mềm dẻo trong giao kết hợp

**Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”**

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

đồng vì hàng hóa hay dịch vụ luôn thay đổi và phát triển rất nhanh chóng và các hợp đồng cũng nhanh chóng thay đổi theo. Nếu áp đặt các hợp đồng quy chuẩn thì sẽ khó có thể phù hợp với sự thay đổi nhanh chóng của hàng hóa và dịch vụ.

-----

**Buổi chiều (Mất thông tin do lỗi văn bản không khắc phục được - Civillawinfor)**

**THỨ TƯ, NGÀY 21 THÁNG 4 NĂM 2010**

**Chuyên gia:**

Theo Ông PONSOT, NPL đã nghiên cứu rất nhiều về trọng tài nên tôi sẽ không đi sâu vào các nguyên tắc trọng tài. Như quý vị đã biết, trọng tài viên có thể giải quyết tranh chấp hoặc theo quy định của pháp luật hoặc theo nguyên tắc công bằng và giải quyết tranh chấp bằng con đường trọng tài được quy định trong Bộ luật Tố tụng Dân sự. Về trọng tài trong tiêu dùng, luật của Pháp quy định rằng khi có tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân kinh doanh, các bên có thể yêu cầu giải quyết bằng trọng tài. Tuy nhiên, luật của Pháp lại không cho phép các bên đưa vào hợp đồng điều khoản theo đó tranh chấp sẽ được giải quyết bằng trọng tài. Quả thật, điều khoản này chỉ có thể đưa vào hợp đồng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với nhau, điều khoản này được coi là lạm dụng vì nó khiến người tiêu dùng rơi vào tình trạng bất bình đẳng vì buộc họ phải chọn phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài là phương thức tốn kém. Thậm chí, các điều khoản này còn bị coi là bất hợp pháp nữa.

Một trong những phương thức giải quyết tranh chấp thay thế là dàn xếp, được quy định trong Bộ luật Dân sự, đây là một cam kết theo đó các bên sẽ nhượng bộ lẫn nhau nhằm chấm dứt tranh chấp. Dàn xếp sẽ đưa đến một thỏa thuận có hiệu lực bắt buộc với các bên là không đưa vụ việc ra tòa. Đây là phương thức giải quyết tranh chấp phổ biến trong luật kinh doanh, các vụ kiện cáo và có khả năng được sử dụng nhiều trong luật lao động nhưng ít khi được áp dụng trong luật tiêu dùng mà trung gian, hòa giải lại là những phương thức giải quyết tranh chấp phổ biến hơn.

Trung gian, hòa giải có thể thông qua các cơ quan tài phán hoặc không. Tôi đã giới thiệu về trung gian trong các doanh nghiệp lớn. Hiện nay vẫn chưa có thống kê chính thức về trung gian trong các doanh nghiệp nhưng có thể nói rằng trung

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

gian giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng đang là loại hình phổ biến trong các phương thức trung gian, và trung gian hòa giải ngoài tố tụng cũng chiếm đa số so với trung gian hòa giải trong tố tụng. Luật của Pháp đã thể chế hóa trung gian trong một số lĩnh vực như: ngân hàng (Luật ra tháng 12 năm 2001 và 1 Ủy ban nghiên cứu mối quan hệ giữa trung gian trong ngân hàng, lập báo cáo thường niên và đảm bảo tính độc lập của cơ quan trung gian) ; vận tải hay điện (giải quyết tranh chấp giữa các nhà cung cấp điện và người tiêu dùng).

Phương thức giải quyết tranh chấp qua trung gian đã được quy định trong BLTTDS và sắp được đưa vào 1 Chỉ thị của Liên minh Châu Âu năm 2008 sắp có hiệu lực tại Pháp, Chỉ thị này đưa ra những quy phạm cơ bản về việc giải quyết tranh chấp qua trung gian, về tính độc lập, thẩm quyền cũng như nghĩa vụ đảm bảo bí mật thông tin của người trung gian, đây cũng là nội dung được đề cập đến trong Điều 35.2, Dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam.

Trung gian và hòa giải là những phương thức giải quyết tranh chấp tương tự nhau, khác biệt ở chỗ người hòa giải đóng vai trò tích cực hơn người trung gian và đề xuất ra các thỏa thuận để các bên tham khảo. Việc đưa vào hợp đồng một điều khoản bắt buộc các bên yêu cầu trung gian giải quyết có thể thực hiện được với điều kiện nó không cản trở việc các bên đưa tranh chấp ra tòa, tức là điều khoản đó không được quy định rằng trung gian là con đường giải quyết tranh chấp duy nhất. Ngoài ra, giải quyết tranh chấp qua trung gian không được kéo dài và không để xảy ra khả năng người tiêu dùng không hài lòng với cách giải quyết của trung gian và đưa vụ việc ra tòa án. Giải quyết tranh chấp qua trung gian và hòa giải thường không yêu cầu cao về mặt hình thức, không cần có luật sư đại diện. Người trung gian tổ chức việc thỏa thuận giữa các bên và lập báo cáo tình hình, nếu trung gian thất bại, các bên có thể yêu cầu tòa án giải quyết. Trước khi thi hành thỏa thuận trung gian, các bên phải trình lên tòa án để thỏa thuận này có hiệu lực thi hành.

**Chuyên gia:**

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Tôi xin bổ sung một nội dung mà Ông DAVID đã trình bày, theo luật của Pháp, các điều khoản bắt buộc phải giải quyết tranh chấp qua trung gian không phải lúc nào cũng là điều khoản lạm dụng, đó là những điều khoản nằm trong danh sách “xám », tức là tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chứng minh được chúng không gây ra sự bất bình đẳng đáng kể ảnh hưởng đến lợi ích của người tiêu dùng. Một điều khoản được coi là lạm dụng khi nó ngăn cản người tiêu dùng đưa vụ việc ra tòa án và buộc phải lựa chọn một biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế. Nói như vậy có nghĩa là, trong hợp đồng hoàn toàn có thể có điều khoản quy định buộc các bên lựa chọn giải quyết tranh chấp trước hết là qua trung gian, nếu không thành công mới kiện ra tòa án.

### **Chuyên gia:**

Việc giải quyết tranh chấp bằng con đường hòa giải có thể do quyết định của tòa án nếu trong quá trình thụ lý, tòa nhận thấy các bên có thể giải quyết tranh chấp bằng cách thỏa thuận hoặc qua trung gian mà không phải ra tòa. Ngoài ra, tòa có thể chỉ định người trung gian hay hòa giải, người này có nhiệm vụ dàn xếp giữa các bên, nếu thất bại mới đưa vụ việc ra tòa. Có rất nhiều nỗ lực nhằm hòa giải trong trường hợp trung gian thất bại nhưng đều không thành công. Có một cơ quan mang tên là “Hộp thư 5000 », có nhiệm vụ tiếp nhận thư khiếu nại của người tiêu dùng khi có tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh giúp các bên đạt được thỏa thuận. Thế nhưng thiết chế này cũng hoạt động không hiệu quả. Năm 1994, một thiết chế khác đã được thành lập mang tên “Ủy ban giải quyết tranh chấp tiêu dùng », đây là thiết chế địa phương, bao gồm 1 chủ tịch được lựa chọn từ những chuyên gia không có lợi ích liên quan, 1 hội thẩm-người tiêu dùng, 1 hội thẩm-tổ chức, cá nhân kinh doanh. Khi có khiếu nại của người tiêu dùng, Ủy ban này sẽ tiến hành thụ lý hồ sơ, bổ nhiệm 1 thẩm phán và đưa ra thỏa thuận và lập biên bản hòa giải trong trường hợp các bên chấp thuận, tuy nhiên, hiện nay ủy ban này không còn hoạt động nữa.

