

PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM ĐỐI VỚI LOẠI HỢP ĐỒNG THEO MẪU

Lê Bảo Quyên^{1,*}, Nguyễn Thị Khánh Trâm²

¹Phòng Quản lý Sau Đại học, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

²Phòng KT-ĐBCL-TT&PC, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

Tóm tắt: Báo cáo được thực hiện nhằm cung cấp bức tranh toàn cảnh về thực trạng thi hành pháp luật tại Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với loại hợp đồng theo mẫu. Từ đó, bổ sung thêm một số giải pháp giúp hạn chế rủi ro, nâng cao tính khả thi, minh bạch và hiệu quả cho người tiêu dùng trong giao kết và thực hiện hợp đồng theo mẫu..

Từ khóa: Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015

1. KHÁI QUÁT VỀ PHÁP LUẬT HIỆN HÀNH VỀ HỢP ĐỒNG THEO MẪU

Hiện nay, khái niệm về hợp đồng theo mẫu đã được pháp luật của nhiều quốc gia định nghĩa, điển hình:

Pháp luật Hàn Quốc có một bộ luật riêng quy định hợp đồng theo mẫu. Tuy nhiên, bộ luật này thay vì sử dụng thuật ngữ hợp đồng theo mẫu thì lại sử dụng hợp đồng gia nhập, đây là một hợp đồng bao gồm các điều khoản, điều kiện – bất kể phạm vi, thể loại hay tên gọi của chúng như thế nào – được một bên chuẩn bị trước dưới một hình thức nhất định, với mục đích giao kết hợp đồng với nhiều đối tác khác nhau¹.

Khái niệm này đã đưa ra 04 đặc điểm nhận diện hợp đồng theo mẫu, cụ thể: (i) hợp

đồng theo mẫu không bị ràng buộc bởi thể loại/tên hợp đồng hay phạm vi của hợp đồng mà chỉ cần nó chứa đựng các điều khoản; (ii) là hợp đồng được soạn thảo trước; (iii) có hình thức nhất định, nói cách khác là một “cái khung” với các điều khoản có sẵn; (iv) mục đích giao dịch hướng đến nhiều đối tượng khác nhau thay vì một đối tượng.

Pháp luật Québec định nghĩa hợp đồng theo mẫu khi mà các quy định chủ yếu được áp đặt hoặc chuẩn bị bởi một bên theo ý đồ của họ và những điều khoản đó không thể được tự do thỏa thuận. Tất cả các hợp đồng không phải hợp đồng mẫu đều phải có thỏa thuận giữa các bên². Định nghĩa này có phần khác biệt với khái niệm hợp đồng theo mẫu của pháp luật Hàn Quốc. Cụ thể, pháp luật Québec tập trung vào một khía cạnh được xem là đặc trưng của hợp đồng theo mẫu, đó chính là ý chí của các bên. Có nghĩa, một bên sẽ ở tình thế chủ động, sẽ chuẩn bị trước các điều khoản trong hợp đồng, và bên còn lại ở tình thế bị động, sẽ phải tuân thủ những điều khoản đó. Khả năng về sự tự do thỏa thuận trong hợp đồng theo mẫu bị hạn chế.

Bộ luật Dân sự năm 2015 định nghĩa, hợp đồng theo mẫu là hợp đồng gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một khoảng thời gian hợp lý, nếu bên kia được đề nghị trả lời chấp thuận thì coi như chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra³. Định nghĩa này có sự khác biệt so với hai định nghĩa trên về hợp đồng theo mẫu. BLDS năm 2015 bên cạnh yếu tố về các điều

1: Nguyễn Ngọc Lâm (2022), “Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung: Quyền của người tiêu dùng khi thực hiện giao kết”, <https://socongthuong.daklak.gov.vn/vi/news/thanh-tra-kiem-tra/hop-dong-theo-mau-va-dieu-kien-giao-dich-chung-quyen-cua-nguoi-tieu-dung-khi-thuc-hien-giao-ket-3148.html>

2: Article 1379 Code Civil Quebec 1991: “A contract of adhesion is a contract in which the essential stipulations were imposed or drawn up by one of the parties, on his behalf or upon his instructions, and were not negotiable. Any contract that is not a contract of adhesion is a contract by mutual agreement”.

