

MỘT SỐ ĐIỂM MỚI CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG (SỬA ĐỔI)

QUỐC DŨNG

Qua 12 năm thực thi, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) 2010 đã góp phần thay đổi mạnh mẽ hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời xây dựng cơ sở pháp lý cho hoạt động này tại Việt Nam. Tuy nhiên, các quy định của Luật BVQLNTD 2010 đã bộc lộ nhiều hạn chế, gây khó khăn, vướng mắc khi thực thi. Do đó, nhằm phù hợp với sự thay đổi của bối cảnh kinh tế - xã hội và giải quyết những hạn chế, bất cập của Luật BVQLNTD 2010, Quốc hội đã ban hành Luật BVQLNTD 2023 vào ngày 20/06/2023. Trong Bản tin pháp luật số này, NHQuang&Công sự sẽ giới thiệu một số nội dung đáng chú ý của Luật BVQLNTD 2023 có khả năng ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp để Quý Khách hàng có được cái nhìn tổng quan về văn bản này.

Bổ sung về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong giao dịch đặc thù

Theo khoản 8, Điều 3, Luật BVQLNTD 2023, giao dịch đặc thù bao gồm (i) giao dịch từ xa, (ii) cung cấp dịch vụ liên tục và (iii) bán hàng trực tiếp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng. Đây là nội dung mới được quy định tại Chương III của Luật BVQLNTD 2023 nhằm hoàn thiện quy định pháp luật về những giao dịch có tính mới để phù hợp với sự phát triển của xã hội.

Thứ nhất, bổ sung các quy định về giao dịch từ xa. Theo đó, giao dịch từ xa được định nghĩa trong Luật BVQLNTD 2023 là giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, phương tiện điện tử hoặc phương tiện khác mà người tiêu dùng không được kiểm tra, tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi tham gia giao dịch. Luật BVQLNTD 2023 quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch từ xa như việc cung cấp chính xác và đầy đủ cho người tiêu dùng các thông tin của tổ chức, cá nhân kinh doanh, thông tin về phương thức, thời hạn thanh toán; thời gian, địa điểm, phương thức bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; điều kiện và phương thức đổi, trả sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ,... Đồng thời, Luật BVQLNTD 2023 cũng quy



định về các nội dung liên quan đến giao kết hợp đồng trong giao dịch từ xa như nội dung hợp đồng, quyền của người tiêu dùng trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin trong hợp đồng,...

Thứ hai, bổ sung quy định về cung cấp dịch vụ liên tục (là việc cung cấp dịch vụ có thời hạn từ 03 tháng trở lên hoặc không xác định thời hạn). Theo đó, tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục trên lãnh thổ Việt Nam có trách nhiệm thông báo công khai về đại diện theo pháp luật tại Việt Nam; không được yêu cầu người tiêu dùng thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp đến người tiêu dùng; không được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ không đúng hợp đồng hoặc trái quy định của pháp luật và phải thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, bảo đảm chất lượng dịch vụ như đã cam kết với người tiêu dùng. Đồng thời, hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục phải đáp ứng các điều kiện về hình thức và nội dung quy định tại Điều 42, Luật BVQLNTD 2023.

Thứ ba, bổ sung quy định về bán hàng trực tiếp. Theo quy định, bán hàng trực tiếp bao gồm 03 hình thức là (i) bán hàng tận cửa, (ii) bán hàng đa cấp và (iii) bán hàng tại địa điểm không phải là địa điểm giao dịch thường xuyên. Các hình thức bán hàng nêu trên đều có quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bán hàng và yêu cầu đối với hợp đồng của các hình thức bán hàng. Ví dụ, đối với bán hàng đa cấp, Luật BVQLNTD 2023 quy định về (a) trách nhiệm của tổ chức bán hàng đa cấp như thực hiện đúng quy tắc hoạt động, kế hoạch trả thưởng, xuất hóa đơn theo từng giao dịch bán hàng; (b) trách nhiệm của người tham gia bán hàng đa cấp như tuân thủ hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp và quy tắc hoạt động; (c) hình thức của hợp đồng giữa tổ chức bán hàng đa cấp và cá nhân tham gia bán hàng đa cấp, nội dung cơ bản của hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp.

Sửa đổi, bổ sung quy định về phương thức giải quyết tranh chấp

Trong quá trình thi hành Luật BVQLNTD 2010, theo số liệu thống kê của Bộ Công Thương, số vụ việc khiếu nại của người tiêu dùng hàng năm được giải quyết chỉ từ 1000 đến 1500 vụ việc là quá nhỏ so với thực tế, phản ánh công tác giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa thật sự hiệu quả. Do đó, nhằm hoàn thiện quy định về nội dung này, Luật BVQLNTD 2023 bổ sung một số nội dung mới đáng chú ý như sau:

(i) Bổ sung quy định về việc cho phép lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp trực tiếp hoặc trực tuyến trong trường hợp pháp luật có quy định;

(ii) Đối với phương thức thương lượng, Luật BVQLNTD 2023 bổ sung quy định chi tiết về trình tự, thủ tục thương lượng, quyền và trách nhiệm của các bên trong quá trình thương lượng cũng như nội dung cần có của kết quả thương lượng,...