Ngoài ra, còn có một số thiết chế khác có nhiệm vụ giúp các bên tranh chấp đạt được thỏa thuận như “Cơ quan trung gian giải quyết khiếu nại của công dân», có

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

nhệm vụ giải quyết tranh chấp không những giữa cá nhân và cơ quan hành chính mà còn giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng. Nhìn chung, các thiết chế này đều được thành lập theo mô hình *ombusman* của Thụy Điển, có chức năng xem xét đơn khiếu nại của công dân đối với cơ quan nhà nước. “Cơ quan trung gian giải quyết khiếu nại của công dân » rất quan tâm đến người tiêu dùng và đã đề ra rất nhiều biện pháp cải cách nhằm bảo vệ quyền lợi cho họ. Một thiết chế khác cũng đóng vai trò rất quan trọng là “Ủy ban hỗ trợ các trường hợp vỡ nợ », có vai trò giúp những công dân không có khả năng thanh khoản trả được nợ và giúp các tổ chức, cá nhân kinh doanh-chủ nợ và người tiêu dùng-con nợ thỏa thuận với nhau. Đây là các thiết chế rất được phát triển ở Pháp.

Nếu các biện pháp phi tư pháp không đạt được kết quả, tranh chấp sẽ được giải quyết qua tòa án dân sự hoặc hình sự. Quả thật, ở Pháp, có rất nhiều hình thức vi phạm hình sự trong luật tiêu dùng, đa số các trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không thực hiện nghĩa vụ đều bị xử lý theo các quy định hình sự, đó có thể là các điều khoản nằm trong Bộ luật tiêu dùng (lừa đảo, hàng hóa không đúng thỏa thuận) hoặc điều khoản quy định trong Bộ luật hình sự. Từ 15 năm nay, luật hình sự của Pháp đã quy định rằng tổ chức, cá nhân kinh doanh là pháp nhân có thể bị xử lý hình sự, cũng cần lưu ý rằng các biện pháp hình sự rất hiếm khi được áp dụng trong luật tiêu dùng, chủ yếu là vì các cơ quan xét xử hình sự phải thụ lý rất nhiều vụ việc trong khi các tranh chấp trong tiêu dùng lại có giá trị không lớn, mặt khác, Viện Công tố rất ít khi khởi tố các vi phạm liên quan đến tiêu dùng mà sẽ sử dụng các biện pháp thay thế để xử lý tổ chức kinh doanh không thực hiện nghĩa vụ. Một lí do khác là Tổng cục cạnh tranh, tiêu dùng và trấn áp gian lận thương mại (DGCCRF) không đủ nhân lực để lập biên bản nên thường lựa chọn các biện pháp giải quyết tranh chấp khác thay vì biện pháp hình sự. Từ nhiều năm nay, các nhà lập pháp của Pháp đã nghiên cứu nhiều biện pháp nhằm giảm số lượng vi phạm hình sự trong lĩnh vực tiêu dùng, cũng như các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Trên tinh thần đó, việc giải quyết tranh chấp bằng các biện pháp dân sự thể hiện qua 2 phương diện: giải quyết khiếu nại của cá nhân người tiêu dùng đối với tổ chức cá nhân kinh doanh và giải quyết khiếu nại của hiệp hội người tiêu dùng đối với tổ chức cá nhân kinh doanh: - Khiếu nại của cá nhân người tiêu dùng đối với tổ chức cá nhân kinh doanh:

các quy định chủ yếu nằm trong Bộ luật Tố tụng dân sự. Khi nghiên cứu Dự thảo Luật của Việt Nam, chúng tôi nhận thấy đây cũng là giải pháp mà VN lựa chọn, vì rất nhiều điều trong Dự thảo này chỉ rõ tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân kinh doanh được giải quyết theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự của Việt Nam. Về vấn đề này, tôi có 3 điều cần lưu ý:

+ Thứ nhất, mong muốn đơn giản hóa thủ tục giải quyết tranh chấp khi người tiêu dùng đưa vụ việc ra tòa (không cần sự can thiệp của thừa phát lại khi tổng đạt, yêu cầu tòa án giải quyết mà không cần tổ chức phiên xét xử, ...), Liên minh Châu Âu đã quy định 2 thủ tục áp dụng đối với tranh chấp xuyên biên giới (giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh thuộc 2 nước thành viên của Liên minh Châu Âu) là thủ tục rút gọn đối với tranh chấp có giá trị không vượt quá 2000 € và thủ tục yêu cầu thanh toán ở cấp độ Liên minh.

+ Thứ hai, hỗ trợ về mặt pháp lý đối với người tiêu dùng không có khả năng thuê luật sư, hỗ trợ này được thể hiện dưới 2 hình thức: trả chi phí thuê luật sư theo biểu giá do Nhà nước ấn định, thông qua các thiết chế hỗ trợ công dân. Ngoài ra, còn có một hình thức khác là bảo hiểm cho công dân trước những rủi ro liên quan đến hợp đồng. Ví dụ: hợp đồng bảo hiểm trong thuê nhà có một số điều khoản bảo hiểm đối với nguy cơ xảy ra tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Sự bảo vệ pháp lý này giúp người tiêu dùng trả chi phí thuê luật sư do chính họ lựa chọn.

+ Thứ ba, nhằm đơn giản hóa thủ tục giải quyết tranh chấp, phải tăng cường khả năng tự quyết định của thẩm phán, trên quan điểm cho rằng trước tòa án, người tiêu dùng là bên ở thế yếu do không hiểu biết đầy đủ về các quyền của mình như

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

tổ chức, cá nhân kinh doanh. Luật năm 2008 về cải cách thủ tục trong Bộ luật tiêu dùng đã cho phép thẩm phán có thể mặc nhiên quyết định mà không cần có sự yêu cầu của các bên như trước kia. Tiếp đó, một luật ra năm 2009 quy định người tiêu dùng có thể đưa tổ chức, cá nhân kinh doanh ra tòa án gần nhất so với nơi thường trú của mình chứ không nhất thiết phải ra tòa án gần nơi thường trú của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Dù đã có nhiều nỗ lực của nhà lập pháp nhằm đơn giản hóa thủ tục giải quyết tranh chấp, phải thừa nhận rằng người tiêu dùng vẫn còn khá ngần ngại khi phải đưa tranh chấp ra tòa do ngại tốn thời gian, do không hiểu biết đầy đủ về các quyền của mình, hoặc do sợ những tác động ngược của việc kiện cáo vì họ hiểu rằng đối với những tranh chấp có giá trị không lớn, nếu thua kiện, họ sẽ phải trả tiền thuê luật sư cho cả tổ chức, cá nhân kinh doanh, thậm chí phải bồi thường thiệt hại. Một điều nghịch lý là các biện pháp đơn giản hóa thủ tục giải quyết tranh chấp lại được tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng nhiều hơn trong các tranh chấp với người tiêu dùng, và nhất là, các tổ chức, cá nhân kinh doanh là cơ sở tín dụng lại sử dụng rất nhiều thủ tục yêu cầu thanh toán rút gọn để buộc con nợ không có khả năng thanh toán phải trả các khoản vay của mình. Thực ra, đây không phải là một sai sót của pháp luật vì các thủ tục rút gọn giúp đẩy nhanh tiến độ giải quyết tranh chấp và là giải pháp có lợi cho người tiêu dùng khi họ bị tổ chức, cá nhân kinh doanh kiện, để tự bảo vệ quyền lợi, họ chỉ cần trình diện tại tòa án, không nhất thiết phải gọi luật sư hay biện hộ bằng văn bản, và trong trường hợp có tranh chấp về tín dụng, người tiêu dùng chỉ cần giải thích rằng mình không có khả năng thanh toán và xin gia hạn thời gian mà không bắt buộc phải thực hiện các bước theo quy định của pháp luật.