3: Khoản 1 Điều 405 Bộ luật Dân sự năm 2015.

khoản theo mẫu như hai định nghĩa trên thì Bộ luật này đã quy định thêm khi nào hợp đồng theo mẫu được chấp thuận. Theo đó, khi bên đề nghị đưa ra một đề nghị giao kết hợp đồng theo mẫu, bên được đề nghị trong một khoảng thời gian hợp lý sẽ trả lời đề nghị này. Nếu bên được đề nghị trả lời chấp thuận thì toàn bộ nội dung của hợp đồng theo mẫu này sẽ được chấp nhận, ngược lại, nếu bên được đề nghị không chấp thuận thì hợp đồng theo mẫu sẽ không được chấp thuận.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 giải thích, hợp đồng theo mẫu là hợp đồng do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ soạn thảo để giao dịch với người tiêu dùng⁴. Định nghĩa này có phần cụ thể hơn về chủ thể và đối tượng của hợp đồng so với các định nghĩa trên. Theo đó, đây là loại hợp đồng kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, chủ thể là tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng.

Dựa vào các định nghĩa nêu trên, ta có thể hiểu hợp đồng mẫu là dạng hợp đồng đặc biệt, loại hợp đồng mẫu này được biên soạn, xây dựng dựa trên ý chí của một bên và tạo thành mẫu của hợp đồng.

Trong khi các dạng hợp đồng khác đều được xây dựng dựa trên ý chí và sự thỏa thuận của các bên tham gia hợp đồng để thực hiện việc xác lập hợp đồng, thay đổi hợp đồng hoặc chấm dứt quyền và nghĩa vụ dân sự. Tuy hợp đồng mẫu này cũng thể hiện phần nào đó về ý chí chung của hai bên tham gia hợp đồng, nhưng chỉ dừng lại ở việc bên được đề nghị có chấp nhận lời đề nghị, có tham gia hay không tham gia hợp đồng. Hay nói cách khác, sự thỏa thuận trong hợp đồng mẫu chỉ mang tính hình thức vì thực tế các điều khoản của hợp đồng mẫu đã được bên đề nghị soạn thảo và tiêu chuẩn hóa từ trước để sử dụng nhiều lần và với nhiều khách hàng.

2. PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI

4: Clause 1, Article of Adhesion Contract Act of Korea: "The term adhesion contract means the general terms and conditions of a contract, regardless of their name, type, pr scope, prepared in advance by one party in a certain form for the purpose of entering into a contract with a large number of person".

NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở VIỆT NAM ĐỐI VỚI LOẠI HỢP ĐỒNG THEO MẪU

Ngày 20/6/2023, Quốc hội đã biểu quyết thông qua LBVQLNTD 2023 và bắt đầu có hiệu lực thi hành từ 01/7/2024. Đây là dự án Luật mang tầm quan trọng khi nó tác động rộng rãi đến các ngành cũng như các lĩnh vực khác và bước đầu tạo nên khuôn khổ, nền tảng pháp lý cơ bản cho việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Luật BVQLNTD 2023 được xây dựng dựa trên nền tảng của Luật BVQLNTD 2010, kết hợp với tình hình thực tiễn khi áp dụng vào thực tế gặp nhiều bất cập, tính thống nhất giữa các văn bản quy phạm pháp luật.

