**PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA DOANH NGHIỆP**

**ĐỐI VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

***Nguyễn Duy Phương***

***Nguyễn Duy Thanh***

**Tóm tắt: Pháp luật về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (DN) đối với người tiêu dùng (NTD) được luật hóa trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010. Trải qua hơn 10 năm thực hiện bên cạnh những kết quả đạt được Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 cũng đã bộc lộ những hạn chế nhất định, trong đó có những nội dung liên quan đến trách nhiệm của DN trong việc bảo vệ quyền lợi NTD. Chính vì điều đó ngày 29/3/2021 Bộ Công Thương đã có tờ trình số 1695/Ttr-BCT về đề nghị xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi NTD (sửa đổi). Vì vậy, trong bài viết này, chúng tôi muốn tập trung làm rõ những qui định của pháp luật về trách nhiệm xã hội của DN đối với NTD và thực tiễn thi hành pháp luật về trách nhiệm của DN đối với NTD qua đó chỉ ra những ưu điểm, hạn chế của pháp luật cũng như thực tiễn thi hành, đồng thời đưa ra những giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của DN đối với NTD.**

**Từ khóa: Pháp luật, trách nhiệm, doanh nghiệp; bảo vệ quyền lợi; người tiêu dùng.**

1. **Đặt vấn đề**

Bảo vệ quyền lợi (NTD)[[1]](#footnote-0) là một trong những vấn đề thu hút sự quan tâm của toàn xã hội. Hiện nay, một thực trạng rất phổ biến đang diễn ra không chỉ ở Việt Nam mà còn ở nhiều nước trên thế giới, đó là quyền và lợi ích của NTD bị xâm phạm một cách thường xuyên, và ở nhiều mức độ khác nhau. Do đó, nhiều quốc gia đã sớm ban hành các đạo luật với mục đích bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

Ở Việt Nam Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 được Quốc hội thông qua ngày 17/11/2010 là bước ngoặt lớn về việc luật hóa, cũng như xã hội hóa công tác bảo vệ NTD. Để thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 Chính phủ và các bộ ngành liên quan cũng ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật quy định, hướng dẫn về các lĩnh vực liên quan đến lĩnh vực bảo vệ quyền lợi NTD.

Qua nghiên cứu hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD, có thể nhận thấy vấn đề trách nhiệm của DN trong bảo vệ quyền lợi NTD là một vấn đề quan trọng, đã được Việt Nam đặt ra trong gần 40 năm qua. Đặc biệt là kể từ khi Việt Nam trở thành thành viên chính thức thứ 150 của Tổ chức Thương mại Thế giới WTO vào năm 2007. Đây là mốc thời gian quan trọng đánh giá sự hội nhập quốc tế sâu rộng của nền kinh tế nước ta. Hội nhập mang lại cho Việt Nam nhiều cơ hội mới, song cũng đặt ra nhiều thách thức, trong đó đòi hỏi mỗi DN trong nước phải đặt trách nhiệm bảo vệ quyền lợi NTD lên hàng đầu. Bên cạnh đó, thực tiễn cũng đặt ra nhiều thách thức trong việc thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD khi sự có mặt của ngày càng nhiều các DN nước ngoài tại Việt Nam. Do đó việc nghiên cứu các qui định của pháp luật về trách nhiệm của DN cũng như việc tổ chức thực thi pháp luật trong việc bảo vệ quyền lợi NTD là cần thiết.

1. **Khái quát pháp luật về trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng**

Theo “Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về bảo vệ NTD năm 1985” thì trách nhiệm của DN đối với NTD bao gồm những nội dung “liên quan đến thực hành marketing bình đẳng, bảo vệ sức khỏe và an toàn, tiêu dùng bền vững, giải quyết tranh chấp và đền bù, bảo vệ dữ liệu và đời tư, tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ thiết yếu, giải quyết nhu cầu của những NTD thiệt thòi và dễ bị tổn thương cũng như việc giáo dục”.[[2]](#footnote-1) Năm 1999 các hướng dẫn này được bổ sung thêm các điều khoản về tiêu dùng bền vững. Những hướng dẫn này kêu gọi các quốc gia bảo vệ NTD khỏi những nguy cơ cho sức khỏe và an toàn, thúc đẩy và bảo vệ lợi ích kinh tế của NTD, cho phép họ đưa ra những lựa chọn có hiểu biết, cung cấp giáo dục cho NTD, tạo tính sẵn có cho việc đền bù NTD hiệu quả, thúc đẩy các hình thức tiêu dùng bền vững và bảo đảm việc tự do thành lập các nhóm NTD.[[3]](#footnote-2)

Như vậy, trách nhiệm của DN đối với NTD bao gồm việc cung cấp thông tin chính xác, sử dụng thông tin marketing lành mạnh, minh bạch, hữu ích và các quy trình hợp đồng, thúc đẩy tiêu dùng bền vững, thiết kế sản phẩm và dịch vụ dùng được cho mọi đối tượng và khi thích hợp, phục vụ cho những người bị thiệt thòi và dễ bị tổn thương. Các trách nhiệm cũng bao gồm việc giảm thiểu các rủi ro của việc sử dụng sản phẩm và dịch vụ thông qua các quy trình thiết kế, sản xuất, phân phối, cung cấp thông tin, dịch vụ hỗ trợ, hủy bỏ và thu hồi. Các DN thu thập hoặc xử lý thông tin cá nhân và có trách nhiệm bảo mật những thông tin này cũng như sự riêng tư của NTD.

Ngoài những trách nhiệm được hiểu theo nghĩa tích cực (Nghĩa vụ, bổn phận) của DN thì pháp luật cũng có những qui định về trách nhiệm pháp lý (theo nghĩa tiêu cực) đối với DN, tức là những chế tài sẽ được áp dụng nếu các DN có hành vi phạm trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi NTD, cụ thể như sau:

- Trách nhiệm hành chính, được áp dụng đối với các cá nhân tổ chức có hành vi vi phạm hành chính. Các hành vi vi phạm, hình thức xử phạt, mức xử phạt, biện pháp khắc phục hậu quả, thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính, thẩm quyền xử phạt được quy định cụ thể tại Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi NTD.