Cùng với sự gia tăng của các loại hợp đồng mẫu, người ta nhận thấy rằng, tranh chấp của nhiều người tiêu dùng không thể được giải quyết thấu đáo nếu đưa vụ việc ra tòa một cách riêng lẻ. Chính vì thế mà từ 30 năm nay, nhà lập pháp đã xây dựng các quy định về khiếu kiện có tổ chức. Không phải tổ chức nào cũng có quyền khiếu kiện mà chỉ có những hiệp hội được công nhận theo quyết định do Bộ trưởng Bộ tiêu dùng và Bộ Tư pháp cùng ban hành trong thời hạn 5 năm, có thể cấp lại.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Quyết định này được đưa ra sau khi xem xét tính đại diện của hiệp hội đó, thể hiện qua số hội viên tham gia. Các hiệp hội được cấp phép có thể tiến hành nhiều hoạt động khác nhau: đại diện cho quyền lợi tập thể của người tiêu dùng để đưa vụ việc ra tòa, khoản bồi thường thiệt hại nhận được sẽ được dùng để phát triển các hoạt động khác của hiệp hội nhằm bảo vệ lợi ích của người tiêu dùng, các hiệp hội như vậy không chỉ phổ biến trong luật dân sự mà còn trong luật hình sự nữa; yêu cầu xóa bỏ các điều khoản lạm dụng, cho phép các hiệp hội này yêu cầu tòa án dân sự cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh tiếp tục thực hiện các hành vi bất hợp pháp, khi đó, tòa án sẽ yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh chấm dứt ngay hành vi, kèm theo phạt tiền nếu chậm thực hiện cam kết; cùng với người tiêu dùng là cá nhân đưa vụ việc ra tòa và xây dựng các lí lẽ để bảo vệ người tiêu dùng ; tiến hành thủ tục đại diện, thủ tục này cho phép bồi thường những thiệt hại mà người tiêu dùng phải chịu, dựa trên nguyên tắc hiệp hội người tiêu dùng phải được sự ủy quyền của người tiêu dùng để thay mặt họ trình yêu cầu bồi thường thiệt hại trước tòa, tòa án sẽ thụ lý yêu cầu này và đưa ra phán quyết buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng. Ra đời năm 1992, thủ tục này lại không phổ biến và hiện nay không còn được tiến hành nữa, lí do là các hiệp hội người tiêu dùng thấy việc ủy quyền quá phức tạp và bản thân các hiệp hội này khó có thể đại diện cho quyền lợi của người tiêu dùng vì theo họ, luật sư là người có thể thực hiện vai trò này tốt hơn. Chính vì thế mà từ nhiều năm nay, một thủ tục khác đang được xem xét, dựa trên thủ tục rất phổ biến tại Mỹ được gọi là *Class action*, nguyên tắc của thủ tục này là 1 người thay mặt một nhóm người để yêu cầu tòa án giải quyết tranh chấp mà mỗi thành viên trong nhóm không phải tiết lộ danh tính. Thẩm phán cũng không biết được số lượng cũng như danh tính của những người trong nhóm mà chỉ biết rằng những người này có chung quyền lợi, tòa sẽ đưa ra phán quyết chung và số tiền đền bù thiệt hại sẽ được chia cho từng thành viên trong nhóm. Thủ tục này đã được triển khai ở một số nước Châu Âu như Na Uy, Đan Mạch. Thế nhưng, giới kinh doanh không ủng hộ thủ tục này với lí do là tốn kém, một doanh nghiệp của Pháp là Vivaldi Universel cho biết đã mất 100 triệu USD chi phí thuê luật sư, in ấn tài liệu và án phí sau khi bị truy tố theo thủ tục này, và nếu bị thua kiện, có thể phải mất 1 tỷ USD để bồi thường thiệt hại

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

cho nhóm người khởi kiện. Số tiền này tương đương với cổ tức thu được trong vòng 1 năm của doanh nghiệp đó. Trong khi đó, giới luật gia lại có nhiều ý kiến khác nhau về thủ tục này, nhưng nhìn chung đều không ủng hộ. Họ cho rằng khởi kiện là hoạt động cá nhân và một hiệp hội người tiêu dùng không thể đủ tư cách để đại diện cho 60 triệu công dân (người tiêu dùng) Pháp được. Một lí do khác là đối với những tranh chấp có giá trị không lớn, khởi kiện theo thủ tục này sẽ rất tốn kém trong khi khoản tiền bồi thường thiệt hại thu được lại không đủ lớn để chia cho tất cả người tiêu dùng có liên quan. Các hiệp hội người tiêu dùng lại có lập luận riêng của mình, họ cho rằng thủ tục này có tác dụng ngăn ngừa và khiến các doanh nghiệp phải thay đổi phương thức kinh doanh của mình với khách hàng. Đây quả thật là một vấn đề còn gây tranh cãi ở Pháp

Về khởi kiện thông qua các cơ quan hành chính, có **3 cơ quan chủ yếu** trong lĩnh vực này, bao gồm:

+ Cơ quan quản lý thị trường tài chính, có vai trò giám sát tiền gửi tiết kiệm, huy động vốn công khai, thông tin cho nhà đầu tư, và đảm bảo cho các giao dịch trên thị trường tài chính diễn ra suôn sẻ. Cơ quan này giữ vai trò nhất định trong lĩnh vực tiêu dùng vì người gửi tiết kiệm cũng được coi là người tiêu dùng

+ Cơ quan quản lý cạnh tranh, đóng vai trò quan trọng trong việc điều tiết cạnh tranh trên thị trường nhằm chống lại cái hành vi bóp méo cạnh tranh như thỏa thuận hạn chế cạnh tranh. Cơ quan này được trang bị đầy đủ các phương tiện phục vụ cho công tác điều tra, có các thẩm phán có quyền đến tận doanh nghiệp để điều tra, nghiên cứu tài liệu kế toán để tìm ra các dấu hiệu cạnh tranh không lành mạnh. Sau khi điều tra, cơ quan này có thể ra quyết định phạt tiền, quyết định mới nhất của Cơ quan này đưa ra phán quyết liên quan đến thỏa thuận hạn chế cạnh tranh giữa 2 trong số 3 nhà cung cấp dịch vụ viễn thông lớn nhất của Pháp, 2 doanh nghiệp này đã phải chịu mức tiền phạt kỉ lục trong luật cạnh tranh là hơn 500 triệu €. Cơ quan này thường đưa ra phán quyết trong nhiều lĩnh vực, trong đó chủ yếu liên quan đến các hành vi cạnh tranh trong lĩnh vực phân phối lớn. Quyết định do cơ quan này đưa ra có thể bị khiếu nại lên Tòa án phúc thẩm Paris.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