Diễn hình gần đây là vụ việc mua bảo hiểm của diễn viên Ngọc Lan. Theo lời kể, 03 năm trước, cô đã mua bảo hiểm cho mình và con trai, tổng mức phí 700 triệu đồng/năm. Do tin tưởng người tư vấn, nên cô đã ký hợp đồng và nghĩ rằng sau 10 năm sẽ nhận cả gốc và lãi là 10 tỷ đồng. Tuy nhiên, gần đây cô phát hiện hợp đồng của mình có thời hạn lên đến 74 năm và của con trai là 42 năm. Ngoài ra, do hợp đồng còn nhiều khoản bảo hiểm khác đi kèm nên số tiền mà cô có thể nhận được có thể ít hơn nhiều so với dự kiến⁵. Đây là thực trạng phổ biến của hầu hết các hợp đồng theo mẫu hiện nay không chỉ riêng hợp đồng bảo hiểm. Các doanh nghiệp cung cấp sản phẩm, dịch vụ lợi dụng đặc tính này của hợp đồng theo mẫu đã tạo ra rất nhiều điều khoản gây bất lợi cho người tiêu dùng, nếu người tiêu dùng không đủ hiểu biết thì các quyền lợi của họ rất dễ bị ảnh hưởng, đặc biệt là các lợi ích về mặt vật chất. Cũng giống như hợp đồng mua bán bảo hiểm, đối với hợp đồng tín dụng tiêu dùng thì các công ty tài chính thường sẽ soạn sẵn các hợp đồng theo mẫu, một cách chi tiết hóa các quy định mà các bên phải thỏa thuận có trong hợp đồng⁶.

5: Nguyễn Hiền (2023), "Lùm xùm vụ mua bảo hiểm của diễn viên Ngọc Lan: có thể khởi kiện ra tòa", <https://vov.vn/phap-luat/lum-xum-vu-mua-bao-hiem-cua-dien-vien-ngoc-lan-co-the-khoi-kiem-ra-toa-post1013473.vov>

6: Nguyễn Khánh Hà (2023), "Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của bên vay trong hợp đồng tín dụng", <https://tapchitoaan.vn/phap-luat-ve-bao-ve-quyen-loi-cua-ben-vay-trong-hop-dong-tin-dung-tieu-dung8478.html>

Về nguyên tắc thỏa thuận trong giao dịch dân sự thì các bên được quyền sửa đổi, bổ sung bất kỳ điều khoản nào có lợi cho đôi bên, tuy nhiên, trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng, người đi vay thường rơi vào tình trạng bị động, tức dù điều khoản trong hợp đồng có phần bất lợi cho mình nhưng vẫn chấp nhận ký kết.

Một trong những lý do dẫn đến tình trạng này chính là pháp luật về hợp đồng theo mẫu còn nhiều thiếu sót. Để giải quyết những vướng mắc này, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã có những quy định hướng đến đảm bảo tối đa quyền lợi của người tiêu dùng khi tham gia giao dịch thông qua hợp đồng theo mẫu.

Thứ nhất, với mục đích để bên được đề nghị được biết hoặc cần phải biết về nội dung các điều khoản của hợp đồng, thì tại Khoản 1, Điều 405, Bộ luật Dân sự 2015 và Khoản 6, Điều 12, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định hợp đồng theo mẫu cần phải được công khai, cần thông báo chính xác và đầy đủ cho người tiêu dùng trước khi giao dịch. Điều này cho thấy các nhà làm luật đã chú ý đến việc bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng khi quy định hợp đồng theo mẫu phải được công khai một cách đầy đủ và chính xác để bên được đề nghị biết các nội dung của hợp đồng, tránh các trường hợp về sau xảy ra tranh chấp. Quy định này xuất phát từ việc trước khi ký kết hợp đồng thì bên được đề nghị buộc phải biết nội dung của hợp đồng quy định những nội dung gì, có điều khoản nào bất lợi cho mình hay không hoặc có điều khoản nào chưa phù hợp hay không,... từ đó bên được đề nghị sẽ xem xét và đưa ra quyết định có hay không ký kết hợp đồng. Đặc biệt là loại hợp đồng theo mẫu - loại hợp đồng mà chỉ do một bên soạn thảo, không dựa trên sự thỏa thuận về các điều khoản giữa các bên như các loại hợp đồng khác.

