**MỘT SỐ GÓP Ý DỰ THẢO LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG SỬA ĐỔI**

**PHAN THỊ HƯƠNG GIANG[[1]](#footnote-1)**

Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) đã có nhiều điều chỉnh tích cực từ sự góp ý của Đại biểu quốc hội cũng như từ các chuyên gia từ nhiều lĩnh vực khác nhau. Tuy nhiên, còn một số vấn đề cần có sự xem xét điều chỉnh cho phù hợp hơn.

Thứ nhất , tại khoản 1 điều 5 dự thảo Luật vẫn giữ quy định cũ là một trong các trách nhiệm của người tiêu dùng là phải “Kiểm tra về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi nhận theo quy định của pháp luật”. Nếu giữ quy định này thì tương ứng, nghĩa vụ (trách nhiệm) của người tiêu dùng là để đáp ứng quyền của bên còn lại trong quan hệ tiêu dùng- tổ chức cá nhân kinh doanh. Hay nói cách khác, tổ chức cá nhân kinh doanh có quyền cho người tiêu dùng kiểm tra sản phẩm trước khi nhận hoặc là không. Chính quy định này dẫn tới việc người tiêu dùng không được kiểm tra sản phẩm trước khi nhận và điều này tiểm ẩn nhiều rủi ro cho người tiêu dùng. Ví dụ như nếu sản phẩm không đúng như quảng cáo, hình ảnh đăng tải khi mua hàng online, từ xa thì nhiều rủi ro có thể phát sinh khiến người tiêu dùng mất công sức, tiền bạc và thời gian để giải quyết khiếu nại không đáng có về sau.Tuy đã có quy định liên quan đến việc cung ứng hàng hóa không đúng như như quảng cáo, giới thiệu, cam kết hoặc công bố của tổ chức, cá nhân kinh doanh nhưng việc không được kiểm tra hàng là một trong những thiếu sót mà ban soạn thảo luật sửa đổi cần xem xét và chỉnh sửa cho phù hợp. Theo đó, bên cạnh quy định đây là trách nhiệm của người tiêu dùng thì cần bổ sung “quyền kiểm tra sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi nhận, sử dụng” vào trong Điều 4 của dự thảo luật.

Thứ hai, cũng liên quan đến quyền của người tiêu dùng thì tại khoản 6 điều 4 của dự thảo luật hiện nay đang bao gồm hai quyền: Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại “khi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, đo lường, chất lượng, an toàn, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh đã đăng ký, công bố, niêm yết, quảng cáo, cam kết hoặc theo quy định của pháp luật” và quyền “được trả lại sản phẩm, hàng hóa và được hoàn trả toàn bộ chi phí mua sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật”. Tuy nhiên, cần phải lưu ý khi chưa có thiệt hại thì sao có thể phát sinh trách nhiệm bồi thường thiệt hại được? Do đó, trong quy định này cần bổ sung thêm yếu tố “thiệt hại” thì mới phù hợp. Theo đó, đề xuất sửa đổi như sau: “yêu cầu bồi thường thiệt hại khi có thiệt hại phát sinh từ sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, đo lường, chất lượng, an toàn, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh đã đăng ký, công bố, niêm yết, quảng cáo, cam kết hoặc theo quy định của pháp luật”.

Bên cạnh đó, quyền “được trả lại sản phẩm, hàng hóa và được hoàn trả toàn bộ chi phí mua sản phẩm, hàng hóa” cần được áp dụng không chỉ đối với hàng hóa có khuyết tật mà còn phải áp dụng đối với sản phẩm, hàng hóa không đúng như quảng cáo, giới thiệu, cam kết hoặc công bố của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Ở đây cũng cần bổ sung thêm yêu cầu được đổi sản phẩm khác (thay vì chỉ trả hàng lấy tiền theo như dự thảo hiện nay). Theo đó, cần sửa đổi quy định trên như sau “được đổi lại sản phẩm, trả lại hàng và được hoàn trả toàn bộ chi phí mua sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, sản phẩm, hàng hóa không đúng như quảng cáo, giới thiệu, cam kết hoặc công bố của tổ chức, cá nhân kinh doanh”. Việc sửa đổi như trên là phù hợp với điểm e khoản 1 điều 10 của dự thảo Luật.

