

MỤC LỤC

MỤC LỤC	1
MỞ ĐẦU	2
CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO VI PHẠM QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG	6
1.1. Những vấn đề lý luận cơ bản về người tiêu dùng và quyền của người tiêu dùng	6
1.2. Những vấn đề lý luận cơ bản về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng	8
CHƯƠNG 2. CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT DÂN SỰ VIỆT NAM VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO VI PHẠM QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ THỰC TIỄN ÁP DỤNG.....	10
2.1. Các quy định của pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.....	11
2.2. Thực tiễn áp dụng các quy định của pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.....	14
CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT DÂN SỰ VIỆT NAM VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO VI PHẠM QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG.....	15
3.1. Những vấn đề tồn tại trong pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.....	15
3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.....	17
KẾT LUẬN.....	23

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Trong thời đại ngày nay, cùng với xu thế toàn cầu hoá, hội nhập kinh tế quốc tế và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, nhiều phương thức kinh doanh hiện đại đã ra đời, phát triển và du nhập vào Việt Nam. Điều đó đã tạo cho người tiêu dùng nhiều sự lựa chọn hơn với sự tiện lợi ngày càng tăng. Tuy nhiên, mặt trái của các phương thức này là tạo cho các doanh nghiệp làm ăn không chân chính những phương tiện tinh vi hơn để thực hiện các hành vi buôn bán gian dối, không trung thực. Những hành vi như vậy không chỉ gây thiệt hại cho người tiêu dùng mà còn có thể gây ảnh hưởng xấu đối với xã hội nói chung.

Trong khi đó, pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng ở nước ta còn nhiều bất cập cả về phương diện quy định và công tác tổ chức thực thi. Những quy định về bảo vệ người tiêu dùng nói chung, quy định về việc bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng nói riêng, vẫn còn chung chung, các chính sách cũng không thật rõ, nên vẫn chưa tạo lập được cơ chế thực sự hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng.

Trước tình hình đó, việc nghiên cứu các vấn đề liên quan đến trách nhiệm bồi thường thiệt hại - một trong những chế tài được áp dụng với các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng cả dưới góc độ lý luận và thực tiễn sẽ góp phần phân tích và làm rõ các quy định của pháp luật dân sự Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trên cơ sở đánh giá và so sánh với hệ thống pháp luật của các quốc gia phát triển, thông qua đó có những đề xuất, kiến nghị nhằm hoàn thiện hơn các quy định của pháp luật dân sự Việt Nam về vấn đề này, tạo ra một khung pháp lý hoàn thiện góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế Việt Nam trong quá trình hội nhập.

2. Tình hình nghiên cứu

Trách nhiệm bồi thường thiệt hại là một nội dung rất quan trọng trong pháp luật dân sự Việt Nam và các nước trên thế giới. Ở Việt Nam, nghiên cứu về vấn đề này cũng chỉ giới hạn ở giáo trình của Trường Đại học Luật Hà Nội và một số công trình đăng trong các tạp chí khoa học pháp lý chuyên ngành.

Trong khoa học pháp lý Việt Nam hiện nay chỉ có một số công trình gắn với vấn đề này được công bố. Ví dụ, Luận văn Thạc sĩ luật học của Lê Mai Anh về đề tài “Những vấn đề cơ bản về trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong Bộ luật Dân sự”; Luận văn Thạc sĩ luật học của Trần Thị Thu Hiền về đề tài “Những nguyên tắc bồi thường thiệt hại trong luật dân sự Việt Nam”; Luận văn Thạc sĩ luật học của Lê Kim Loan về đề tài “Trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng theo Bộ luật Dân sự Việt Nam”; Luận án Tiến sĩ luật học của Phạm Kim Anh về đề tài: “Trách nhiệm dân sự liên đới bồi thường thiệt hại trong pháp luật dân sự Việt Nam”. Những công trình trên đây, trong một số nội dung cụ thể có thể đề cập một cách gián tiếp đến trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

Liên quan đến nhiều vấn đề được nghiên cứu trong luận văn là các bài viết của nhiều tác giả khác nhau được đăng trong các tạp chí khoa học pháp lý chuyên ngành mà điển hình: bài viết của Nguyễn Văn Cương – Chu Thị Hoa “Bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng” (Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, Số 4/2004); bài viết của Nguyễn Đức Giao “Mối quan hệ giữa trách nhiệm hợp đồng và trách nhiệm ngoài hợp đồng” (Tạp chí Tòa án nhân dân, Số 7/1991); bài viết của Nguyễn Văn Mạnh “Pháp luật bảo vệ sức khỏe cộng đồng và kiến nghị hoàn thiện pháp luật bảo vệ người tiêu dùng” (Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, Số 105/2007); bài viết của

Phùng Trung Tập “Cần hoàn thiện chế định bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong Dự thảo Bộ luật Dân sự sửa đổi” (Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 4/2005); bài viết của Phạm Thái “Vấn đề bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng” (Tập san Tòa án nhân dân, Số 3/1972), và “Một số trường hợp cụ thể về bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng” (Tập san Tòa án nhân dân, Số 4/1972), và “Tính toán thiệt hại và ấn định mức bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng” (Tập san Tòa án nhân dân, Số 5/1972); bài viết của Quách Thành Vinh “Về bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng đối với thiệt hại do sức khỏe bị xâm phạm” (Tạp chí Tòa án nhân dân, Số 10/1998)... Các bài viết trên đây cũng chỉ đề cập đến từng khía cạnh của vấn đề trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Trên thực tế chưa có công trình nào nghiên cứu một cách đầy đủ và toàn diện về vấn đề này.