Thứ hai, theo Khoản 2, Điều 405, Bộ luật Dân sự 2015 quy định trường hợp khi điều

khoản trong hợp đồng theo mẫu không rõ ràng thì bên đưa ra hợp đồng theo mẫu (bên đề nghị) sẽ phải chịu những bất lợi khi giải thích điều khoản được quy định trong hợp đồng mẫu đó. Đây cũng là điều luật để bảo vệ người tiêu dùng mà pháp luật Việt Nam quy định. Bởi lẽ, hợp đồng theo mẫu chỉ do một bên đưa ra theo mẫu đề bên còn lại trả lời trong khoảng thời gian được cho là hợp lý, không có sự thỏa thuận nào giữa các bên về việc xác lập hợp đồng, thay đổi nội dung hợp đồng hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự như các hợp đồng thông thường. Vì vậy, quy định này vừa thể hiện tính ràng buộc trách nhiệm đối với bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, vừa thể hiện sự bảo vệ quyền lợi đối với người yếu thế trong hợp đồng theo mẫu (người tiêu dùng), tránh trường hợp bên đưa ra hợp đồng theo mẫu giải thích điều khoản theo hướng có lợi cho mình.

Thứ ba, để bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người yếu thế trong hợp đồng, tại Khoản 3, Điều 405, Bộ luật Dân sự 2015 còn quy định trường hợp bên đưa ra hợp đồng quy định điều khoản miễn trách nhiệm về phía mình hoặc tăng trách nhiệm, loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên yếu thế thì hậu quả pháp lý sẽ là vô hiệu đối với điều khoản đó (trừ trường hợp các bên có sự thỏa thuận khác). Quy định này ngoài việc bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, còn thể hiện sự khách quan trong quan hệ pháp luật, tránh trường hợp bên đưa ra hợp đồng theo mẫu quy định những điều khoản có lợi cho phía mình và tước đi quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân khác, đảm bảo không vi phạm nguyên tắc cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là không được quyền xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân khác, đặc biệt là bên yếu thế (người tiêu dùng) trong hợp đồng.

Thứ tư, để tránh trường hợp trong quá trình thực hiện hợp đồng, việc lưu giữ hợp đồng bị hư hỏng thì tại Điều 17, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 cũng quy định nội dung này. Khi người tiêu dùng

vì tác động ngoại cảnh hoặc một số lí do khác mà dẫn đến hợp đồng ký kết giữa hai bên không còn nguyên vẹn, thất lạc thì khi đó, bên được đề nghị phải có trách nhiệm cấp lại cho người tiêu dùng bản sao của hợp đồng.

Thứ năm, nhằm tránh việc các tổ chức kinh doanh, cá nhân kinh doanh hàng hóa hoặc dịch vụ dùng hợp đồng theo mẫu để ký kết với người tiêu dùng một cách không kiểm soát và ảnh hưởng đến người tiêu dùng thì tại Khoản 1, Điều 19, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đã quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành theo Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu bao gồm có 09 loại hàng hóa, dịch vụ như sau: cung cấp điện sinh hoạt; truyền hình trả tiền; dịch vụ điện thoại cố định mặt đất; cung cấp nước sinh hoạt; dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán trả sau); vận chuyển hành khách đường sắt; vận chuyển hành khách đường hàng không; mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp; dịch vụ truy cập internet.

Thứ sáu, để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tại Khoản 2, Điều 19, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định việc cơ quan hành chính nhà nước có quyền bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể tự mình hoặc theo yêu cầu của người tiêu dùng yêu cầu tổ chức kinh doanh, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để hủy bỏ hoặc điều chỉnh, thay đổi hợp đồng mẫu nếu xác định hợp đồng mẫu vi phạm các quy định của pháp luật về việc quyền lợi của người tiêu dùng. Cụ thể, theo Điều 26, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định rằng khi nhận được yêu cầu của người