-Trách nhiệm hình sự, áp dụng đối với cá nhân, pháp nhân có hành vi phạm tội theo qui địnhcủa Bộ luật Hình sự năm 2015 sửa đổi bổ sung năm 2017.

- Trách nhiệm dân sự, đó là bồi thường thiệt hại cho NTD là một phương thức xử lý dân sự, theo đó pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD quy định chủ thể vi phạm mà gây thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường. Việc xác định bồi thường thiệt hại căn cứ theo các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD và BLDS 2015.

Dưới góc độ pháp luật thì trách nhiệm của DN trong việc bảo vệ quyền lợi NTD là tổng thể các qui định của pháp luật do nhà nước ban hành điều chỉnh hành vi của DN, qui định nghĩa vụ của DN trong quá trình sản xuất, kinh doanh phải đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng và những qui định về các biện pháp chế tài đối với các DN có hành vi vi phạm pháp luật trong việc bảo vệ quyền lợi NTD. Những qui định này được ghi nhận trong nhiều văn bản pháp luật nhưng tập trung nhất là trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010.

1. **Thực trạng pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

***3.1. Trách nhiệm cung cấp thông tin cho người tiêu dùng***

Theo pháp luật quốc tế cũng như pháp luật Việt Nam NTD được tiếp cận với những thông tin thích hợp cho phép họ đưa ra lựa chọn hiểu biết theo mong muốn và nhu cầu của cá nhân và được bảo vệ khỏi các quảng cáo hay nhãn hiệu không trung thực hay sai lệch.

Trong quá trình thực hiện thông tin DN phải thực hành marketing công bằng, thông tin xác thực, không định kiến và thực hành hợp đồng công bằng cung cấp thông tin về sản phẩm và dịch vụ sao cho NTD có thể hiểu được. Điều này cho phép NTD đưa ra các quyết định có hiểu biết về việc tiêu dùng và mua sắm cũng như so sánh các đặc điểm của các sản phẩm và dịch vụ khác nhau. Các quá trình hợp đồng công bằng nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của cả nhà cung cấp và NTD bằng việc giảm thiểu sự thiếu cân bằng trong sức mạnh đàm phán giữa các bên. Thực hành marketing có trách nhiệm có thể bao gồm cung cấp thông tin về các tác động xã hội, kinh tế và môi trường trong toàn bộ chu trình sống và chuỗi giá trị. “Các thông tin chi tiết về sản phẩm và dịch vụ do nhà cung cấp đưa ra đóng vai trò quan trọng trong quyết định mua sắm vì thông tin này có thể chỉ đưa ra những dữ liệu có sẵn cho NTD. Marketing và thông tin không công bằng, thiếu hoàn chỉnh, sai lệch hay dối trá có thể dẫn đến việc mua sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng nhu cầu của khách hàng, gây lãng phí tiền bạc, nguồn lực và thời gian”[[4]](#footnote-3) và thậm chí có nguy hại cho NTD hoặc môi trường. Nó cũng có thể dẫn đến sự suy giảm lòng tin của NTD và NTD không biết tin ai hay tin vào điều gì. Điều này có thể ảnh hưởng bất lợi tới sự phát triển của thị trường đối với các sản phẩm và dịch vụ bền vững hơn.

DN phải công khai toàn bộ giá và thuế, điều khoản và điều kiện của sản phẩm và dịch vụ và chi phí giao hàng. Khi đưa ra khoản tín dụng cho NTD, cần cung cấp chi tiết tỉ lệ lãi suất thực hàng năm cũng như tỉ lệ phần trăm phí hàng năm, bao gồm tất cả các chi phí liên quan, tổng số phải trả, số thanh toán và thời hạn thanh toán mỗi lần; Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, dễ hiểu và có thể so sánh bằng ngôn ngữ chính thống hay phổ dụng tại nơi bán hàng cũng như theo các quy định thích hợp.

Thông tin đầy đủ các khía cạnh về sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ, như việc sử dụng có khả năng gây nguy hiểm, nguyên vật liệu nguy hại và các hóa chất độc hại có trong sản phẩm hoặc sản phẩm tạo ra trong suốt chu kỳ sống của sản phẩm; Đảm bảo quyền được tiếp cận với các sản phẩm không nguy hiểm và bảo vệ NTD khỏi những nguy hại cho sức khỏe và an toàn nảy sinh từ các quá trình sản xuất, sản phẩm và dịch vụ.

Về trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho NTD được qui định tại Điều 13 của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010. Căn cứ quy định này, trong thời gian qua, rất nhiều tranh chấp liên quan đến mua bán hàng qua chương trình bán hàng trên ti vi hoặc mua hàng trên các sàn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử đã được giải quyết thành công nhờ có sự phối hợp và hỗ trợ trực tiếp của chủ đài phát sóng hoặc chủ sàn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử.

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 cũng đã xác định rỏ nội dung này: “Hình thức hợp đồng giao kết với NTD được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự; Trường hợp giao kết hợp đồng với NTD bằng văn bản thì ngôn ngữ của hợp đồng phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu; Ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng giao kết với NTD là tiếng Việt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác; Trường hợp giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tạo điều kiện để NTD xem xét toàn bộ hợp đồng trước khi giao kết”[[5]](#footnote-4).

***3.2. Bảo vệ sức khỏe và an toàn của người tiêu dùng***

Bảo vệ sức khỏe và an toàn của NTD bao gồm cung cấp sản phẩm và dịch vụ an toàn và không chứa đựng rủi ro nguy hại khi sử dụng hay tiêu dùng. Các chỉ dẫn rõ ràng để sử dụng an toàn, bao gồm cả lắp ráp và bảo trì, cũng là một phần quan trọng trong việc bảo vệ sức khỏe và an toàn.

Trong việc bảo vệ sức khỏe và an toàn của NTD, tổ chức cần thực hiện các hành động dưới đây, cũng như cần chú ý đặc biệt tới các nhóm dễ bị tổn thương (đặc biệt chú ý tới trẻ em) có thể không có khả năng thừa nhận hay đánh giá các nguy hiểm tiềm tàng.