+ Tổng cục Cảnh tranh, Tiêu dùng và Trấn áp gian lận thương mại (DGCCRF) có

3 nhiệm vụ: điều tiết cạnh tranh trên thị trường ; giám sát hoạt động bảo vệ người tiêu dùng thông qua việc đảm bảo tuân thủ các quy định về thông tin cho người tiêu dùng cũng như các hành vi thương mại lành mạnh đối với người tiêu dùng, sao cho người tiêu dùng được cung cấp thông tin đầy đủ, rõ ràng về sản phẩm, tiến hành thanh tra tại chỗ về sản xuất, nhãn mác, thành phần sản phẩm để ngăn ngừa hành vi lừa đảo, xử phạt hành vi quảng cáo gây nhầm lẫn. Nhân viên của cơ quan này có vai trò rất đa dạng: đến thanh tra tại doanh nghiệp, tịch thu các sản phẩm nguy hiểm. Họ có thể được sự hỗ trợ của nhân viên có chuyên môn từ các cơ quan khác như Bộ Nông nghiệp (để kiểm tra nông sản, yêu cầu về nhãn mác, thành phần sản phẩm), Bộ Công nghiệp (để kiểm tra khả năng vận hành của các loại máy móc dùng để đo lường sản phẩm như cân, kim xăng) ; đảm bảo an toàn, sức khỏe, tính mạng cho người tiêu dùng, tiến hành thanh tra tại chỗ các sản phẩm bán cho người tiêu dùng xem có đáp ứng tiêu chuẩn không. Với nhân lực là 3500 người, ngân sách 300 triệu €, cơ quan này có một số thẩm quyền xử lý dân sự, có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh chấm dứt ngay các hành vi trái phép hoặc xóa bỏ các điều khoản lạm dụng, nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh không tuân thủ, DGCCRF sẽ yêu cầu tòa án dân sự giải quyết. Ngoài ra, cơ quan này còn có thẩm quyền xử lý hình sự, có thể đưa vụ việc ra Viện trưởng Viện Công tố bên cạnh Tòa phúc thẩm. Nếu được sự chấp thuận của Viện trưởng Viện Công tố bên cạnh Tòa phúc thẩm, DGCCRF có thể thực hiện một thủ tục dàn xếp, đề nghị nhà chuyên môn thú nhận hành vi và nộp tiền phạt để được miễn truy cứu trách nhiệm hình sự.

-----

### Đại biểu:

Tôi xin đặt câu hỏi về điều khoản trọng tài. Trong Dự thảo Luật của Việt Nam cũng đưa ra điều khoản trọng tài nhưng không bắt buộc, quyền thực hiện là do người tiêu dùng. Theo chuyên gia trình bày, điều khoản trọng tài bị cấm đưa ra trong

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

hợp đồng trong pháp luật của Pháp. Vậy quy định này căn cứ theo luật nào, xin chuyên gia trình bày rõ hơn.

### Chuyên gia:

Đúng là Pháp luật của Pháp cấm đưa điều khoản trọng tài vào trong hợp đồng giao kết giữa cá nhân tổ chức kinh doanh và người tiêu dùng. Quy định này căn cứ theo Điều 2061-Bộ luật Dân sự: phương thức khiếu nại trước trọng tài chỉ được đưa vào hợp đồng kinh doanh. Trong Dự thảo Luật của Việt Nam, có Điều 40 quy định về phương thức trọng tài. Theo tôi hiểu thì quy định này không bắt buộc người tiêu dùng phải sử dụng phương thức trọng tài khi xảy ra tranh chấp và họ có quyền lựa chọn những phương thức khác để giải quyết: thương lượng, hòa giải, biện pháp hành chính hoặc giải quyết trước tòa (quy định trong Dự thảo). Luật pháp của Pháp cấm hoàn toàn điều khoản này trong hợp đồng cho dù điều khoản đó có bắt buộc người tiêu dùng thực hiện phương thức trọng tài hay không. Nhưng cần phải hiểu rằng không có quy định luật nào ngăn cản người tiêu dùng sử dụng phương thức tranh chấp bằng trọng tài để giải quyết những tranh chấp tiêu dùng. Tuy nhiên tôi không nắm rõ lắm phương thức hoạt động trọng tài ở Việt Nam.

**Bổ sung:** Điểm khác biệt giữa Việt Nam và Pháp mà ông David muốn nói tới có lẽ rất quen thuộc ở Việt Nam: điều khoản trọng tài. Điều khoản trọng tài được đưa trước vào hợp đồng, theo đó, các bên buộc phải đưa các tranh chấp xảy ra trong quá trình thực hiện hợp đồng ra trọng tài. Đây là một thỏa thuận giao kết giữa các bên đồng ý giải quyết tranh chấp bằng trọng tài. Trong Dự thảo luật của Việt Nam, điều 31-2 rất quan trọng, quy định người tiêu dùng có quyền tự do lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp. Căn cứ vào quyền tự do lựa chọn quy định tại điều khoản 31-2 này, ta có thể hiểu rằng quy định trọng tài ở điều khoản 40 là hoàn toàn không bắt buộc.

Có một điểm tôi muốn lưu ý trong Dự thảo Luật của Việt Nam, tôi hy vọng quý vị sẽ xem xét kỹ lưỡng hơn vì điểm này gây khó khăn trong cách hiểu về Dự thảo Luật. Nếu như quý vị muốn khẳng định rằng người tiêu dùng toàn quyền tự do lựa chọn phương thức trọng tài thì cần phải làm rõ hơn nữa quy định này tại Điều 40.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Bởi vì, khi đọc điều 40 trong Dự thảo Luật, người ta sẽ hiểu ngay rằng đây là một quy định chung bắt buộc. Mặt khác tôi cũng thấy rằng các điều khoản “*lạm dụng*» quy định tại Điều 16 cũng cấm những quy định “*hạn chế quyền khiếu nại của người tiêu dùng*» trong khi điều khoản thỏa ước trọng tài thì hiển nhiên hạn chế quyền khiếu nại của người tiêu dùng ra tòa án. Đây là điểm tôi muốn lưu ý với quý vị để xây dựng Dự thảo luật. Sau khi đọc toàn bộ Dự thảo Luật của Việt Nam thì tôi nhận thấy rằng tinh thần của Dự thảo rất gần gũi với quy định của Pháp về lĩnh vực này.

### Đại biểu:

Về phương thức giải quyết tranh chấp bằng thỏa thuận dàn xếp, thỏa thuận đạt được có hiệu lực thi hành và không được kiện ra tòa. Xin ông vui lòng cho biết cơ sở pháp lý là nằm ở đâu?

### Chuyên gia:

Theo quy định tại Điều 2044-BLDS, thỏa thuận đạt được qua phương thức thỏa thuận dàn xếp có giá trị tương đương như một bản án. Thỏa thuận đạt được giữa các bên để giải quyết tranh chấp thì không cần thẩm phán xem xét lại. Tuy nhiên, biên bản thỏa thuận không tự nó có hiệu lực thi hành vì thế các bên thường yêu cầu thẩm phán xác nhận và công nhận giá trị của biên bản thỏa thuận đó tương đương với quyết định của tòa án và có hiệu lực thi hành.

Thủ tục công nhận hiệu lực thi hành là một cản trở với quyết định của trọng tài, quyết định của trọng tài đưa ra chưa có hiệu lực thi hành bắt buộc. Chính vì thế để quyết định có hiệu lực thi hành, các bên buộc phải tiến hành thủ tục yêu cầu thẩm phán công nhận quyết định của trọng tài. Thời gian tiến hành thủ tục công nhận thỏa thuận và quyết định tốn khá nhiều thời gian vì thế nhiều khi khiếu nại ra tòa án bằng thủ tục rút gọn nhanh hơn rất nhiều khi khiếu nại qua trọng tài hay thỏa thuận dàn xếp.

### Đại biểu:

Tôi xin hỏi cơ chế thông qua tòa án là như thế nào?

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

### **Chuyên gia:**

Đối với phương thức trọng tài thì cần phải yêu cầu bị đơn ra tòa. Đây là thủ tục mà nguyên đơn, thông qua thừa phát lại, yêu cầu bị đơn ra hầu Tòa và thẩm phán sẽ lắng nghe đối chất của các bên. Đối với quyết định trọng tài, thẩm phán sẽ kiểm tra và xác nhận quyết định đó đảm bảo không vi phạm quy tắc trật tự công.