tiêu dùng về việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp huyện sẽ tiếp nhận và xử lý theo quy trình và phải trả lời bằng văn bản cho người tiêu dùng về vấn đề trên, nếu xảy ra hành vi vi phạm đến quyền lợi người tiêu dùng thì cá nhân, tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ sẽ phải khắc phục hậu quả như thu hồi, tiêu hủy hàng hóa, đình chỉ hoặc tạm đình chỉ hoạt động kinh doanh, buộc loại bỏ điều khoản vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ra khỏi hợp đồng theo mẫu. Quy định này thể hiện đúng nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đó là phải được thực hiện kịp thời, đúng pháp luật. Để tránh gây hậu quả nặng nề và phạm vi ảnh hưởng với quy mô rộng đến khách hàng thì đây là quy định thật sự cần thiết nhằm ngăn chặn các hành vi hoặc các điều khoản bất lợi cho người tiêu dùng.

3. BẬT CẬP TRONG QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ HỢP ĐỒNG THEO MẪU

Thứ nhất là, bắt cập về khái niệm HĐTM. Hiện nay, khái niệm HĐTM không được quy định trong một văn bản quy phạm pháp luật thống nhất mà được điều chỉnh bởi hai văn bản khác nhau, đó là BLDS và Luật BVQLNTD.

Xét về mức độ tương thích của hai khái niệm đưa ra bởi hai văn bản này thì có thể dễ dàng nhận ra rằng quy định của mỗi văn bản dường như đi theo hướng “mạnh ai nấy làm” chứ không có sự thống nhất. Luật BVQLNTD năm 2010 và cả Luật BVQLNTD năm 2023 hoàn toàn không đưa ra được bất kỳ một đặc điểm nào của HĐTM mà chỉ nêu ra việc đây là hợp đồng được giao kết giữa hai chủ thể là nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng. Tuy nhiên, phải hiểu rằng không phải hợp đồng nào giữa hai chủ thể này cũng được coi là HĐTM nếu không thỏa mãn các điều kiện đặc thù riêng biệt của loại hợp đồng này. Do vậy, việc quy định vô cùng sơ sài như Luật

BVQLNTD năm 2010 và Luật BVQLNTD năm 2023 là khó chấp nhận và còn khiến cho các quy định bị chồng chéo, gây khó hiểu khi nhiều người tưởng rằng HĐTM chỉ áp dụng giữa hai loại chủ thể này. Trong khi đó, khái niệm HĐTM theo quy định của pháp luật dân sự Việt Nam cũng tương tự như quan điểm nghiên cứu của các học giả đều xuất phát từ góc nhìn của hoạt động giao kết hợp đồng. Tuy nhiên, cũng chính vì lý do này mà khái niệm được đưa ra dễ khiến chúng ta nhầm lẫn với khái niệm về việc chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng tại Điều 393 BLDS năm 2015: “Chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng là sự trả lời của bên được đề nghị về việc chấp nhận toàn bộ nội dung của đề nghị”. Quy định tại Điều 393 BLDS năm 2015 nói về giao kết hợp đồng thông thường, tức là vẫn luôn đầy đủ 2 giai đoạn hình thành một hợp đồng, đó là: (i). Một bên đưa ra đề nghị giao kết hợp đồng và (ii). Bên kia chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng thông qua việc chấp nhận toàn bộ nội dung được đề nghị (nếu chưa chấp nhận toàn bộ mà có đàm phán, trao đổi, sửa đổi, bổ sung về nội dung thì sẽ được xem là quay lại giai đoạn i. và vai trò của hai bên sẽ liên tục được hoán đổi cho nhau trong quá trình này). Trong khi đó, đặc trưng của HĐTM không có sự đàm phán về nội dung hợp đồng, không có sự trao đổi về vai trò của các bên như trong việc giao kết hợp đồng thông thường mà bên đề nghị sẽ luôn luôn và chỉ là một bên duy nhất mà thôi. Bên được đề nghị sẽ chỉ có lựa chọn là chấp nhận giao kết hợp đồng hoặc từ chối giao kết hợp đồng. Như vậy, khái niệm đưa ra bởi Điều 405 nêu trên chưa làm rõ được các nội dung quan trọng của HĐTM. Tóm lại, cả hai quy định về khái niệm HĐTM đang tồn tại trong văn bản chung là BLDS năm 2015 và văn bản chuyên ngành là Luật BVQLNTD năm 2010 và Luật BVQLNTD năm 2023 đều cho thấy những hạn chế, thiếu sót lớn, không thể hiện được sự khác biệt về mặt bản chất của HĐTM so với những loại hợp đồng khác.