“DN cần cung cấp các sản phẩm và dịch vụ an toàn cho người sử dụng và những người khác, an toàn cho tài sản của họ và môi trường, trong những điều kiện sử dụng thông thường và có thể dự đoán trước một cách hợp lý; Đánh giá tính đầy đủ của luật, quy định, tiêu chuẩn và các yêu cầu kỹ thuật khác về sức khỏe và an toàn để giải quyết tất cả các khía cạnh về sức khỏe và an toàn”[[6]](#footnote-5). DN cần vượt qua ngoài các yêu cầu an toàn tối thiểu và chứng minh rằng các yêu cầu cao hơn có thể đạt được sự bảo vệ tốt hơn đáng kể, như thể hiện thông qua tần suất các tai nạn liên quan đến sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng các yêu cầu tối thiểu, hay sự sẵn có các sản phẩm hoặc thiết kế sản phẩm có thể làm giảm số lượng hay mức độ nghiêm trọng của tai nạn;

DN phải giảm thiểu các rủi ro trong thiết kế sản phẩm bằng cách xác định (các) nhóm người sử dụng có thể, việc sử dụng dự kiến và sử dụng sai có thể dự đoán hợp lý của quá trình, sản phẩm hay dịch vụ cũng như các nguy cơ nảy sinh ở tất cả các công đoạn và điều kiện sử dụng của sản phẩm hay dịch vụ và, trong một số trường hợp, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ được thiết kế đặc biệt cho nhóm người dễ bị tổn thương; Ước lượng và đánh giá rủi ro cho từng người sử dụng hay nhóm liên hệ được xác định, bao gồm cả phụ nữ có thai, phát sinh từ các nguy cơ được nhận biết; và giảm rủi ro bằng việc sử dụng thứ tự ưu tiên sau: thiết kế an toàn vốn có, thiết bị bảo vệ và thông tin cho người sử dụng; Đảm bảo thiết kế thích hợp các thông tin về sản phẩm và dịch vụ bằng cách tính đến các nhu cầu khác nhau của NTD và tôn trọng những khả năng khác biệt hay hạn chế của NTD, đặc biệt về mặt thời gian phân bổ cho quá trình truyền đạt thông tin; Khi phát triển sản phẩm, tránh sử dụng hóa chất nguy hại, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, những hóa chất gây ung thư, biến đổi gen, độc hại đối với việc tái chế hoặc những chất không phân hủy và tích tụ sinh học. Nếu sản phẩm có chứa những hóa chất này được chào bán thì cần phải ghi nhãn rõ ràng; Khi thích hợp, tiến hành đánh giá rủi ro của sản phẩm và dịch vụ tới sức khỏe con người trước khi đưa ra vật liệu, công nghệ hay phương pháp sản xuất mới và, khi thích hợp, có sẵn tài liệu cho NTD; Truyền đạt thông tin về an toàn thiết yếu cho NTD bằng việc sử dụng các biểu tượng khi có thể, ưu tiên sử dụng các biểu tượng được quốc tế thống nhất cùng với thông tin dạng văn bản; Chỉ dẫn cho NTD sử dụng đúng sản phẩm và cảnh báo về các rủi ro liên quan trong việc sử dụng dự kiến hoặc sử dụng thông thường có thể dự đoán được; và - chấp nhận các biện pháp ngăn ngừa sản phẩm trở nên không an toàn qua quá trình vận chuyển hay bảo quản không phù hợp của khách hàng.

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 cũng qui định: “Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp”[[7]](#footnote-6).

Đối với các sản phả hàng hóa không đảm bảo sức khỏa và an toàn cho NTD thi phải thu hồi, quy định về thu hồi hàng hóa khuyết tật là nội dung mới, đồng thời, tại thời

điểm ban hành Luật, nhiều ý kiến cho rằng, việc thực hiện chương trình thu hồi hàng hóa có khuyết tật phần nào thể hiện sự yếu kém của DN trong việc sản xuất hàng hóa. Tuy nhiên, thực tế những năm qua cho thấy, 100% các chương trình thu hồi hàng hóa có khuyết tật đều do DN chủ động thực hiện và thông báo tới cơ quan nhà nước. Số lượng các chương trình thu hồi có xu hướng tăng theo các năm. Ngoài ra, Báo cáo tổng hợp của 13 DN cho thấy, hiện có 7/13 DN đã từng chủ động thực hiện chương trình thu hồi hàng hóa có khuyết tật theo đúng quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD; 1/13 DN có thực hiện nhưng chưa tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định liên quan.[[8]](#footnote-7)

***3.3. Bảo vệ dữ liệu và sự riêng tư của người tiêu dùng***

Việc bảo vệ dữ liệu và sự riêng tư của NTD nhằm bảo vệ quyền riêng tư của NTD bằng việc giới hạn các loại thông tin thu thập cũng như cách thức thông tin được lấy, sử dụng và bảo mật. Sự gia tăng việc sử dụng truyền thông điện tử (bao gồm cả các giao dịch tài chính) và thử nghiệm gen, cũng như sự tăng trưởng về cơ sở dữ liệu quy mô rộng, làm gia tăng mối quan ngại về sự riêng tư của NTD có thể được bảo vệ như thế nào, đặc biệt là về thông tin nhận dạng cá nhân.

Để ngăn ngừa việc thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân không xâm phạm đến sự riêng tư, tổ chức cần giới hạn việc thu thập dữ liệu cá nhân ở các thông tin thiết yếu cho việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ hoặc có sự cho phép tự nguyện và được thông báo của NTD; Không sử dụng các dịch vụ hay tuyên bố cung cấp đặc biệt theo thỏa thuận của NTD để sử dụng ngoài ý muốn các dữ liệu cho mục đích marketing; Chỉ thu thập dữ liệu bằng phương thức hợp pháp và công bằng; Quy định mục đích thu thập dữ liệu cá nhân, cả trước và trong khi thu thập dữ liệu; Không công khai, tạo tính sẵn có hoặc sử dụng dữ liệu cá nhân với mục đích khác với quy định, bao gồm cả marketing, trừ khi NTD biết và tự nguyện cho phép hoặc khi có yêu cầu của luật pháp; Tạo cho NTD quyền xác minh xem tổ chức có các dữ liệu liên quan đến họ hay không và kiểm chứng các dữ liệu này, theo như quy định của pháp luật. Nếu việc kiểm chứng thành công, các dữ liệu cần được xóa bỏ, chỉnh sửa, hoàn chỉnh hay sửa đổi, khi thích hợp; Bảo vệ dữ liệu cá nhân bằng các biện pháp an ninh thỏa đáng; Công khai về việc xây dựng, các thực tiễn và chính sách liên quan dữ liệu cá nhân, đưa ra phương thức sẵn có để thiết lập sự tồn tại, tính chất và các ứng dụng chính của các dữ liệu cá nhân; và công khai nhận dạng và vị trí thường trực của người chịu trách nhiệm bảo vệ dữ liệu trong tổ chức (đôi khi gọi là người kiểm soát dữ liệu) và để người đó chịu trách nhiệm giải trình về sự phù hợp với những biện pháp kể trên và luật pháp liên quan.