(iii) Đối với phương thức hoà giải, Luật BVQLNTD 2023 bổ sung quy định về trình tự, thủ tục hoà giải, quy định về hoà giải viên cũng như sửa đổi quy định liên quan đến kết quả hoà giải và việc thực hiện, công nhận kết quả hoà giải thành.

(iv) Đối với phương thức giải quyết tranh chấp tại toà án, Luật BVQLNTD 2023 sửa đổi quy định về điều kiện để giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thủ tục rút gọn của Bộ Luật Tố tụng Dân sự. Theo đó, vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng thì được giải quyết theo thủ tục rút gọn, vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên 100 triệu đồng được giải quyết theo thủ tục rút gọn khi đáp ứng đủ các điều kiện quy định tại khoản 1, Điều 317 của Bộ luật Tố tụng dân sự (ví dụ vụ án có tính tiết đơn giản, quan hệ pháp luật rõ ràng, đương sự đã thừa nhận nghĩa vụ; tài liệu, chứng cứ đầy đủ, bảo đảm đủ căn cứ để giải quyết vụ án và Tòa án không phải thu thập tài liệu, chứng cứ).

Có thể thấy, Luật BVQLNTD 2023 đã bổ sung nhiều nội dung mới nhằm khắc phục những hạn chế, bất cập của Luật BVQLNTD 2010 đồng thời nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp của các phương thức. Bên cạnh đó, việc quy định rõ ràng trình tự, thủ tục của các phương thức giải quyết giúp người tiêu dùng có căn cứ yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh tiến hành giải quyết tranh chấp đúng quy định cũng như nâng

cao tinh thần trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng.

Bổ sung quy định về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Theo đánh giá của Bộ Công Thương, các quy định của Luật BVQLNTD 2010 liên quan đến hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chưa thực sự chặt chẽ, đầy đủ, rõ ràng, do đó, gây khó khăn, vướng mắc khi thực thi. Để tháo gỡ những vướng mắc, khó khăn, tăng cường bảo vệ người tiêu dùng, Luật BVQLNTD 2023 đã sửa đổi, bổ sung quy định về hợp đồng theo mẫu. Theo đó, hình thức hợp đồng theo mẫu được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự và quy định khác của pháp luật có liên quan, đặc biệt ngôn ngữ, hình thức của hợp đồng theo mẫu trong trường hợp bằng văn bản phải được thể hiện rõ ràng, dễ hiểu. Lưu ý thêm rằng hợp đồng theo mẫu phải đảm bảo 11 nội dung cơ bản theo khoản 3, Điều 23, Luật BVQLNTD 2023. Có thể thấy các nội dung bổ sung này giúp doanh nghiệp có cơ sở pháp lý khi xây dựng hợp đồng, đảm bảo tính tuân thủ pháp luật, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tốt hơn và đáp ứng yêu cầu đặt ra của thực tiễn thực thi pháp luật.

Bên cạnh đó, Luật BVQLNTD 2023 cũng sửa đổi, bổ sung các điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đơn cử như các điều khoản có nội dung:

- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi quy định của hợp đồng đã giao kết với người tiêu dùng;
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi giá trong quá trình cung cấp dịch vụ liên tục mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho người tiêu dùng;
- Quy định về chế tài theo hướng bất lợi hơn cho người tiêu dùng do vi phạm hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng;
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh gia hạn hợp đồng đã thỏa thuận với người tiêu dùng mà không quy định trách nhiệm thông báo trước hoặc không có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn gia hạn hay chấm dứt thực hiện hợp đồng;
- Quy định người tiêu dùng phải đồng ý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng là điều kiện để giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

- Quy định trái với nguyên tắc thiện chí theo quy định của pháp luật về dân sự, dẫn đến mất cân bằng về quyền và nghĩa vụ của các bên theo hướng bất lợi cho người tiêu dùng.

Nhìn chung, Luật BVQLNTD 2023 đã có những quy định tiến bộ, phù hợp với thực tiễn nền kinh tế - xã hội của Việt Nam, nâng cao chất lượng hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch. Luật này sẽ chính thức có hiệu lực vào ngày 01/07/2024. Các doanh nghiệp nên cập nhật và nghiên cứu các quy định của Luật BVQLNTD 2023 để áp dụng phù hợp trong các hoạt động sản xuất, kinh doanh, đơn cử như các điều khoản chuyển tiếp liên quan đến việc đăng ký, sửa đổi hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung trước ngày Luật BVQLNTD 2023 có hiệu lực. NHQuang sẽ tiếp tục cập nhật các văn bản hướng dẫn của Luật BVQLNTD 2023 để Quý Khách hàng có thể nhanh chóng nắm bắt thông tin và áp dụng quy định trên thực tế.