Thứ hai là, danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định rải rác, tản mạn, dẫn đến khó khăn trong việc tìm hiểu, nghiên cứu và kiểm soát.

Theo Luật BVQLNTD năm 2010 và cả Luật BVQLNTD năm 2023, thẩm quyền quy định về danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc về Thủ tướng Chính phủ. Trên cơ sở đó, ngày 13/1/2012, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg quy định danh mục 09 hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM là: “1. Cung cấp điện sinh hoạt; 2. Cung cấp nước sạch sinh hoạt; 3. Truyền hình trả tiền; 4. Thuê bao điện thoại cố định; 5. Thuê bao di động trả sau; 6. Kết nối Internet; 7. Vận chuyển hành khách đường hàng không; 8. Vận chuyển hành khách đường sắt; 9. Mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp”.

Sau đó, ngày 20/8/2015, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg. Theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, dịch vụ “Cung cấp nước sạch sinh hoạt” được sửa thành “Cung cấp nước sinh hoạt”; dịch vụ “Thuê bao điện thoại cố định” được sửa thành “Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất”; dịch vụ “Kết nối internet” được sửa thành “Dịch vụ truy nhập internet”. Bên cạnh đó, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg sửa đổi dịch vụ “Thuê bao di động trả sau” thành “Dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán: trả sau)”, đồng thời bổ sung thêm “Dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán: trả trước)”. Ngoài ra, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg bổ sung thêm 02 loại hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM hoàn toàn mới là “Phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách

hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng)” và “Bảo hiểm nhân thọ”. Như vậy, tính đến thời điểm Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg (được sửa đổi, bổ sung bởi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg) có hiệu lực pháp luật thì có 11 loại hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM.

Sau đó, ngày 5/9/2018, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg loại bỏ “Phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng)” ra khỏi danh mục các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM. Đến ngày 13/8/2019, Thủ tướng Chính phủ lại ban hành Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg và không tiếp tục quy định “Bảo hiểm nhân thọ” nằm trong danh mục các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM.

Tính đến hiện nay, danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM được điều chỉnh đồng thời trong 04 quyết định của Thủ tướng Chính phủ là Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg và Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg. Do nằm rải rác, tản mạn trong nhiều quyết định của Thủ tướng Chính phủ nên danh mục các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM khó được nhận diện một cách đầy đủ, chính xác. Điều này ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận của người tiêu dùng - những người vốn dĩ đã là bên yếu thế khi giao kết HĐTM. Vấn đề có tính pháp lý đặt ra là tại sao cơ quan nhà nước có thẩm quyền không hợp nhất các văn bản quy phạm pháp luật này để có một danh mục các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM thống nhất, rõ ràng, dễ tiếp cận. Hiện nay, Pháp lệnh Hợp nhất văn bản quy phạm pháp luật năm 2012 quy định cụ thể về thẩm quyền và thời hạn hợp nhất văn bản của Thủ tướng Chính phủ. Việc chậm trễ hợp nhất các quyết định quy phạm của Thủ tướng Chính phủ về danh mục các hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký

HĐTM cho dù được giải thích như thế nào thì vẫn là chưa tuân thủ đúng theo yêu cầu của Pháp lệnh Hợp nhất văn bản quy phạm pháp luật năm 2012.

Ngoài ra, hiện nay danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do Thủ tướng Chính phủ quy định. Tuy nhiên, bất cập đến từ tiêu chí “thiết yếu” để xác định đối tượng thuộc danh mục cần đăng ký.