Pháp luật của Nhà nước Việt Nam cũng ghi nhận điều này như sau: “NTD được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu[[9]](#footnote-8).

Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của NTD thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm: “Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với NTD về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của NTD; Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với NTD và phải được NTD đồng ý; Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của NTD; Tự mình hoặc có biện pháp để NTD cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; Chỉ được chuyển giao thông tin của NTD cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của NTD, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác”[[10]](#footnote-9).

Đối với trách nhiệm bảo vệ thông tin của NTD, mặc dù là quy định mới nhưng Báo cáo tổng hợp của 13 DN cho thấy, có 10/13 DN ban hành văn bản nhằm quy định chính sách bảo vệ thông tin của NTD; 11/13 DN triển khai các biện pháp kỹ thuật và hướng dẫn nhân viên thực hiện các quy định chính sách nội bộ về bảo vệ thông tin của NTD; và 100% DN sử dụng thông tin của NTD theo đúng mục đích đã thông báo với NTD[[11]](#footnote-10).

***3.4. Đảm bảo quyền quyền được sử dụng các dịch vụ thiết yếu***

Để đảm bảo quyền này của người tiêu dung DN cung cấp các dịch vụ thiết yếu cần không gián đoạn việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu khi không được chi trả mà không tạo cho NTD hay nhóm NTD cơ hội có thời gian hợp lý để chi trả. Tổ chức không nên ngừng cung cấp dịch vụ tập thể để trừng phạt tất cả NTD bất chấp việc thanh toán; Trong việc định giá và phí, bất cứ khi nào được phép, đưa ra biểu giá có trợ cấp cho những người cần được hỗ trợ; Hoạt động một cách minh bạch, cung cấp thông tin liên quan đến việc định giá và phí; Mở rộng phạm vi và cung cấp dịch vụ có cùng chất lượng và mức độ cho mọi nhóm NTD, không phân biệt đối xử; Quản lý mọi sự cắt giảm hay gián đoạn việc cung cấp theo cách thức hợp lý, tránh phân biệt đối xử với bất kỳ nhóm NTD nào; và duy trì và nâng cấp hệ thống của mình giúp ngăn ngừa sự phá vỡ các dịch vụ.

***3.5. Thực hiện tốt dịch vụ, hỗ trợ Người tiêu dùng và giải quyết khiếu nại, tranh chấp***

Dịch vụ, hỗ trợ NTD và giải quyết khiếu nại, tranh chấp là các cơ chế tổ chức dùng để giải quyết các nhu cầu của NTD sau khi sản phẩm và dịch vụ đã được bán hay cung cấp.

Những cơ chế này bao gồm lắp đặt thích hợp, bảo đảm và bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật liên quan đến việc sử dụng cũng như các điều khoản về trả lại, sửa chữa và bảo trì.

Sản phẩm và dịch vụ không cung cấp các tính năng thỏa đáng, do thiếu sót hay hỏng hóc hay do sử dụng sai có thể dẫn đến việc vi phạm quyền của NTD cũng như làm lãng phí tiền của, nguồn lực và thời gian.

Nhà cung cấp sản phẩm và dịch vụ có thể nâng cao sự thỏa mãn NTD và giảm mức độ khiếu nại thông qua việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ có chất lượng cao. Họ cần đưa ra lời khuyên rõ ràng cho NTD về cách sử dụng thích hợp và yêu cầu hay biện pháp khắc phục cho sai lỗi tính năng. Nhà cung cấp cũng có thể theo dõi hiệu lực của các dịch vụ, hỗ trợ sau bán hàng, các thủ tục giải quyết tranh chấp thông qua khảo sát người sử dụng[[12]](#footnote-11).

Để thực hiện nội dung này các DN cần tiến hành các biện pháp phòng ngừa khiếu nại bằng việc cung cấp cho NTD, bao gồm cả những người mua sản phẩm qua bán hàng từ xa, khả năng trả lại sản phẩn trong phạm vi thời gian quy định hoặc có các biện pháp khắc phục thích hợp khác; Xem xét các khiếu nại và cải tiến hoạt động trả lời khiếu nại; Nếu thích hợp, cung cấp các bảo đảm dài hơn thời hạn bảo hành theo luật và phù hợp tuổi thọ sử dụng mong muốn của sản phẩm; Thông báo rõ ràng cho NTD về cách thức tiếp cận các dịch vụ và hỗ trợ sau cung ứng cũng như cơ chế giải quyết tranh chấp và bồi thường. Cung cấp hệ thống hỗ trợ và tư vấn thỏa đáng và hiệu quả; Cung cấp việc bảo trì, sửa chữa với giá cả hợp lý, tại những địa điểm thích hợp và cung cấp thông tin về tính sẵn có mong muốn của các phụ kiện thay thế cho sản phẩm; và sử dụng các thủ tục về giải quyết tranh chấp, giải quyết xung đột và bồi thường dựa trên các tiêu chuẩn quốc gia hay quốc tế, miễn phí hay ở mức chi phí tối thiểu với NTD và không đòi hỏi NTD phải từ bỏ các quyền tìm kiếm sự trông cậy hợp pháp của mình.