Đối với biên bản thỏa thuận, phải tiến hành thủ tục xin công nhận thỏa thuận. Thẩm phán sẽ xem xét một số khía cạnh để đạt được thỏa thuận: năng lực của các bên, thái độ đồng tình thỏa thuận của các bên và đặc biệt quan tâm tới nội dung của thỏa thuận. Thỏa thuận là thương lượng nghĩa là phải có sự nhượng bộ xuất phát từ hai phía, nó là một hợp đồng thực sự, không phải là những cam kết từ một phía cá nhân tổ chức kinh doanh và nó phải đem lại lợi ích. Lợi ích nhiều khi chỉ đơn giản là để chấm dứt tranh chấp và người tiêu dùng được hưởng lợi ích từ thỏa thuận dàn xếp đó.

Sau khi xác nhận quyết định và thỏa thuận, thẩm phán sẽ cấp hiệu lực thi hành cho những văn bản này.

### **Đại biểu:**

Điều khoản nào trong Luật quy định: đối với những tranh chấp nhỏ dưới 4000 € có thể sử dụng thủ tục rút gọn, trong Bộ luật Tiêu dùng hay trong Bộ luật Tố tụng dân sự?

### **Chuyên gia:**

Điều đặc biệt trong hệ thống pháp điển hóa của Pháp, quy định như trên được quy định tại cả hai bộ luật: Bộ luật Tiêu dùng và Bộ luật Tố tụng dân sự.

Trong BLTTDS, Điều 847-a quy định phương thức sử dụng thủ tục rút gọn áp dụng với những vụ kiện dưới 4000 €. Quy định này được lặp lại trong Bộ luật Tiêu dùng Pháp tại Điều R142-a, không chỉ áp dụng thủ tục rút gọn với những vụ kiện ra tòa dưới 4000 € và với tất cả những tranh chấp về tiêu dùng cho dù tranh chấp đó có giá trị bao nhiêu. Đối với tranh chấp tiêu dùng khiếu nại lên thẩm phán tòa Sơ

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

thẩm thẩm quyền hẹp của vùng thì các thủ tục như: yêu cầu mở phiên tòa, bắt buộc có luật sư biện hộ đều được đơn giản hóa. Ví dụ: hạn mức lớn nhất của tín dụng tiêu dùng là 20 000 €, trong trường hợp diễn ra tranh chấp giá trị lên tới con số đó thì vẫn sẽ áp dụng thủ tục rút gọn. Các bên vẫn buộc phải thông qua thừa phát lại để tổng đạt yêu cầu lên thẩm phán nhưng sau đó các thủ tục khác như yêu cầu luật sư đều được đơn giản hóa.

### **Đại biểu:**

Tôi muốn hỏi tới trình tự tố tụng, cụ thể là về số lượng thẩm phán, thời gian thụ lý vụ án, hiệu lực của bản án.... Xin chuyên gia cho biết những quy định này nằm ở đâu và có những đặc thù gì?

### **Chuyên gia:**

Tòa án thụ lý những tranh chấp nhỏ là Tòa án Sơ thẩm thẩm quyền hẹp. Ở Pháp có khoảng 500 Tòa Sơ thẩm thẩm quyền hẹp, phục vụ cho 60 triệu người dân. Như thế, trung bình cứ một vùng thì có 3-4 tòa sơ thẩm thẩm quyền hẹp. Những quy tắc tố tụng dân sự, nguyên tắc kiện tụng tiến hành giống như thủ tục tố tụng trước Tòa Sơ thẩm Thẩm quyền rộng trừ một số ngoại lệ khi áp dụng thủ tục rút gọn: không yêu cầu luật sư, thủ tục trình bày bằng lời. Thẩm phán xét xử đưa ra phán quyết nhanh nhất có thể và thời hạn thường là 4 tháng. Hoặc đối với những thủ tục rút gọn khác như là áp dụng thủ tục buộc thanh toán thì lệnh buộc thanh toán được thẩm phán đưa ra không cần triệu tập các bên tại tòa.

### **Bổ sung:**

Thời hạn 4 tháng mà ông David đưa ra là thời hạn trung bình quan sát trong thực tế, không tồn tại một quy định nào về thời hạn xử lý vụ án. Có một điểm cần lưu ý: đối với những tranh chấp nhỏ, có áp dụng những hạn mức, dưới hạn mức đó đương sự không có quyền kháng cáo lên Tòa Phúc thẩm chỉ có một biện pháp duy nhất trong trường hợp này là kháng cáo lên Tòa Phá án. Quy định này giúp người

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

tiêu dùng giải quyết tranh chấp nhanh chóng ở cấp sơ thẩm hơn là tiến hành những thủ tục tố tụng rườm rà khi kháng cáo lên Tòa Phúc thẩm.

### **Đại biểu:**

Trong pháp luật hiện hành của Việt Nam, không có thủ tục rút gọn mà chỉ quy định thủ tục tố tụng theo BLTTDS. Hiện nay, chúng tôi đang nghiên cứu kinh nghiệm của các nước để xem có thể áp dụng được thủ tục nào vào thực tế của Việt Nam giúp người tiêu dùng được phục hồi quyền lợi tốt nhất trong thời hạn ngắn nhất.

Ngoài ra, ở Việt Nam có những đặc thù riêng quy định về số lượng thẩm phán, bản án chỉ có hiệu lực khi được tuyên ở mức Phúc thẩm... Liệu có trường hợp nào đã diễn ra ở các nước mà bản án có hiệu lực ở một cấp. Câu trả lời có thể giúp chúng tôi biết rõ hơn là nên quy định thủ tục rút gọn tại Dự thảo Luật hay phải quy định trong BLTTDS?

### **Chuyên gia:**

Ở Pháp, những bản án có giá trị dưới 4000 € không được quyền kháng cáo lên cấp Phúc thẩm mà chỉ được kháng cáo lên Tòa Phá án. Có tồn tại một thủ tục kháng cáo cho phép đương sự yêu cầu chính thẩm phán đưa ra phán quyết xem xét lại bản án. Khi bị đơn không được thông tin về đơn khởi kiện. Như đã biết, thủ tục tòa án không được phép rút gọn, đơn giản hóa nên đơn kiện nhất thiết phải được tổng đạt qua thừa phát lại gửi đến cho bị đơn. Trường hợp do sơ xuất văn bản tổng đạt không đến được tới người nhận, bản án sẽ bị coi là có khiếm quyết và sau đó thẩm phán coi như chưa biết những lí lẽ của bị đơn và bị đơn do bị hạn chế không thể trình bày đối chất lên thẩm phán. Vì thế, bị đơn được quyền yêu cầu thẩm phán xét xử lại.

### **Bổ sung:**

Đối với thủ tục rút gọn, tôi xin gợi ý như sau. Thực tế có một thủ tục rút gọn rất hiệu quả được áp dụng rất nhiều trong thực tế: thủ tục buộc thanh toán. Như đã trình bày ở trên thủ tục này thường được cá nhân tổ chức áp dụng nhiều hơn là

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

người tiêu dùng đơn lẻ. Tuy nhiên điều đó không quan trọng, người tiêu dùng hoàn toàn có thể áp dụng thủ tục buộc thanh toán để khôi phục quyền lợi của họ, ví dụ: người tiêu dùng yêu cầu tiền bảo hiểm. Cơ chế này hoạt động như sau: một khi các điều kiện được hội tụ đầy đủ, thẩm phán tiến hành xem xét những chứng cứ: hóa đơn, chứng từ, hợp đồng, séc... Nếu thẩm phán cho rằng có đầy đủ yếu tố để kết luận món nợ được thành lập, sẽ đưa ra lệnh buộc thanh toán (do phòng lục sự chuẩn bị trước) yêu cầu người mắc nợ có nghĩa vụ trả nợ. Sẽ có một thời hạn quy định để bên mắc nợ kháng cáo phản đối lệnh buộc thanh toán. Nếu quá thời hạn này một tháng, bên mắc nợ không phản đối quyết định của thẩm phán, lệnh buộc thanh toán sẽ có hiệu lực thi hành như một bản án. Thủ tục này hết sức đơn giản và nhanh chóng, người tiêu dùng hoàn toàn có thể áp dụng một cách hiệu quả.