Chính vì những lý do trên nên đề tài **“Bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo Pháp luật Dân sự Việt Nam”** là công trình khoa học đầu tiên trong khoa học pháp lý của Việt Nam. Đề tài nhằm giải quyết một cách tương đối có hệ thống những vấn đề có liên quan đến trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng, góp phần hoàn thiện pháp luật dân sự của nước ta, đáp ứng được nhu cầu phát triển của xã hội, nhu cầu hội nhập quốc tế.

3. Mục đích, nhiệm vụ và phạm vi nghiên cứu

Mục đích của luận văn là làm rõ cơ sở lý luận và thực trạng quy định của pháp luật về vấn đề trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng trong pháp luật dân sự Việt Nam. Từ đó, đưa ra các kiến nghị, đề xuất nhằm hoàn thiện các quy định pháp luật dân sự trong vấn đề này, bảo đảm việc nhận thức và áp dụng chúng một cách thống nhất trong thực tiễn.

4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

Cơ sở phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu trong luận văn là chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử, những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin; quan điểm của Đảng và Nhà nước ta về Nhà nước pháp quyền.

Các phương pháp nghiên cứu khoa học phù hợp với tính chất và yêu cầu của đề tài như: Phương pháp phân tích, diễn giải, bình luận, lịch sử, so sánh luật học, lôgic, hệ thống, xã hội học, kết hợp lý luận với thực tiễn để đưa ra những kết luận, đánh giá nhằm giải quyết những vấn đề được đặt ra.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Kết quả nghiên cứu của luận văn sẽ góp phần xây dựng cơ sở lý luận có hệ thống về trách nhiệm bồi thường thiệt hại; tạo cơ sở khoa học thống nhất để nghiên cứu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

Luận văn có thể làm tài liệu tham khảo cho sinh viên các cơ sở đào tạo luật, các nhà nghiên cứu, giảng dạy khoa học pháp lý cũng như các nhà hoạt động thực tiễn trong các cơ quan pháp luật.

Các kết luận và ý kiến trình bày trong luận văn có thể giúp cho các cơ quan có thẩm quyền một số giải pháp trong việc xây dựng và hoàn thiện Pháp luật Dân sự Việt Nam.

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO VI PHẠM QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

1.1. Những vấn đề lý luận cơ bản về người tiêu dùng và quyền của người tiêu dùng

1.1.1. Khái niệm Người tiêu dùng

- Nghiên cứu các qui định của Bộ luật Dân sự, tác giả nhận thấy pháp luật Việt Nam không có một khái niệm cụ thể về “người tiêu dùng”. Theo các tài liệu liên quan, khái niệm người tiêu dùng hiểu theo nghĩa hẹp là người mua, sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức. Hiểu theo nghĩa rộng, người tiêu dùng ngoài mục đích mua bán hàng hoá, sử dụng dịch vụ để phục vụ nhu cầu sinh hoạt có thể còn phục vụ cho nhu cầu tái sản xuất kinh doanh.

- Từ những nghiên cứu được trình bày trong luận văn, có thể nhận thấy thuật ngữ “người tiêu dùng” theo quy định của pháp luật Việt Nam được hiểu là *những cá thể mua và sử dụng hàng hoá, dịch vụ cho mục đích sinh hoạt*. Cá thể hoá khái niệm trên giúp từng người tiêu dùng cụ thể ý thức được chính đáng họ đang có các quyền mà pháp luật quy định.

1.1.2. Đặc điểm của Người tiêu dùng Việt Nam

- Trong những năm đổi mới kinh tế, người tiêu dùng Việt Nam đã xuất hiện trên thị trường nước ta với những đặc điểm chủ yếu sau:

(i) Người tiêu dùng bước vào ngưỡng cửa của nền kinh tế mới sau những năm phục hồi và phát triển một nền kinh tế còn mang nặng tính bao cấp với những hậu quả của nhiều thập niên chiến tranh, đó là thời kỳ mà ngành thương nghiệp dường như là người ban phát và người

tiêu dùng là người được tiếp nhận sự ban phát đó mà không được lựa chọn theo ý muốn của mình.

(ii) Trong những năm đổi mới kinh tế xã hội, nguyện vọng, mong muốn của người tiêu dùng đã bắt đầu được các nhà sản xuất, lưu thông, những người làm dịch vụ chú ý tìm hiểu và thực hiện với khả năng tích cực của họ.

(iii) Từ khi cả nước đi vào xây dựng nền kinh tế hàng hoá nhiều thành phần theo định hướng xã hội chủ nghĩa có sự quản lý của Nhà nước tới nay, người tiêu dùng nước ta vẫn chưa được chuẩn bị đầy đủ kiến thức, hiểu biết, tâm lý, thói quen tiêu dùng phù hợp với nền kinh tế thị trường hiện nay và cho thời gian tới.