Nội dung này cũng được ghi nhận là một trong những quyền của NTD trong Luật Bảo vệ NTD 2010: “Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan”.[[13]](#footnote-12)

Trong thực tiễn quá trình phản ánh và xử lý thông tin của NTD với DN đã được thực hiện thuận tiện, đơn giản và nhanh hóng hơn. Có được kết quả này, một mặt là do sự phát triển của công nghệ thông tin đã khiến việc áp dụng các phương thức liên hệ với chi phí hợp lý và thuận lợi hơn cho DN, mặt khác, cũng cần phải ghi nhận sự chủ động trong nhận thức của DN đối với việc lắng nghe và giải quyết các ý kiến của khách hàng. Báo cáo tổng hợp của 13 DN cho thấy, 100% DN có ban hành chính sách tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của NTD; 100% DN có bộ phận chuyên môn phụ trách tiếp nhận và giải quyết khiếu nại; 100% DN xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về khiếu nại của NTD; 10/13 DN áp dụng đa dạng các phương thức tiếp nhận và trao đổi thông tin với NTD (Hotline, Email, chat trực tuyến, facebook)[[14]](#footnote-13)

1. Những ưu điểm và hạn chế của pháp luật về trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
   1. *Những ưu điểm của pháp luật về trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

*Thứ nhất,* các quy định của pháp luật Việt Nam đã ghi nhận những nguyên tắc cơ bản về bảo vệ quyền lợi NTD. Đây là tư tưởng chỉ đạo cho mọi hoạt động trong công tác bảo vệ quyền lợi NTD.

Điều 4, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 đã khẳng định: “*Bảo vệ quyền lợi NTD là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội. Quyền lợi của NTD được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật. Bảo vệ quyền lợi của NTD phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật*”. Nghĩa là công tác bảo vệ NTD không phải là công việc của riêng một ngành nào, cấp nào hay một tổ chức cụ thể nào mà đó là trách nhiệm chung của toàn xã hội. Khác với nhiều lĩnh vực khác, vấn đề bảo vệ NTD liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực khác nhau, do đó việc khẳng định công tác này là trách nhiệm chung của toàn xã hội có ý nghĩa vô cùng to lớn. Mỗi cơ quan, đoàn thể, mỗi cá nhân, tổ chức và cả những NTD đều phải có trách nhiệm trong công tác này.

Thứ hai, các quy định của pháp luật đã ghi nhận các quyền cơ bản của NTD. Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD quy định 8 quyền cơ bản của NTD*.* Trên cơ sở đó, pháp luật đã đề cập đến trách nhiệm của DN kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Chương II của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD đã quy định cụ thể trách nhiệm của DN trong việc: cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ; thực hiện hợp đồng theo mẫu; thực hiện điều kiện giao dịch chung; cung cấp bằng chứng giao dịch; bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện; thu hồi hàng hóa có khuyết tật; bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra… Việc nêu cao trách nhiệm của DN là một trong những yếu tố quan trọng nhất để quyền lợi NTD được đảm bảo.

*Thứ ba,*  Đã ghi nhận các trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Luật Bảo vệ quyền lợi NTD đã đưa ra những quy định mới và chặt chẽ về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với NTD.

Luật đã có những quy định mới, tập trung vào vấn đề trách nhiệm bảo hành và thu hồi hàng hóa có khuyết tật, bồi thường thiệt hại do khuyết tật của hàng hóa gây ra cho NTD. Theo đó, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành đối với hàng hóa do mình cung cấp, trong thời gian bảo hành phải cung cấp cho NTD hàng hóa tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được NTD chấp nhận, phải chịu chi phí về sửa chữa và vận chuyển hàng hóa, linh kiện được bảo hành… Đối với hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, tiến hành thu hồi và báo kết quả với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD.

* 1. *Những hạn chế của pháp luật về trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện nay*

Bên cạnh những ưu điểm, thì hiện nay các quy định của pháp luật Việt Nam về trách nhiệm của DN trong bào vệ quyền lợi NTD vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục.

Thứ nhất, đó là các quy định về trách nhiệm của DN trong việc bảo vệ quyền lợi NTD chủ yếu vẫn mang tính hình thức, khó thực hiện. Luật Bảo vệ NTD ghi nhận 7 nhóm quyền mà các DN phải lưu ý khi cung cấp hàng hóa dịch vụ cho NTD. Hoặc NTD có thể sử dụng để bảo vệ quyền lợi của mình khi bị xâm phạm. Tuy nhiên, cơ chế để thực thi các quyền này thì vẫn chưa có, hoặc có nhưng chưa được thực hiện hiệu quả. Do đó, để áp dụng các quy định này trong việc bảo vệ quyền lợi NTD vẫn gặp nhiều khó khăn.

*Thứ hai*, các quy định về thực hiện hợp đồng giữa DN với NTD vẫn còn chung chung, chưa có các quy định ràng buộc trách nhiệm của DN trong quá trình thực hiện hợp đồng. Hợp đồng theo mẫu trong một số lĩnh vực kinh doanh độc quyền, như: điện, nước… vẫn chưa có quy định cụ thể để tránh tình trạng NTD bị hạn chế và thiệt thòi về quyền lợi, nhất là khi có tranh chấp xảy ra.

*Thứ ba,* về thời gian bảo hành

Điều 21, khoản 2 của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD quy định: *“Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới thì thời hạn bảo hành linh kiện, phụ kiện hoặc hàng hóa đó được tính từ thời điểm thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc đổi hàng hóa mới;”*

Quy định nêu trên mới chỉ xác định mốc thời điểm áp dụng bảo hành, chưa có uy định để xác định thời gian bảo hành đối với linh, phụ kiện hoặc hàng hóa được đổi mới. Nhiều DN khi thay thế linh, phụ kiện mới thường không công bố thời gian bảo ành mới hoặc có quy định, nhưng thường rất ngắn, trong một số trường hợp có thể làm giảm thời gian bảo hành của linh, phụ kiện mới khi so sánh với thời hạn còn bảo hành của linh, phụ kiện cũ.

*Thứ tư,* về thời hạn báo cáo kết quả thu hồi hàng hóa có khuyết tật

Điều 22, khoản 4 của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 quy định trách nhiệm báo cáo kết quả thu hồi hàng hóa có khuyết tật, cụ thể: *“Báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi hàng hóa có khuyết tật sau khi hoàn thành việc thu hồi, trường hợp việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD ở trung ương”.* Thực tế cho thấy, chưa có quy định về giới hạn thời gian DN phải thực hiện báo cáo kết quả thu hồi tới cơ quan có thẩm quyền. Điều đó dẫn đến khi xác định hành vi không thực hiện báo cáo, cơ quan có thẩm quyền không có cơ sở để lảm rõ hành vi này.