Thủ tục rút gọn được quy định tại Điều 1405 BLTTDS, đây thực sự là thủ tục được sử dụng rất nhiều ở Pháp. Trung bình một năm có khoảng 740 000 lệnh buộc thanh toán được đưa ra. Nếu so sánh với số lượng 500 Tòa Sơ thẩm của Pháp thì con số này rất lớn và số lượng thủ tục buộc thanh toán đưa ra còn nhiều hơn cả phán quyết của Tòa Sơ thẩm thẩm quyền hẹp. Thủ tục buộc thanh toán tồn tại dưới nhiều hình thức khác nhau trong quy định pháp luật của các quốc gia thành viên EU. Đức đã áp dụng và phát triển thủ tục buộc thanh toán rộng rãi, theo thống kê, chỉ riêng số lượng thủ tục buộc thanh toán đưa ra trong một vùng lớn của Đức thì bằng số lượng thủ tục thanh toán của tất cả các vùng trên nước Pháp. Quy định 1895 ban hành năm 12/2006 pháp luật Liên minh châu Âu, có đưa vào thủ tục buộc thanh toán khác với quy định của Pháp. Phạm vi áp dụng tương đối hạn chế, chỉ áp dụng cho những tranh chấp giữa người tiêu dùng và cá nhân tổ chức kinh doanh tại hai quốc gia thành viên. Thủ tục tiến hành khiếu nại là phải điền một đơn theo mẫu có sẵn. Quy định và đơn theo mẫu đều đăng tải trên trang web của Liên minh châu Âu bằng nhiều thứ tiếng, quý vị có thể tham khảo.

**Đại biểu:**

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Về phương thức mới khởi kiện theo nhóm, theo tôi hiểu thì người tiêu dùng có thể ủy quyền cho đại diện của người tiêu dùng kiện lên tòa án hoặc chỉ cần một người đứng ra đại diện cho một nhóm người tiêu dùng khởi kiện và nhóm người tiêu dùng này không cần xác minh danh tính. Trong Dự thảo luật của chúng tôi cũng có quy định về đại diện theo ủy quyền cho người tiêu dùng nhưng phương thức khởi kiện theo nhóm thì rất mới mẻ. Các chuyên gia có thể trình bày kỹ hơn về ưu điểm và khuyết điểm phương thức này?

### **Chuyên gia:**

Quy tắc cơ bản của phương thức khởi kiện theo nhóm là cho phép một tổ chức hoặc luật sư (theo Luật của Mỹ) đứng ra khiếu nại khởi kiện vì quyền lợi của người khác mà không cần ủy quyền. Theo quy định ở một số nước, như của Mỹ, danh tính của những người trong nhóm không cần xác minh. Nhưng theo lẽ tự nhiên, người đại diện đứng ra khởi kiện yêu cầu quyền lợi cho một nhóm người cũng hoàn toàn có thể thông báo cho nhóm người đó những thông tin liên quan tới họ. Có những hệ thống pháp lý khác nhau quy định người đại diện cần thông báo cũng như xin ý kiến tham vấn của những người trong nhóm, theo đó, chính những người trong nhóm có thể tham gia vào quá trình khiếu nại. Hai hệ thống được thông qua: Hệ thống thứ nhất yêu cầu người đại diện có trách nhiệm thông báo cá nhân hoặc qua các phương tiện thông tin đại chúng hoạt động khiếu nại tới những người có tên trong danh sách, qua đó cho phép những người này có thể tham gia vào quá trình khiếu nại. Như vậy, tất cả những cá nhân người tiêu dùng trong nhóm có thể tham gia khởi kiện, trường hợp này danh tính của họ sẽ được xác minh. Hệ thống thứ hai, giống như hệ thống của Mỹ, đưa những người tiêu dùng không mong muốn tham gia khiếu nại vào trong danh sách. Có nghĩa là danh sách là những nạn nhân đang phải chịu thiệt hại nhưng họ không có ý định khiếu nại hoặc không có đủ điều kiện để khởi kiện. Thẩm phán sẽ xem xét vụ việc, sau đó quyết định mức đền bù và phân bổ khoản đền bù đó như thế nào, công tác phân chia đền bù thực hiện dưới sự giám sát của thẩm phán để đảm bảo những nạn nhân chịu thiệt hại (được xác minh sau đó) nhận được những khoản đền bù thiệt hại.

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

**Những ưu điểm và khuyết điểm của phương thức khởi kiện theo nhóm:** Ưu điểm lớn nhất của phương thức khởi kiện theo nhóm là tính hiệu quả. Ví dụ: Ở Pháp, có 20 khoảng triệu người sử dụng và kí hợp đồng thuê bao điện thoại di động. Khi người tiêu dùng phải chịu thiệt hại, không thể từng cá nhân của 20 triệu người đó đứng ra yêu cầu bồi thường thiệt hại. Có thể nhận thấy rằng đây là phương thức duy nhất hiệu quả để bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng trong một tranh chấp quy mô lớn. Pháp luật Québec nêu rõ tiến hành khởi kiện theo nhóm khi và chỉ khi tranh chấp không được giải quyết một cách hiệu quả theo phương thức khiếu nại cá nhân, đây là một điều kiện bắt buộc nếu muốn tiến hành khởi kiện theo nhóm. Những người ủng hộ phương thức này cho rằng không những đem lại hiệu quả, khởi kiện theo nhóm còn có tác dụng răn đe đối với các cá nhân tổ chức kinh doanh khi trao cho các tổ chức tiêu dùng vai trò chủ động hơn trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Trong tiếng anh Anh, có thuật ngữ «private regulation », các cơ quan công quyền tiến hành các hoạt động xử phạt các hành vi lạm dụng người tiêu dùng nhưng đồng thời cũng phải có những hoạt động mang tính pháp lý do các cơ quan tổ chức tư nhân có chức năng điều phối thực hiện để loại bỏ những hành vi xâm hại đến người tiêu dùng. Phương thức khiếu nại theo nhóm cho phép đưa ra một phán quyết chung cho một tổng thể tranh chấp, do đó tránh trường hợp nhiều phán quyết trái ngược được đưa ra cho cùng một vấn đề. Nhờ phương thức này mà có thể đưa ra một giải pháp chung toàn diện giải quyết một tranh chấp lớn. Hơn nữa, khiếu nại theo nhóm khiến cho hệ thống pháp luật hoạt động hiệu quả bởi vì xử lý hồ sơ của một vụ tranh chấp lớn có lẽ dễ dàng hơn việc xử lý hồ sơ của hàng trăm tranh chấp nhỏ.