(iv) Người tiêu dùng nước ta hiện nay còn thiếu hệ thống pháp luật và chính sách đầy đủ để bảo vệ mình

(v) Người tiêu dùng Việt Nam cho đến nay còn chưa được hướng dẫn, chưa được thông tin và định hướng thích hợp để có thể tự chủ trong các hoạt động của mình.

1.1.3. Quyền của người tiêu dùng

- Theo đề xuất của Quốc tế người tiêu dùng (CI) ngày 09/05/1985, Đại hội đồng Liên hợp quốc đã thông qua Nghị quyết số 39/948 có tên gọi là “Các nguyên tắc chỉ đạo để bảo vệ người tiêu dùng”, trong đó công bố 08 quyền của người tiêu dùng. Với sự phê chuẩn của Liên hợp quốc, 08 quyền của người tiêu dùng đã được đưa lên vị trí hợp pháp và được quốc tế công nhận, được tất cả các quốc gia dù là phát triển hay đang phát triển thừa nhận.

- Trên cơ sở các quy định về quyền của người tiêu dùng tại Nghị quyết nêu trên của Liên Hợp quốc và nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, Bộ luật Dân sự và Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi

người tiêu dùng Việt Nam đã quy định người tiêu dùng có các nhóm quyền cơ bản sau: Quyền lựa chọn hàng hoá, dịch vụ; Quyền đòi bồi hoàn, bồi thường thiệt hại; Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện; Quyền đóng góp ý kiến trong việc xây dựng và thực hiện chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh bảo đảm tiêu chuẩn, chất lượng hàng hoá, dịch vụ; Quyền thành lập tổ chức để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật.

1.2. Những vấn đề lý luận cơ bản về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng

1.2.1. Lý luận chung về trách nhiệm bồi thường thiệt hại

- Nghiên cứu các quy định của Bộ luật Dân sự, tác giả nhận thấy trong pháp luật Việt Nam trách nhiệm dân sự được hiểu theo nhiều cách khác nhau: trách nhiệm bồi thường thiệt hại, trách nhiệm phải thực hiện nghĩa vụ ...

- Trách nhiệm dân sự nói chung và trách nhiệm bồi thường thiệt hại nói riêng mang đặc tính của trách nhiệm dân sự. Đó là trách nhiệm tài sản nhằm khôi phục tình trạng tài sản của người bị thiệt hại do cơ quan nhà nước có thẩm quyền áp dụng. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại không chỉ nhằm bảo đảm việc đền bù tổn thất đã gây ra mà còn giáo dục mọi người về ý thức tuân thủ pháp luật, bảo vệ tài sản xã hội chủ nghĩa, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của người khác.

- Việc quy định trách nhiệm bồi thường thiệt hại không chỉ đối với những thiệt hại về vật chất mà còn cả đối với những thiệt hại về tinh thần là một bước tiến bộ trong việc xây dựng pháp luật của nước ta. Nó phù hợp với tình hình phát triển kinh tế, xã hội và đáp ứng được yêu cầu đa dạng của các giao dịch trong cộng đồng, đảm bảo được nguyên tắc tôn

trọng và bảo vệ các quyền nhân thân, quyền sở hữu và quyền khác đối với tài sản – là hai trong những nguyên tắc cơ bản của pháp luật dân sự Việt Nam.

1.2.2. Căn cứ phát sinh trách nhiệm bồi thường thiệt hại

Xuất phát từ những quy định, những nguyên tắc của pháp luật nói chung và pháp luật dân sự nói riêng, trách nhiệm bồi thường thiệt hại phát sinh khi có điều kiện sau:

a) Có thiệt hại xảy ra

Thiệt hại là những tổn thất thực tế được tính thành tiền, do việc xâm phạm đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, uy tín, tài sản của cá nhân, tổ chức. Thiệt hại bao gồm thiệt hại về vật chất và thiệt hại do tổn thất về tinh thần. Việc xác định các loại thiệt hại nói trên phải tuân theo các nguyên tắc chung của pháp luật.

b) Hành vi gây thiệt hại là hành vi trái pháp luật

Trách nhiệm bồi thường thiệt hại là một loại trách nhiệm dân sự, là một hình thức của trách nhiệm pháp lý. Vì vậy hành vi trái pháp luật được coi là điều kiện khách quan để xác định trách nhiệm dân sự. Trong khoa học pháp lý hành vi trái luật, theo cách hiểu thông thường, là hành vi được thực hiện không phù hợp với quy định của pháp luật, không phụ thuộc vào việc người thực hiện hành vi đó có biết hay không biết sự không hợp pháp của hành vi. Nói cách khác, hành vi trái luật thể hiện một cách khách quan sự không phù hợp của hành vi của chủ thể với yêu cầu của pháp luật.

c) Có mối quan hệ nhân quả giữa thiệt hại xảy ra và hành vi trái pháp luật

Có thiệt hại, có hành vi trái pháp luật, điều đó chưa đủ để bắt buộc người thực hiện hành vi đó phải chịu trách nhiệm dân sự. Theo quy