5. Một số giải pháp hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của doanh nghiệp đối với quyền lợi người tiêu dùng

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010, đã qua hơn 10 năm thi hành. Đây được đánh giá là một văn bản pháp luật chuyên ngành điều chỉnh khá toàn diện các hoạt động liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi NTD. Bên cạnh đó, nhiều văn bản hướng dẫn pháp luật khác có liên quan cũng liên tục được ban hành, tạo nên một hệ thống pháp luật hoàn chỉnh, thống nhất điều chỉnh các mối quan hệ trong lĩnh vực này. Tuy nhiên, qua nghiên cứu pháp luật và thực tiễn áp dụng, có những hạn chế vướng mắc như đã phân tích ở trên, chúng tôi xin đề xuất một số thay đổi liên quan đến quy định về trách nhiệm của DN trong bảo vệ quyền lợi NTD như sau:

Thứ nhất, bổ sung các quy định liên quan đến hợp đồng tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010, chưa có quy định  rõ ràng về việc cung cấp hợp đồng dịch vụ, nhất là hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục trong đó quy định các điều kiện NTD có thể chấm dứt hợp đồng cũng như quy định rõ trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ cho NTD. Theo quan điểm của chúng tôi, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD cần quy định những vấn đề mang tính nguyên tắc liên quan đến hợp đồng như: giải thích hợp đồng (theo hướng có lợi cho NTD); ngôn ngữ giao kết hợp đồng (rõ ràng, dễ hiểu); nội dung bị cấm đưa vào hợp đồng (những nội dung làm mất hoặc hạn chế các quyền của NTD); những điều khoản không có giá trị trong hợp đồng (những điều khoản đi trái với các quy định của Luật, bất lợi cho NTD); quyền hủy bỏ hợp đồng của NTD (trong trường hợp NTD nhận thấy các quy định đó không thể hiện đúng ý chí của mình cũng như có thể gây bất lợi cho mình). Đồng thời, cũng cần quan tâm đến một số dạng hợp đồng cụ thể mà NTD dễ bị tổn thương như: hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục; hợp đồng của thương nhân bán hàng lưu động; hợp đồng cung cấp hàng hóa, dịch vụ thiết yếu, tín dụng tiêu dùng;…

Thứ hai, cần bổ sung quy định về trách nhiệm sản phẩm, quy định về bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra

NTD là đối tượng thụ hưởng của hoạt động bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, nên khi lựa chọn sản phẩm cho mình, cần có các kiến thức nhất định về chất lượng sản phẩm hàng hóa nói chung. Hiện nay, trách nhiệm của nhà sản xuất đối với sản phẩm do mình tạo ra đã được quy định trong pháp luật về chất lượng sản phẩm và không thể là đối tượng điều chỉnh trực tiếp của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD. Trên thực tế, NTD thường không thiết lập quan hệ pháp lý trực tiếp với nhà sản xuất mà khi sản phẩm, hàng hóa đến được tay NTD đã trải qua nhiều khâu của hệ thống phân phối, đặc biệt là những hàng hóa nhập khẩu. Điều này sẽ dẫn đến tình trạng là người cung cấp sản phẩm, hàng hóa cần phải chịu trách nhiệm về khuyết tật của sản phẩm mà chính họ không tạo ra. Từ đây nảy sinh chế định pháp lý về trách nhiệm sản phẩm, theo đó, nhà sản xuất hàng hóa phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho NTD, được hình thành do khuyết tật của sản phẩm, mặc dù, NTD có thể không có giao dịch trực tiếp với nhà sản xuất. Như vậy, trách nhiệm sản phẩm không phải là trách nhiệm phát sinh trực tiếp từ quan hệ tiêu dùng và như thế chế độ trách nhiệm pháp lý do vi phạm hợp đồng (dân sự), theo pháp luật dân sự, khó có thể áp dụng để bảo vệ quyền lợi của NTD. Chính vì thế, có thể khẳng định rằng, về lâu dài, để góp phần bảo vệ tốt hơn nữa quyền lợi NTD, nâng cao tính cẩn trọng của nhà sản xuất, kinh doanh, việc ban hành các quy định về trách nhiệm sản phẩm, quy định về bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra là cần thiết.

Thứ ba, sửa đổi, bổ sung một số quy định về bảo hành sản phẩm ở một số văn bản liên quan

Về nguyên tắc, nghĩa vụ của DN là phải bảo hành các hàng hoá, dịch vụ của mình cho NTD trong một thời hạn nhất định, gọi là thời hạn bảo hành, theo như thoả thuận với NTD hoặc theo quy định của pháp luật. Tuy nhiên, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD cũng cần quy định thêm: Nếu trong thời hạn bảo hành, NTD phát hiện có khiếm khuyết trong hàng hoá, dịch vụ được bảo hành, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đó có nghĩa vụ phải sửa chữa miễn phí, thay thế phần hoặc bộ phận khiếm khuyết, thay thế hàng hoá, dịch vụ có khiếm khuyết bằng hàng hoá, dịch vụ mới có chất lượng theo tiêu chuẩn, quy định của pháp luật, giảm giá, hoặc cho phép NTD trả lại hàng hoá, dịch vụ và hoàn lại tiền cho NTD.

Mặc dù, các điều luật được quy định trong [Luật Thương mại](http://luatsuthudo.vn/tag/luat-thuong-mai" \t "_blank) năm 2005, về vấn đề bảo hành đã góp phần bảo vệ lợi ích hợp pháp của NTD, Điều 49 Luật Thương mại quy định:

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

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

3. Bên bán phải chịu các chi phí về việc bảo hành, trừ trường hợp có thoả thuận khác.”

Tuy nhiên, chính nội dung quy định trên lại có nhiều vấn đề khiến cả NTD và DN gặp khó khăn khi thực hiện, cụ thể như:

- Luật Thương mại năm 2005, chưa có quy định cụ thể nào về quyền yêu cầu bảo hành của người mua và nghĩa vụ, trách nhiệm bảo hành của người bán trong trường hợp các bên không có thỏa thuận về bảo hành trong hợp đồng. Và khi những trường hợp đó xảy ra, các bên mua và bán lại phải áp dụng các quy định liên quan của [pháp luật dân sự](http://luatsuthudo.vn/tin-tuc-su-kien/an-dan-su" \t "_blank) và pháp luật bảo vệ NTD.

- Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010, chỉ có thể được áp dụng đối với trường hợp bảo hành hàng hóa liên quan đến NTD là người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức. Trong trường hợp xảy ra các vấn đề phát sinh về việc bảo hành hàng hóa liên quan đến các trường hợp không phải là tiêu dùng, sinh hoạt lại khiến NTD và DN không có cơ sở nào để giải quyết.

- Ngoài ra, những quy định tại các điều 446, 447 và 448 Bộ luật Dân sự năm 2015, về nghĩa vụ bảo hành; quyền yêu cầu bảo hành; sửa chữa vật trong thời gian hạn hành, cũng chưa rõ ràng và thống nhất. Trong đó, Điều 447 quy định “Trong thời hạn bảo hành nếu bên mua phát hiện được khuyết tật của vật mua bán thì có quyền yêu cầu bên bán sửa chữa không phải trả tiền, giảm giá, đổi vật có khuyết tật lấy vật khác hoặc trả lại vật và lấy lại tiền” có nghĩa là nếu có tranh chấp khó giải quyết xảy ra thì người mua có thể dựa vào Điều 447 để yêu cầu bên bán trả lại tiền hoặc đổi hàng. Nhưng bên bán cũng có thể viện dẫn Điều 448 Bộ luật này hoặc Điều 49 Luật Thương mại 2005 để phản đối yêu cầu này của bên mua.

Do đó, để rõ ràng hơn và đảm bảo một cách tối ưu nhất của các bên thì cần phải sửa đổi, bổ sung Điều 49 Luật Thương mại năm 2005 và quy định rõ hơn về nghĩa vụ bảo hành của nhà sản xuất nhằm làm rõ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên trong việc bảo hành hàng hóa, các biện pháp bảo hành và thứ tự thực hiện các biện pháp bảo hành.

*Thứ năm,* bổ sung một số vấn đề đã phát sinh trong thực tiễn nhưng chưa được pháp luật quy định

*- Kinh doanh theo dạng nền tảng công nghệ*

Cùng với sự xuất hiện của internet, mô hình kinh doanh theo dạng nền tảng công nghệ đã xuất hiện kết nối những người tham gia giao dịch với nhau và thực hiện những tương tác tạo ra giá trị mọi lúc, mọi nơi, Việt Nam đã ban hành hai đạo luật đó là Luật Giao dịch điện tử năm 2005 và Luật Công nghệ thông tin năm 2006 đây là cơ sở pháp lý cho việc công nhận các giao dịch điện tử trong đó có thương mại điện tử (TMĐT). Cụ thể hóa các văn bản này ngày 16/5/2013 Chính phủ đã ban hành Nghị định số 52/ NĐ-CP/2013 để điều chỉnh các quan hệ TMĐT. Đây là một văn bản chứa đựng rất nhiều các quy định quan trọng mang tính chất nguyên tắc và các quy định mang tính hướng dẫn cụ thể về các chuẩn mực ký kết và thực hiện hợp đồng TMĐT.

Tại Việt Nam, trong ngành vận tải có sự xuất hiện của Uber vào tháng 6/2014, Grab vào tháng 02/2014 và đặc biệt là sự xuất hiện của các DN Việt Nam như Go-Việt ra đời tháng 7/2018, Be vào tháng 12/2018, hay Airbnb, Agoda, Traveloka trong ngành du lịch,…

Đối với việc thực hiện mô hình kinh doanh theo dạng nền tảng công nghệ, có nhiều những mối lo ngại như vấn đề về sự công khai, minh bạch của các nền tảng về cơ chế hoạt động của nền tảng, bảo mật thông tin người dùng, phương thức tính giá của các nền tảng, trách nhiệm pháp lý của các nền tảng… Từ đó, có thể thấy rằng, bảo vệ quyền lợi NTD trong nền kinh tế nền tảng là một vấn đề cấp thiết, đặc biệt trong bối cảnh pháp luật chuyên ngành chưa điều chỉnh, quản lý hoạt động của mô hình kinh doanh theo nền tảng công nghệ.[[15]](#footnote-14) Do đó vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT cũng chưa được luật hóa.

*- Quy định về trách nhiệm và phương thức giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến*

Điều 26, khoản 3, mục c của Nghị định 52/2013/NĐ-CP của Chính phủ ngày 12 tháng 5 năm 2013 về thương mại điện tử quy định: “*Trường hợp người bán trực tiếp đăng thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình trên website thương mại điện tử thì thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và thương nhân, tổ chức cung cấp hạ tầng không phải là bên thứ ba cung cấp thông tin theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.”*

Quy định nêu trên hiện đang tạo ra vấn đề về việc ràng buộc trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và thương nhân, tổ chức cung cấp hạ tầng trong việc đảm bảo thông tin cung cấp trên các sàn thương mại điện tử như Lazada.vn, Shopee.vn…. Tuy nhiên, quy định trong Luật Giao dịch điện tử năm 2005, Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định số 22/2017 NĐ-CP đều mang tính chung chung và không có quy định nào mang tính đặc thù, phù hợp với đặc điểm linh hoạt, diễn biến nhanh của các giao dịch TMĐT. Pháp luật hiện hành không có những quy định cụ thể rõ ràng về áp dụng các phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) vào giải quyết các tranh chấp TMĐT. Tại chương VI Nghị định 52/2013/NĐ-CP cũng chỉ đưa ra các quy định có tính nguyên tắc về giải quyết tranh chấp TMĐT chứ chưa có các quy định cụ thể về cơ chế để tiến hành ODR. Nghị định số 22/2017 NĐ-CP của Chính phủ về hòa giải thương mại là một trong những văn bản pháp lý có quy định nội dung về hòa giải thương mại trực tuyến, bước đầu tạo điều kiện cho việc hình thành giải quyết tranh chấp trực tuyến. Các nội dung như: Phạm vi tranh chấp được sử dụng phương thức ODR; Trình tự, thủ tục và giá trị pháp lý của các quyết định giải quyết tranh chấp… chưa được cụ thể hóa và chưa có hướng dẫn nên các trường hợp xảy ra tranh chấp đều chưa thể xử lý được.[[16]](#footnote-15)Điều này dẫn đến quyền và lợi ích hợp pháp của NTD khó được bảo vệ khi tham gia vào quan hệ thương mại trực tuyến.