Những người phản đối cho rằng phương thức khởi kiện theo nhóm trao cho thẩm phán thẩm quyền xét xử quá lớn vì thẩm phán sẽ quyết định mức bồi thường thiệt hại tùy theo hoàn cảnh được nêu ra nhưng không tiến hành xác minh cụ thể. Điều đó có nghĩa là thẩm phán sẽ đưa ra mức bồi thường thiệt hại chung mà không biết chính xác hoàn cảnh cụ thể của các bên. Do đó, quyết định của thẩm phán vi phạm quy định về trách nhiệm đánh giá và phân chia mức đền bù thiệt hại tương đương với mức độ thiệt hại gây nên, quyết định của tòa án trong trường hợp này giống

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

như một hình thức khoán. Thủ tục khiếu nại theo nhóm vô cùng nặng nề và phức tạp đối với cá nhân, tổ chức kinh doanh vì đây là thủ tục rườm rà quy mô lớn, gây hại đến hình ảnh của cá nhân tổ chức kinh doanh và sẽ buộc họ phải chống lại bên nguyên đơn, những người mà họ không hề quen biết (vì danh tính những người trong nhóm không được xác minh). Cá nhân, tổ chức kinh doanh giải thích rằng thủ tục khiếu nại theo nhóm rất khắt khe và đắt đỏ nhất là khi đến giai đoạn phân chia đền bù thiệt hại. Và có lẽ thực sự điều người ta quan tâm ở đây không phải đi đến tận cùng vụ việc mà là để đạt được một thỏa thuận đền bù. Chính vì thế, họ cáo buộc phương thức này giống như một biện pháp đe dọa buộc họ phải đưa ra thỏa thuận, phải chi tiền. Thông thường, các cá nhân tổ chức kinh doanh thà chấp nhận một thỏa thuận bất lợi còn hơn là thắng kiện. Trong thực tế có rất nhiều vụ kiện theo nhóm ở Mỹ kết thúc bằng thỏa thuận dàn xếp trừ vụ việc khởi kiện nhà cung cấp thuốc là mà tôi nêu trên. Vụ kiện đó đã đi đến cùng và mức bồi thường thiệt hại là rất lớn.

Cần phải nói thêm rằng, phương thức khởi kiện theo nhóm ảnh hưởng tới hệ thống pháp luật và xã hội. Thủ tục tiến hành nặng nề và đắt đỏ. Quy định một số nước trao quyền đại diện khởi kiện cho một tổ chức hoặc theo luật của Mỹ là trao cho luật sư. Văn phòng luật sư sẽ đại diện đứng ra bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và phải chi trả những khoản phí rất lớn, có nghĩa là văn phòng đó phải có năng lực tài chính lớn. Trong trường hợp thua kiện, văn phòng có thể bị phá sản. Luật pháp Québec còn quy định thành lập một quỹ hỗ trợ các cá nhân tổ chức kinh doanh trong trường hợp bị khởi kiện theo nhóm. Qua đó cho thấy rằng các quốc gia rất thận trọng khi đưa phương thức khởi kiện theo nhóm vào hệ thống pháp luật của nước mình. Ở Pháp, Chính phủ vẫn đang nghiên cứu đưa thủ tục khởi kiện theo nhóm vào hệ thống pháp luật và cân nhắc rất kỹ những hệ quả của phương thức này có thể tác động lên nền kinh tế và những tác động đáng kể có thể làm thay đổi hệ thống pháp luật của Pháp. Bởi vì hệ thống này thiên hướng về những hoạt động mang tính cá nhân nên chắc chắn sẽ gặp khó khăn khi chấp nhận phương thức khởi kiện theo nhóm để bảo vệ quyền lợi chung. Thậm chí còn có quy định cấm khởi kiện bảo vệ quyền lợi của người khác kể cả trường hợp thông

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

qua văn phòng luật sư. Ngoài ra còn có những quy định chặt chẽ về trách nhiệm đền bù, chi phí vì thế các nhà lập pháp tỏ ra rất thận trọng trước phương thức này.

### Đại biểu:

Tôi xin có 2 câu hỏi:

- Trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không chấp thuận yêu cầu dàn xếp do DGCCRF đưa ra, cơ quan này sẽ đưa vụ việc ra tòa xét xử lại hay phải xem xét lại quyết định của mình?
- Theo trình bày của chuyên gia, việc khởi kiện theo nhóm có thể do Hiệp hội người tiêu dùng hay Văn phòng luật sư tiến hành. Vậy có bao giờ xảy ra trường hợp 2 Hiệp hội hoặc 2 Văn phòng luật sư, hoặc 1 Hiệp hội và 1 Văn phòng luật sư và cả người tiêu dùng độc lập cùng khởi kiện hay không? Xin chuyên gia cho biết kinh nghiệm của Pháp trong vấn đề này.

### Chuyên gia:

Trả lời câu hỏi thứ 2: Hiện nay, ở Pháp, việc giải quyết vấn đề này mới chỉ dừng lại ở cấp độ dự thảo luật, nhưng ở một số nước khác, pháp luật cũng đã có quy định về trường hợp nhiều bên cùng khởi kiện-trùng tố. Có nhiều giải pháp khác nhau cho trường hợp này: tòa án chỉ thụ lý đơn kiện đầu tiên đưa ra theo luật của Québec, giải pháp này khá tiêu cực ở chỗ nó khiến các văn phòng luật sư khởi kiện nhanh nhất có thể để được tòa án thụ lý yêu cầu của mình. Dự thảo luật của Pháp cho phép tòa án thụ lý sau từ chối giải quyết vụ việc để cho tòa án thụ lý sau giải quyết, ngoài ra, còn có quy định cho phép các hiệp hội người tiêu dùng kết hợp với nhau để cùng khởi kiện.

Trả lời câu hỏi thứ 1: trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không chấp nhận yêu cầu dàn xếp do DGCCRF đưa ra, với lí do là lỗi bị truy cứu không đúng hoặc tiền phạt quá lớn, yêu cầu dàn xếp được coi là không đạt được kết quả và Viện trưởng Viện Công tố bên cạnh Tòa phúc thẩm sẽ tiến hành truy tố. Tương tự,

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh không trả tiền phạt theo thủ tục dàn xếp, Viện trưởng Viện Công tố cũng tiến hành truy tố. Trong lĩnh vực dân sự, DGCCRF có thẩm quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh tuân theo các quy định của Bộ luật tiêu dùng nhưng không có thẩm quyền xử phạt khi tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm mà chỉ có thể yêu cầu tòa án có thẩm quyền giải quyết.

### **Đại biểu:**

Về thời hiệu khởi kiện vụ án xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng tại tòa án, Dự thảo luật bảo vệ người tiêu dùng quy định như trong Bộ luật Tố tụng dân sự, tôi muốn biết quy định của Pháp về vấn đề này như thế nào?

### **Chuyên gia:**

Thời hiệu khởi kiện các vụ án được quy định trong Bộ luật Dân sự của Pháp và áp dụng cho các vụ việc liên quan đến tiêu dùng, thời hiệu này kéo dài 10 năm. Tuy nhiên, trong một số trường hợp đặc biệt được quy định tại Bộ luật tiêu dùng liên quan đến tín dụng tiêu dùng, thời hiệu khởi kiện là 2 năm. Ngoài ra, Bộ luật Dân sự cũng có quy định thời hiệu khởi kiện đối với các sản phẩm có khiếm khuyết ẩn là 6 tháng.

### **Đại biểu:**

Vậy thời hiệu khởi kiện đây sẽ tính từ thời điểm nào: thời điểm chuyển giao sản phẩm cho người tiêu dùng hay thời điểm vi phạm.

### **Chuyên gia:**

Thời điểm bắt đầu tính thời hiệu khởi kiện tùy thuộc vào cam kết của các bên trong hợp đồng, đó có thể là thời điểm ký kết hợp đồng, thời điểm phát sinh thiệt hại. Trong trường hợp chậm trễ khi giao hàng, thời hiệu sẽ được tính từ lúc giao hàng, nhìn chung, phải tùy vào trường hợp cụ thể để tính thời hiệu khởi kiện.