định của pháp luật Việt Nam, chủ thể thực hiện hành vi trái luật chỉ chịu trách nhiệm về những hậu quả do chính hành vi đó gây ra. Như vậy, thiệt hại phải là hậu quả trực tiếp của hành vi trái pháp luật thì mới được bồi thường. Điều này có nghĩa là, một trong những điều kiện của trách nhiệm là phải có sự tồn tại mối quan hệ nhân quả giữa hành vi trái luật của người vi phạm với thiệt hại xảy ra, nói cách khác thiệt hại xảy ra là kết quả tất yếu của hành vi trái pháp luật hay ngược lại hành vi trách pháp luật là nguyên nhân gây ra thiệt hại.

d) Có lỗi cố ý hoặc lỗi vô ý của người gây thiệt hại

Trong khoa học pháp lý tồn tại quan điểm có thể nói là chính thống mà theo đó cơ sở phát sinh trách nhiệm dân sự là các yếu tố cấu thành vi phạm pháp luật dân sự. Một trong những yếu tố cấu thành đó là lỗi của người vi phạm. Tuy nhiên nếu như mối quan hệ nhân quả được coi là yếu tố tồn tại khách quan, ngoài ý thức của con người thì lỗi được coi là yếu tố chủ quan. Theo nguyên tắc chung thì lỗi là điều kiện cần thiết để áp dụng trách nhiệm do vi phạm nghĩa vụ dân sự. Chính vì vậy mà quy phạm về trách nhiệm do có lỗi được đưa vào Bộ luật Dân sự. Khoản 1 Điều 308 Bộ luật Dân sự 2005 quy định rằng, người không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ dân sự thì phải chịu trách nhiệm dân sự khi có lỗi cố ý hoặc lỗi vô ý trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

CHƯƠNG 2

CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT DÂN SỰ VIỆT NAM VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO VI PHẠM QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ THỰC TIỄN ÁP DỤNG

2.1. Các quy định của pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng

2.1.1. Cách xác định thiệt hại do hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật dân sự Việt Nam

Xác định thiệt hại là một việc rất khó khăn và phức tạp. Theo quy định của pháp luật dân sự Việt Nam, những thiệt hại phải bồi thường do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng, cụ thể như sau:

a) Thiệt hại về tài sản.

Thiệt hại về tài sản bao gồm thiệt hại trực tiếp nhằm khôi phục tình trạng tài sản ban đầu của người bị thiệt hại và thiệt hại gián tiếp liên quan đến việc khai thác và sử dụng tài sản trong thời gian từ khi xảy ra thiệt hại đến khi bồi thường.

b) Thiệt hại do sức khoẻ bị xâm phạm

Đối với thiệt hại vật chất do sức khoẻ bị xâm phạm, pháp luật đưa ra cách thức tính toán phụ thuộc vào các điều kiện kinh tế, xã hội tại những thời điểm lịch sử nhất định. Xác định thiệt hại về sức khoẻ bao gồm: chi phí hợp lý cho việc cứu chữa, bồi dưỡng, phục hồi sức khoẻ và các chức năng bị mất, bị giảm sút của người bị thiệt hại; thu nhập thực tế bị mất hoặc bị giảm sút của người bị thiệt hại; chi phí hợp lý và phần thu nhập thực tế bị mất của người chăm sóc người bị thiệt hại trong thời gian điều trị; trường hợp sau khi điều trị, người bị thiệt hại mất khả năng lao động và cần có người thường xuyên chăm sóc thì phải bồi thường chi phí hợp lý cho việc chăm sóc người bị thiệt hại.

c) Thiệt hại do tính mạng bị xâm phạm

Thiệt hại về vật chất do tính mạng bị xâm phạm cần được xác định bao gồm: chi phí cho việc cứu chữa, bồi dưỡng, chăm sóc nạn nhân trước khi chết; chi phí cho việc mai táng phù hợp với phong tục, tập

quán; tiền cấp dưỡng cho những người mà người bị thiệt hại có nghĩa vụ phải cấp dưỡng; khoản tiền bù đắp tổn thất về tinh thần do tính mạng bị xâm phạm

d) Thiệt hại do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm

Thiệt hại do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm gồm có thiệt hại do danh dự, nhân phẩm, uy tín của cá nhân bị xâm phạm; thiệt hại do danh dự, uy tín của tổ chức bị xâm phạm. Bao gồm: chi phí hợp lý để hạn chế, khắc phục thiệt hại; thu nhập thực tế bị mất hoặc bị giảm sút; khoản tiền bù đắp tổn thất về tinh thần do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm.