**Kết luận**

Trong xu thế nền kinh tế của Việt Nam hội nhập ngày càng sâu rộng với quốc tế, vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD cũng như đề cao trách nhiệm của DN trong đảm bảo quyền lợi của NTD đặt ra như một yêu cầu tất yếu và ngày càng quan trọng. Việt Nam đang từng bước thắt chặt quản lý về bảo vệ quyền lợi NTD trên tất cả các phương diện của nền kinh tế, do đó chúng ta đang từng bước xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD. Cho đến nay, cơ bản hệ thống pháp luật của Việt Nam đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu của công tác bảo vệ quyền lợi NTD. Các quy định của pháp luật Việt Nam về: nguyên tắc bảo vệ quyền lợi NTD, quyền và nghĩa vụ của NTD, trách nhiệm của DN trong bảo vệ quyền lợi NTD… khá tương đồng với pháp luật của nhiều quốc gia phát triển trên thế giới, cơ bản phù hợp và tương thích với những yêu cầu đặt ra trong tình hình hiện nay. Đây là những nỗ lực đáng ghi nhận của những nhà làm luật ở nước ta hơn 10 năm qua.

Tuy nhiên, phân tích hệ thống pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi NTD, chúng tôi vẫn nhận thấy còn một số điểm bất cập, hạn chế, chưa phù hợp hoàn toàn và đáp ứng một cách đầy đủ các yêu cầu đặt ra của xu thế phát triển của nền kinh tế hiện nay. Mặt khác, do nhiều nguyên nhân khác nhau mà hệ thống cơ quan thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD ở Việt Nam vẫn chưa hoạt động thực sự hiệu quả, số lượng vi phạm của DN chưa được phát hiện vẫn còn nhiều, công tác xử lý các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD chưa đạt kết quả mong muốn. Do đó, chúng ta cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp luật và cơ chế thực thi bảo vệ quyền lợi NTD, vừa đáp ứng yêu cầu của công cuộc hội nhập vừa phục vụ cho sự phát triển đất nước.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

Cục cạnh tranh, Bộ Công Thương (2020), *Báo cáo tổng kết 9 năm thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.*

Trần Tuyết Minh (2014), *Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho NTD theo pháp luật Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học.

Quốc hội, *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.*

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 26000:2013 (ISO 26000:2010) *Hướng dẫn về trách nhiệm xã hội.*

United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24. 1999 *(Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về bảo vệ người tiêu dùng).*

United Nations(UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966 (Liên hiệp quốc (UN): *Công ước quốc tế về quyền kinh tế, xã hội và văn hóa).*

Vụ phổ biến giáo dục, pháp luật (2006), *Hỏi đáp pháp luật về bồi thường thiệt hại*, Sách chuyên khảo, Nxb Tư pháp.

**LAW ON SOCIAL RESPONSIBILITIES OF ENTERPRISES**

**FOR CONSUMERS**

***Nguyen Duy Thanh[[17]](#footnote-16)***

***Nguyen Duy Phuong[[18]](#footnote-17)***

**Abstract: The law on corporate social responsibility (CSR) towards consumers is codified in the Law on Protection of Consumer Rights 2010. After more than 10 years of implementation, besides the achieved results, the Law on Protection of Consumer Rights in 2010 also revealed certain limitations of its own, including contents related to the responsibility of enterprises in protecting the interests of consumers. Because of that, on March 29, 2021, the Ministry of Industry and Trade has submitted No. 1695/Ttr-BCT statement on the proposal to develop another Law on Protection of Consumer Rights (amended). Therefore, in this article, we want to focus on clarifying the legal provisions on CSR for consumers and the practice of law enforcement on CSR for consumers, thereby pointing out the advantages and limitations of the law as well as its practical implementation. And at the same time to provide solutions to improve the law on the responsibility of enterprises in protecting the interests of consumers.**

**Keywords: Law, responsibility, business; protect interests; consumers**

1. Thuật ngữ người tiêu dùng được hiểu là những cá nhân hay nhóm người sử dụng đầu ra của của doanh nghiệp bao gồm các sản phẩm và dịch vụ. Theo Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010: “Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”. [↑](#footnote-ref-0)
2. United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24. 1999 (Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về bảo vệ NTD). [↑](#footnote-ref-1)
3. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 26000:2013 (ISO 26000:2010) về Hướng dẫn về trách nhiệm xã hội [↑](#footnote-ref-2)
4. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce. 1999 (Hướng dẫn của OECD về bảo vệ NTD trong bối cảnh thương mại điện tử). [↑](#footnote-ref-3)
5. Điều 13 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 [↑](#footnote-ref-4)
6. TCVN ISO 19011:20033), Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường; TCVN ISO 22000 (ISO 22000), Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm - Yêu cầu đối với các tổ chức trong chuỗi thực phẩm [↑](#footnote-ref-5)
7. Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 [↑](#footnote-ref-6)
8. Cục cạnh tranh, Bộ Công Thương, Báo cáo tổng kết 9 năm thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, tr 28,29. [↑](#footnote-ref-7)
9. Khoản 1 Điều 6 Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2010 [↑](#footnote-ref-8)
10. Khoản 2 Điều 6 Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2010 [↑](#footnote-ref-9)
11. Đã dẫn: Báo cáo tổng kết 9 năm thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng , tr 27. [↑](#footnote-ref-10)
12. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. 2007 (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD): Khuyến nghị của OECD về bồi thường và giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng ). [↑](#footnote-ref-11)
13. Khoản 7 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010. [↑](#footnote-ref-12)
14. Đã dẫn: Báo cáo tổng kết 9 năm thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, tr 29. [↑](#footnote-ref-13)
15. Đã dẫn: Báo cáo tổng kết 9 năm thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, tr 35. [↑](#footnote-ref-14)
16. Hiệp hội TMĐT Việt Nam (2019), Báo cáo chỉ số TMĐT năm 2019, tr.9. <http://idea.gov.vn/?page=document>, truy cập ngày 17/6/2020. [↑](#footnote-ref-15)
17. LLM. PhD student, Lecturer at University of Law, Hue University [↑](#footnote-ref-16)
18. Assoc.Prof.Dr., Vice President University of Law, Hue University [↑](#footnote-ref-17)