Thứ ba, tại khoản 2 Điều 30 dự thảo luật về “Trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng”, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo đúng quy trình đã công bố. Tuy nhiên, cần quy định cụ thể hơn về thời hạn giải quyết khiếu nại để thấy rõ hơn trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Do đo, đề xuất đưa vào trong quy định này nội dung về thời hạn giải quyết khiếu nại. Theo đó, khoản 2 Điều 30 bổ sung như sau “tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong thời hạn 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng theo đúng quy trình đã công bố”. Cách quy định như trên cũng có sự phù hợp với quy định tại điều 56 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về phương thức giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng.

Thứ tư, một quy định mới được đưa vào trong dự thảo Luật là tại Điểm D Khoản 2 Điều 33, theo đó bổ sung chủ thể bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra bao gồm “tổ chức, cá nhân trung gian thương mại”. Việc bổ sung thêm chủ thể này yêu cầu phải quy định rõ các chủ thể khác nhau sẽ chịu trách nhiệm như thế nào trong việc bồi thường thiệt hại khai chuỗi cung ứng hàng hóa đi qua nhiều chủ thể khác nhau. Rất có thể, việc bổ sung thêm chủ thể này sẽ khiến việc xác định chủ thể chịu trách nhiệm sản phẩm khó khăn hơn so với trước đây. Có thể hiểu nguồn gốc của việc bổ sung “tổ chức, cá nhân trung gian thương mại” vào nhóm các chủ thể bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra là do việc hàng hóa có khuyết tật có thể phát sinh từ quá trình vận chuyển, bảo quản, lưu trữ chứ không phải từ các khâu khác. Tuy nhiên, việc quy trách nhiệm có thể thực hiện gián tiếp. Theo đó, chủ thể sản xuất, nhập khẩu hay gắn tên thương mại lên hàng hóa nên được quy định là người chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra, ngay cả trong trường hợp khuyết tật có thể phát sinh từ quá trình vận chuyển, bảo quản, lưu trữ.

Tiếp đó, nếu xác định lỗi phát sinh từ “tổ chức, cá nhân trung gian thương mại” thì lúc này chủ thể sản xuất, nhập khẩu hay gắn tên thương mại lên hàng hóa có thể yêu cầu “tổ chức, cá nhân trung gian thương mại” bồi hoàn lại những tổn thất mà mình đã gánh chịu từ trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra. Do đó, đối với trường hợp này, tác giả đề xuất bỏ điểm đ khoản 2 điều 33 dự thảo luật về “tổ chức, cá nhân trung gian thương mại” ra khỏi nhóm chủ thể chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra. Bên cạnh đó, bổ sung khoản 6 điều này về trách nhiệm của “tổ chức, cá nhân trung gian thương mại” với chủ thể sản xuất, nhập khẩu hay gắn tên thương mại lên hàng hóa trong trường hợp bồi thường thiệt hại do lỗi của “tổ chức, cá nhân trung gian thương mại” gây ra

Bên cạnh đó, trong Khoản 2 Điều 33 cũng cần quy định rõ các trường hợp mà các chủ thể chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra. Theo đó, xác định rõ “Tổ chức, cá nhân sản xuất sản phẩm, hàng hóa chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra đối với hàng hóa được sản xuất và lưu thông trong nước”; “Tổ chức, cá nhân nhập khẩu sản phẩm, hàng hóa chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra đối với hàng hóa nhập khẩu” và “Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật gây ra đối với hàng hóa nếu mình gắn tên thương mại lên sản phẩm, hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu sản phẩm”.

**Kết luận**

Dự thảo luật sửa đổi nhìn chung đã chứa đựng những quy định mới và tiến bộ hơn rất nhiều so với Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010. Tuy nhiên, ban soạn thảo cũng cần xem lại một số đề xuất nêu trên để đảm bảo tính thống nhất, phù hợp, rõ ràng và cụ thể của luật, giúp đạo luật được áp dụng hiệu quả hơn trong thực tế và bảo vệ tốt nhất quyền lợi của người tiêu dùng Việt Nam.

1. Giảng viên Khoa Luật kinh tế- Trường đại học kinh tế- Luật, Đại học quốc gia thành phố Hồ Chí Minh [↑](#footnote-ref-1)