2.1.2. Quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật Dân sự Việt Nam

Thời gian qua, Nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật quan trọng liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có các quy định về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng. Trong các văn bản này, quan trọng nhất phải kể đến Bộ luật Dân sự 2005; Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 1999 và Nghị định 58/2008/NĐ-CP ngày 24/04/2008 quy định chi tiết thi hành pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

(i) Các quy định của Bộ luật Dân sự Việt Nam

Trong các quy định của Bộ luật Dân sự 2005 có nhiều quy định liên quan đến việc xử lý hành vi xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng, cụ thể Điều 604 quy định: “*Người nào do lỗi cố ý hoặc lỗi vô ý xâm phạm tính mạng, sức khoẻ, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác của cá nhân, xâm phạm danh dự, uy tín, tài sản của pháp nhân hoặc chủ thể khác mà gây thiệt hại thì phải bồi*

thường. Trong trường hợp pháp luật quy định người gây thiệt hại phải bồi thường cả trong trường hợp không có lỗi thì áp dụng quy định đó”. Điều 630 Bộ luật Dân sự năm 2005 quy định (trước đó là Điều 632 Bộ luật Dân sự năm 1995): “Cá nhân, pháp nhân, chủ thể khác sản xuất, kinh doanh không bảo đảm chất lượng hàng hoá mà gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì phải bồi thường”. Nguyên tắc bồi thường thiệt hại được quy định tại Điều 605 theo hướng thiệt hại phải được bồi thường toàn bộ và kịp thời. Thời hiệu khởi kiện yêu cầu bồi thường là 02 năm được quy định tại Điều 607. Bên cạnh đó, Điều 608 quy định cách xác định thiệt hại khi tài sản bị xâm phạm; Điều 609 quy định cách xác định thiệt hại khi sức khoẻ bị xâm phạm; Điều 610 quy định về cách xác định thiệt hại do tính mạng bị xâm phạm ...

(ii) Các quy định của Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 1999 và Nghị định 55/2008/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh

- Để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, nâng cao trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Ủy ban Thường vụ Quốc hội khoá X đã ban hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 13/1999/PI-UBTVQH10 ngày 27/04/1999 gồm 06 chương, 30 điều. Ngày 24/04/2008 Chính phủ đã ban hành Nghị định số 55/2008/NĐ-CP quy định chi tiết Pháp lệnh thay thế cho Nghị định số 69/2001/NĐ-CP ngày 02/10/2001 quy định chi tiết Pháp lệnh trước đó.

- Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do Bộ Công thương chủ trì soạn thảo đang nhận được sự quan tâm đặc biệt của Người tiêu dùng Việt Nam. Bên cạnh những quy định mới mang tính thực tiễn

cao, Dự thảo còn có nhiều quy định phải sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế cuộc sống. Dự thảo cần bổ sung thêm quy định về trách nhiệm của nhà cung cấp với sản phẩm gây thiệt hại cho người tiêu dùng; trách nhiệm bồi thường thiệt hại về tính mạng, sức khoẻ, giảm sút về thu nhập của người tiêu dùng nếu có...

2.2. Thực tiễn áp dụng các quy định của pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng

2.2.1. Thực trạng buôn bán không trung thực gây tổn thất cho người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay

- Trên con đường hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, Việt Nam có nhiều cơ hội mới trong việc thoả mãn những nhu cầu cơ bản của người tiêu dùng. Tuy nhiên, quá trình này cũng tiềm ẩn nhiều yếu tố có thể khiến cho việc kiểm soát an toàn, chất lượng của hàng hoá, dịch vụ nhập khẩu trở nên khó khăn hơn. Đồng thời, sự phát triển của công nghệ thông tin kéo theo nhiều loại hình kinh doanh mới và những vấn đề mới như lừa đảo trên Internet cũng càng trở nên tinh vi hơn. Những hành vi như vậy không chỉ gây thiệt hại kinh tế cho những người bị lừa gạt mà còn ảnh hưởng tiêu cực tới tình hình xã hội nói chung. Ở mức độ nghiêm trọng hơn, những hành vi hạn chế cạnh tranh như thoả thuận hạn chế cạnh tranh, lạm dụng vị trí thống lĩnh, vị trí độc quyền ... cũng sẽ làm môi trường cạnh tranh bị bóp méo, ảnh hưởng tới giá cả hàng hoá, dịch vụ và từ đó gây thiệt hại đối với quyền lợi người tiêu dùng.

2.2.2. Thực tiễn áp dụng các quy định của pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng

- Kết quả nghiên cứu của luận văn cho thấy rằng, pháp luật và văn bản giải thích luật chưa rõ ràng cùng với năng lực của Thẩm phán, của những người áp dụng pháp luật thể hiện một cách hết sức rõ ràng trong thực tiễn áp dụng các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

- Thực tiễn xét xử ở Việt Nam, không hiếm trường hợp quyết định của Tòa án bắt buộc chủ thể chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong khi chủ thể hầu như hoàn toàn không có lỗi. Bên cạnh đó, cũng có không ít trường hợp, cùng một vụ án về bồi thường thiệt hại nhưng lại có nhiều quan điểm trái ngược nhau, đặc biệt bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng gây ra trong thực tiễn pháp lý ở nước ta có nhiều quan điểm không đồng nhất, đã cho thấy năng lực của thẩm phán, của những người áp dụng pháp luật, còn nhiều hạn chế. Kết quả là bản án khó có thể bảo đảm được tính công bằng, thuyết phục cao và như vậy khả năng tranh chấp dễ kéo dài và Tòa án phải xét xử qua nhiều cấp.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT DÂN SỰ VIỆT NAM VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO VI PHẠM QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

3.1. Những vấn đề tồn tại trong pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng

3.1.1. Hệ thống pháp luật bảo vệ người tiêu dùng về vấn đề này còn chưa hoàn thiện

- Hệ thống pháp luật bảo vệ người tiêu dùng chưa hoàn thiện, còn vừa thiếu và vừa yếu, chưa đáp ứng được nhu cầu đa dạng của đời

sống kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Nhiều vấn đề luật pháp còn giản lược, nhiều vấn đề còn chưa có luật pháp điều chỉnh như là: Luật quản lý giá, Luật chống độc quyền và khuyến khích cạnh tranh ... Do đó, việc thực thi luật pháp để bảo vệ người tiêu dùng còn gặp nhiều khó khăn.