### **Đại biểu:**

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Có quan điểm cho rằng cơ quan hành chính nhà nước không nên can thiệp vào các quan hệ dân sự, kinh tế, tuy nhiên, Chính phủ VN vẫn ủng hộ sự can thiệp của cơ quan hành chính đối với một số tranh chấp đơn giản, rõ ràng. Nhưng khi có dấu hiệu vi phạm hình sự (sản xuất phân bón giả), vụ việc sẽ được giải quyết theo Bộ luật Hình sự và Bộ luật Tố tụng dân sự. Trên tinh thần đó, Dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng, quy định giải quyết tranh chấp theo phương thức hành chính đối với những vi phạm nhỏ. Vậy tôi muốn hỏi chuyên gia là hướng đi này có phù hợp không, và kinh nghiệm của Pháp như thế nào?

### **Đại biểu:**

Trong trường hợp cơ quan quản lý nhà nước nhận thấy sản phẩm có những sai phạm về chất lượng, trọng lượng, không bảo đảm an toàn, cơ quan quản lý nhà nước sẽ có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật, và điều này hoàn toàn hợp lí. Tuy nhiên, trong trường hợp nảy sinh tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng về sản phẩm, tôi muốn biết ở Pháp, tranh chấp đó có được đưa ra cơ quan quản lý nhà nước để giải quyết hay không?

### **Chuyên gia:**

Như tôi đã nói, DGCCRF chỉ kiện ra tòa án để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh chấm dứt hành vi trái phép hoặc xóa bỏ các điều khoản lạm dụng. Chính phủ Pháp cũng đã nhiều lần thảo luận về việc có nên mở rộng thẩm quyền của DGCCRF để cơ quan này có thể can thiệp, ngay cả khi người tiêu dùng không yêu cầu để xóa bỏ mọi điều khoản lạm dụng trong hợp đồng đã ký hay không? Sau khi thảo luận, Chính phủ đã không lựa chọn giải pháp này. Như tôi đã trình bày, ở Pháp có 1 Ủy ban hòa giải, có vai trò hòa giải và giúp các bên đạt được thỏa thuận. Ủy ban này tiếp nhận khiếu nại của người tiêu dùng về các hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tiến hành điều tra vụ việc, theo ước tính, mỗi năm Ủy ban này tiếp nhận gần 130 000 khiếu nại mỗi năm, chủ yếu liên quan đến viễn thông, thực phẩm, bán hàng qua mạng. Tuy nhiên, do không có thẩm quyền buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tuân thủ cam kết với người

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

tiêu dùng, bồi thường thiệt hại hay hoàn trả tiền cho người tiêu dùng. Vì thế, theo một cuộc điều tra, đa số người Pháp khi có rắc rối với tổ chức, cá nhân kinh doanh đều tìm đến 1 hiệp hội người tiêu dùng để được hỗ trợ chứ không tìm đến Ủy ban này.

### **Chuyên gia:**

Câu hỏi của bà có liên quan đến vấn đề đang được thảo luận sôi nổi ở Pháp và Liên minh Châu Âu về việc cơ quan hành chính có thể áp dụng một số chế tài hay không. Trong khuôn khổ Công ước của Liên minh Châu Âu về Nhân quyền mà Pháp là thành viên, sự can thiệp của cơ quan hành chính chỉ có thể thực hiện được trong những điều kiện hết sức nghiêm ngặt nhằm đảm bảo nguyên tắc xét xử công bằng.

### **Đại biểu:**

Trong thực tiễn hành nghề luật sư, tôi nhận thấy trước khi đưa ra tòa, phải có giải quyết bằng biện pháp hành chính. Nếu không thương lượng được mới phải ra tòa. Vậy tôi muốn biết theo kinh nghiệm của Pháp thì trình tự giải quyết sẽ theo tố tụng hành chính hay tố tụng dân sự?

### **Chuyên gia:**

Về quyền lợi của người tiêu dùng, mọi tranh chấp đều được giải quyết tại tòa án dân sự theo quy định của Bộ luật tiêu dùng hay Bộ luật Tố tụng dân sự chứ không phải tại tòa án hành chính, vì tòa này chỉ phụ trách những tranh chấp giữa cơ quan hành chính và cá nhân hay tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Về các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế, khi các bên có thể trung gian, hòa giải thì không phải đưa vụ việc ra tòa, điều này sẽ làm giảm gánh nặng cho các tòa án hành chính. Trong trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận, thủ tục rút gọn sẽ là sự lựa chọn ít tốn kém không những cho các bên đương sự mà còn cho tòa án hành chính vì không phải tổ chức xét xử, triệu tập các bên.

### **Đại biểu:**

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

Trong Dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng, khi khởi kiện cũng như ra trọng tài, người tiêu dùng cũng như Hội bảo vệ người tiêu dùng không phải chứng minh lỗi (Điều 42 và 51), đề nghị chuyên gia bình luận xem quy định như vậy đã hợp lí chưa?

### Chuyên gia:

Chúng tôi đã nghiên cứu 2 điều khoản này và nhận thấy có một số điểm khác biệt so với luật của Pháp. Nếu như thủ tục rút gọn có lợi cho người tiêu dùng và thẩm quyền của tòa án được quy định khác tiêu dùng, tòa án có thể viện dẫn các quy định trong Bộ luật Tiêu dùng để giải quyết tranh chấp phù hợp với Bộ luật đó. Chính vì thế, luật của Pháp không đảo ngược nghĩa vụ chứng minh lỗi theo hướng có lợi cho người tiêu dùng đối với những tranh chấp liên quan đến tiêu dùng. Trên thực tế, có một số quy định đặc biệt về việc đảo ngược nghĩa vụ chứng minh lỗi, nhất là đối với hàng hóa có khuyết tật, theo đó tổ chức, cá nhân kinh doanh chỉ có lỗi khi nảy sinh thiệt hại. Chúng tôi nhận thấy rằng quy định tại Điều 42 và 51 hơi khắc khe đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh, vì nó buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh phải chứng minh là mình không có lỗi, và trên thực tế, nhiều khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không thể nào chứng minh được rằng chứng cứ của người tiêu dùng là sai. Ví dụ: nếu người tiêu dùng khai báo rằng tổ chức, cá nhân kinh doanh đã tuyên bố là hàng hóa có hạn sử dụng là 10 năm, tổ chức, cá nhân kinh doanh không thể chứng minh được điều ngược lại. Tôi cho rằng, nên đưa ra những quy định về nghĩa vụ chứng minh lỗi đối với từng loại tranh chấp khác nhau.

### Chuyên gia:

Tôi hoàn toàn hiểu được thiện chí của quy định này, nhưng trong một số trường hợp, quy định này có thể bị người tiêu dùng lợi dụng nhằm đạt được mục đích. Vì thế, nên đưa ra những trường hợp có thể đảo ngược nghĩa vụ chứng minh lỗi. Việc quy định người tiêu dùng có nghĩa vụ chứng minh quan hệ nhân quả giữa thiệt hại và việc sử dụng hàng hóa vẫn hợp lí hơn là bắt tổ chức, cá nhân kinh doanh chứng minh rằng thiệt hại mà người tiêu dùng phải chịu không phải do lỗi của mình. Mặt khác, quy định như vậy sẽ gián tiếp ảnh hưởng đến người tiêu dùng, do nó khiến

## Hội thảo “Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”

Nhà Pháp luật Việt – Pháp, Hà Nội, ngày 20 - 21/04/2010

Bản dịch của Nhà Pháp luật Việt - Pháp

tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tăng chi phí mua bảo hiểm và tăng giá bán hàng hóa để thanh toán các khoản bảo hiểm này.