- Pháp luật dân sự quy định về vấn đề bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng còn nhiều hạn chế như: chưa quy định rõ ai sẽ là người bị kiện trong chuỗi phân phối hàng hoá từ nhà sản xuất đến người tiêu dùng; hệ thống kiểm tra, kiểm nghiệm, giám định hiện nay chưa đủ lực, chưa trở thành công cụ cung cấp chứng cứ thuận lợi cho người tiêu dùng khi khởi kiện; việc chứng minh thiệt hại và mối quan hệ nhân quả giữa hành vi gây thiệt hại với thiệt hại mà người tiêu dùng phải gánh chịu trong thực tế rất phức tạp, nhất là đối với các vụ việc liên quan tới các loại thực phẩm độc hại nhưng chưa gây bệnh ngay tức khắc; các quy định của pháp luật còn nặng về hình thức và sơ cứng chưa gắn với thực tiễn nên rất khó sử dụng làm công cụ bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng có hiệu quả.

3.1.2. Sự xuất hiện ngày càng nhiều các hành vi cạnh tranh không lành mạnh và hạn chế cạnh tranh

Các hành vi hạn chế cạnh tranh và cạnh tranh không lành mạnh đã xuất hiện và gây ảnh hưởng không nhỏ tới người tiêu dùng. Những hành vi cạnh tranh không lành mạnh của các doanh nghiệp ngày càng tinh vi hơn, có phạm vi ảnh hưởng lớn hơn.

3.1.3. Nhận thức của người tiêu dùng và doanh nghiệp về các quyền và trách nhiệm của mình

Cho đến nay nhiều người tiêu dùng vẫn chưa hiểu rõ được quyền lợi và trách nhiệm của mình, chưa tích cực tham gia vào cuộc đấu tranh

để tự bảo vệ mình, cũng như chưa phát huy được vai trò của mình trên thị trường, trong cuộc sống tiêu dùng, trong xã hội.

3.1.4. Vấn đề khiếu nại và bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng ở nước ta chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu của thực tiễn. Nhiều doanh nghiệp vẫn chưa chú trọng lắng nghe và tiếp thu ý kiến của người tiêu dùng, đặc biệt trong việc thực hiện cam kết bảo hành, giải quyết khiếu nại từ phía người tiêu dùng.

3.1.5. Vấn đề cung cấp thông tin, kiến thức về tiêu dùng

Các thông tin đáng tin cậy cho người tiêu dùng về giá cả, chất lượng hàng hoá, dịch vụ còn thiếu. Một số nhà sản xuất, kinh doanh không cung cấp đầy đủ các hướng dẫn rõ ràng, trung thực các thông tin để người tiêu dùng có thể lựa chọn hàng hoá, dịch vụ đúng với yêu cầu của mình. Hiện tượng thông tin, ghi nhãn không đúng với thực tế nhằm làm cho người tiêu dùng nhầm lẫn ở nhiều nơi, nhiều lúc không còn là hiện tượng cá biệt.

3.1.6. Hoạt động của các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng

Ở nước ta hiện nay, tại các tỉnh đã có hội bảo vệ người tiêu dùng thì hoạt động của hội cũng vẫn chủ yếu là ở khu vực thị xã, tỉnh lỵ, ít hội triển khai được hoạt động đến các huyện, chưa nói đến các khu vực nông thôn, vùng sâu vùng xa, nơi mà người tiêu dùng còn ở trình độ thấp, là đối tượng cho các hành vi gian lận. Đó là những nơi người tiêu dùng cần sự bảo vệ nhiều nhất.

3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật dân sự Việt Nam về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng

3.2.1. Ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trong thời gian tới, Việt Nam cần nhanh chóng xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nên tập trung điều chỉnh các nội dung: Hệ thống các quyền của người tiêu dùng và những trách nhiệm của cơ sở sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ; Các hành vi thương mại không lành mạnh như hành vi thông tin gian dối, gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng, cưỡng ép người tiêu dùng ...; Các vấn đề về hợp đồng tiêu dùng, trong đó có quy định về điều khoản hợp đồng không công bằng, ngôn ngữ hợp đồng, bảo hành và một số loại hợp đồng tiêu dùng đặc thù như hợp đồng bán hàng trực tiếp, hợp đồng cung ứng dịch vụ liên tục, hợp đồng bán hàng từ xa ...; Các vấn đề về trách nhiệm sản phẩm (phân chia trách nhiệm chịu rủi ro trong quá trình tiêu dùng sản phẩm); Cơ quan chuyên trách về bảo vệ người tiêu dùng và các quyền năng của cơ quan này, nhất là quyền thanh tra, kiểm tra, quyền xử lý vi phạm; Các biện pháp chế tài và trình tự, thủ tục áp dụng các biện pháp chế tài, trong đó cần bổ sung các loại chế tài như cảnh báo, công bố công khai hành vi vi phạm, khuyến nghị phương thức chấp hành pháp luật ...; Các quy định về Hội bảo vệ người tiêu dùng, trong đó cần nêu rõ cơ chế hỗ trợ tài chính cho các Hội này hoạt động.

3.2.2. Hoàn thiện các quy định pháp luật nhằm xử lý các vi phạm của doanh nghiệp

Bên cạnh việc xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cần phải rà soát các quy định của Luật Cạnh tranh (tương tự với những văn bản khác có liên quan) để phát huy hiệu quả của cả hệ thống pháp luật trong việc duy trì sự công bằng cho người tiêu dùng.

3.2.3. Xác định hệ thống các quyền của người tiêu dùng

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải thể hiện được 08 quyền cơ bản của người tiêu dùng, bao gồm: quyền được an toàn, quyền được lựa chọn, quyền được đào tạo về tiêu dùng, quyền được thông tin, quyền được đại diện, quyền được trả lại hàng hoá và bồi thường thiệt hại, quyền được thoả mãn những nhu cầu cơ bản, quyền được có một môi trường lành mạnh.

3.2.4. Xác định trách nhiệm của cơ sở sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ

Để pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có tính thực tiễn, dễ áp dụng, cần quy định cụ thể các trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh, các chủ thể được quy định trong luật cần được biết mình có quyền làm gì và có nghĩa vụ không được làm gì cùng với chế tài cụ thể kèm theo.

Đồng thời nghiên cứu việc áp dụng chế độ trách nhiệm đối với nhà sản xuất, phân phối sản phẩm, cung cấp dịch vụ với nhiều mức bồi thường khác nhau và theo hướng không buộc người tiêu dùng phải chứng minh bị bệnh tật, bị thiệt hại do sản phẩm gây ra và không phải chứng minh lỗi của nhà sản xuất, phân phối mà chỉ cần người tiêu dùng chứng minh rằng họ đã sử dụng sản phẩm không đúng chất lượng đã được nhà sản xuất công bố sản phẩm, có độc hại và vì sự gian lận trong thương mại, hoặc sản phẩm độc hại đó mà người tiêu dùng đã phải gánh chịu thiệt hại hoặc có thể sẽ bị bệnh tật, thiệt hại là đủ.

3.2.5. Quy định về hợp đồng tiêu dùng

Nhằm bảo đảm sự công bằng trong giao dịch giữa thương nhân và người tiêu dùng, ngăn ngừa khả năng thương nhân lợi dụng các ưu thế của mình để xâm hại quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng, việc đưa ra các quy tắc đặc thù điều chỉnh quan hệ hợp đồng giữa thương nhân với

người tiêu dùng là rất cần thiết. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam cũng nên có các quy tắc điều chỉnh quan hệ hợp đồng với các nội dung quy định khác với các quy tắc tương ứng trong Bộ luật Dân sự trong những trường hợp cần thiết nhằm nâng cao mức độ bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch với thương nhân.

3.2.6. Quy định về mức bồi thường thiệt hại do xâm phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của người tiêu dùng

Trong Bộ luật Dân sự chỉ xác định thiệt hại danh dự, nhân phẩm, uy tín mà không coi đây là một trường hợp riêng biệt của trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng. Vì vậy, cần phải đưa trường hợp này vào Mục 3 của Chương V Phần thứ ba của Bộ luật Dân sự, trong đó phải có điều luật quy định rõ thế nào là danh dự, nhân phẩm, uy tín và những hành vi nào bị coi là xâm phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín và phải bồi thường.

3.2.7. Tăng cường vai trò của cơ quan bảo vệ người tiêu dùng và xây dựng hệ thống giám định tại các địa phương

Hiện nay, cơ quan bảo vệ người tiêu dùng tại Việt Nam là Ban bảo vệ người tiêu dùng thuộc Cục quản lý cạnh tranh, Bộ Công thương. Trong thời gian tới, cần nâng cao vai trò của cơ quan này, thể hiện ở hai giải pháp: (i) thành lập Cục bảo vệ người tiêu dùng; (ii) tăng cường quyền hạn, trách nhiệm của Cục bảo vệ người tiêu dùng và các điều tra viên trong Cục.

Đồng thời, cần xây dựng hệ thống cơ quan giám định tại các địa phương đủ năng lực giám định một cách nhanh chóng và chính xác các loại sản phẩm là thực phẩm có chứa chất độc hại sẽ ảnh hưởng đến sức khoẻ người tiêu dùng, các sản phẩm không bảo đảm chất lượng, các loại sản phẩm mà nhà sản xuất cố ý gian dối, lừa dối người tiêu dùng; giám

định một cách chính xác tính năng, mức độ nguy hiểm của các loại sản phẩm sẽ gây thiệt hại cho người tiêu dùng khi họ sử dụng, vừa để kịp thời cảnh báo, xử lý và có thể được dùng làm chứng cứ trong các vụ kiện.

3.2.8. Đơn giản hoá thủ tục giải quyết khiếu kiện của người tiêu dùng.

Pháp luật cần xây dựng cơ chế khiếu kiện cá nhân và tập thể một cách cụ thể và minh bạch. Ngoài ra, cần nghiên cứu để bổ sung quy định quyền khởi kiện của người tiêu dùng theo hướng người tiêu dùng có thể khởi kiện bất cứ ai trong chuỗi phân phối sản phẩm.

Mặt khác, cần có quy định buộc người gây thiệt hại phải bồi thường các chi phí cho người khởi kiện (chi phí đi lại, thời gian theo kiện, chi phí thuê luật sư ...). Vì thực tế hiện nay hầu hết các tranh chấp dân sự, Tòa án Việt Nam chưa xem xét thiệt hại này.

3.2.9. Quy định về trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp trong vấn đề bảo vệ người tiêu dùng

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần quy định rõ trình tự, thủ tục khiếu nại của người tiêu dùng và lưu ý các vấn đề sau: (i) quy định rõ thời hạn khiếu nại, thời hạn giải quyết khiếu nại. Trong thời gian người sản xuất, kinh doanh trả lời khiếu nại hoặc thời gian cơ quan bảo vệ người tiêu dùng điều tra theo đơn khiếu nại của người tiêu dùng thì không tính vào thời hiệu khởi kiện (để đảm bảo quyền khởi kiện của người tiêu dùng); (ii) khi quyền của người tiêu dùng bị xâm phạm, người tiêu dùng có thể khởi kiện tại Tòa án mà không cần trình tự khiếu nại; (iii) quy định hệ thống các biện pháp xử lý vi phạm hành chính, dân sự, hình sự (có thể dẫn chiếu) nhưng cần cụ thể, rõ ràng.

3.2.10. Nâng cao năng lực đội ngũ thẩm phán

Một trong những nhiệm vụ của công cuộc cải cách tư pháp ở nước ta là nâng cao năng lực của đội ngũ thẩm phán để có được một đội ngũ thẩm phán giỏi, có khả năng độc lập tư duy, phát hiện vấn đề.

3.2.11. Quy định về trách nhiệm bồi hoàn của nhà nước

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đang được xây dựng trong thời gian tới cần ghi nhận trách nhiệm tôn trọng quyền của người tiêu dùng không chỉ của tổ chức, cá nhân kinh doanh mà còn của các cơ quan, các cán bộ nhà nước và mọi tổ chức có liên quan. Từ trách nhiệm này, các lĩnh vực pháp luật khác có thể hỗ trợ để truy cứu người vi phạm, trong đó có pháp luật về bồi thường nhà nước.

KẾT LUẬN

Mức độ phát triển và văn minh của một số quốc gia không chỉ được đánh giá bằng tốc độ tăng trưởng của GDP, của thu nhập bình quân đầu người mà còn phụ thuộc vào giá trị công bằng và khả năng thực thi của pháp luật. Một nền pháp chế văn minh phải ưu tiên bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Có lẽ vì thế, pháp luật về quyền của người tiêu dùng luôn là một bộ phận không thể thiếu trong hệ thống pháp luật dân sự - thương mại của các quốc gia phát triển và đã trở thành vấn đề pháp lý quốc tế.

Tại Việt Nam, với quan niệm người tiêu dùng là chủ thể trong các giao dịch dân sự - thương mại, pháp luật luôn hướng đến việc bảo vệ sự công bằng và duy trì tính minh bạch của các hợp đồng là đối tượng điều chỉnh của Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại ... Trong những năm gần đây, Nhà nước ta luôn quan tâm, coi trọng việc hoàn thiện hệ thống pháp luật nói chung, các quy định về bồi thường thiệt hại nói riêng. Bảo vệ người tiêu dùng đã thực sự trở thành một lĩnh vực pháp luật độc lập và có vị trí đáng kể trong hệ thống pháp luật dân sự – thương mại kể từ khi các văn bản pháp luật quan trọng điều chỉnh lĩnh vực này ra đời: Bộ luật Dân sự 2005, Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được ban hành năm 1999 và Nghị định hướng dẫn thi hành...

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong việc xây dựng và hoàn thiện các quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng, tuy nhiên thực trạng vi phạm quyền của người tiêu dùng ở Việt Nam ngày càng nghiêm trọng mà một trong những nguyên nhân quan trọng của thực trạng này là do sự không đồng bộ và thiếu hiệu quả của hệ thống pháp luật. Các quy định của pháp luật trong lĩnh vực này cũng như việc áp dụng các quy định đó còn chưa đáp

ứng được nhu cầu của thực tiễn về sự đầy đủ, tính thống nhất và các yêu cầu khác của một thể chế pháp luật trong một xã hội đang phát triển không ngừng. Để giải quyết tình trạng trên, Nhà nước đang cố gắng nâng cấp Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đây là việc làm cần thiết để khẳng định giá trị pháp lý của lĩnh vực pháp luật này. Song nhiệm vụ quan trọng hơn vẫn là pháp luật phải có nội dung hợp lý và xây dựng được thiết chế thực thi hiệu quả. Trong đó, đạo luật đang được xây dựng cần khắc phục được những nhược điểm căn bản của các văn bản hiện hành và được đặt vào môi trường pháp lý thuận lợi thì mới có thể phát huy giá trị thực sự.