Ba là, các điều khoản mẫu tạo ra sự bất lợi cho bên được đề nghị giao kết hợp đồng, từ đó, tạo ra sự bất lợi ở đây có thể hiểu là các điều khoản này đã làm tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ, giới hạn các quyền lợi chính đáng vốn thuộc về bản chất của hợp đồng đó mà nhẽ ra bên được đề nghị không phải thực hiện các trách nhiệm hoặc phải được hưởng những lợi ích nhất định. Do đó, khoản 3 Điều 405 BLDS năm 2015 quy định: “Trường hợp HĐTM có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra HĐTM, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác”.

Về nguyên tắc, các điều khoản mẫu tạo ra sự mất cân bằng nghiêm trọng về quyền và nghĩa vụ trong hợp đồng của các bên. Để đánh giá thế nào là mất cân bằng nghiêm trọng về quyền và nghĩa vụ trong hợp đồng, chúng ta cần có cái nhìn tổng thể, cân đo đong đếm trong phạm vi toàn bộ hợp đồng chứ không chỉ nhìn vào riêng phạm vi của điều khoản đó. Do vậy, không thể đơn thuần cho rằng điều khoản loại trừ trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng là điều khoản bất công bằng chỉ vì nó miễn trách nhiệm cho bên này. Bên cạnh đó, còn phải xem xét đến bản chất nội dung của hợp đồng, tổng thể tất cả các quyền và nghĩa vụ khác của cả hai bên trong hợp đồng cũng như hoàn cảnh các điều khoản này được xây dựng thì mới có thể đánh giá chính xác liệu điều khoản đó có tạo ra sự mất cân bằng nghiêm trọng hay

không. Ngoài ra, khi đề cập đến nội dung của điều khoản theo mẫu, cũng cần tính đến trường hợp một hợp đồng vừa tồn tại các điều khoản theo mẫu, vừa có sự xuất hiện của điều khoản do các bên thỏa thuận và các điều khoản này có thể mâu thuẫn về nội dung với nhau. Trong trường hợp đó, cần ưu tiên các điều khoản do các bên thỏa thuận với nhau, vì đây là ý chí chung đã được các bên thể hiện để xây dựng nên nội dung đó, trong khi điều khoản theo mẫu về bản chất vẫn chỉ được xây dựng bởi một bên.

4. KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN

Một là, hiện nay, mặc dù Luật BVQLNTD năm 2023 vừa được ban hành, nhưng nhìn chung pháp luật hiện hành vẫn chưa có một khái niệm chuẩn xác về HĐTM. Theo tác giả, một khái niệm hoàn chỉnh về HĐTM cần phải chứa đựng những nội dung sau đây: (i). yếu tố về các chủ thể tham gia giao kết có sự chênh lệch trong vị thế thương lượng do một bên thường là các doanh nghiệp cung cấp hàng hóa dịch vụ, bên còn lại thường là người tiêu dùng; (ii). yếu tố về nội dung của hợp đồng, trong đó các điều khoản đã được soạn thảo từ trước; (iii). yếu tố sử dụng nhiều lần để áp dụng trên phạm vi quy mô lớn với nhiều khách hàng; (iv). yếu tố về hậu quả pháp lý của việc giao kết HĐTM, đó là chấp nhận toàn bộ nội dung hoặc từ chối giao kết hợp đồng. Từ đây, có thể chuẩn hóa quy định về HĐTM trong các văn bản quy phạm pháp luật. Theo tác giả, có thể quy định khái niệm HĐTM như sau: “HĐTM là hợp đồng được sử dụng nhiều lần, trong đó các điều khoản được đưa ra bởi một bên chiếm ưu thế trong thương lượng (thường là bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ) để giao kết với bên còn lại (thường là người tiêu dùng); bên được đề nghị chỉ có thể chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng hoặc từ chối giao kết hợp đồng”.

Hai là, Điều 6 Pháp lệnh hợp nhất văn bản quy phạm pháp luật năm 2012 quy định người đứng đầu cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản được sửa đổi, bổ sung của Thủ

tướng Chính phủ tổ chức thực hiện việc hợp nhất và ký xác thực văn bản hợp nhất đối với văn bản của Thủ tướng Chính phủ. Cụ thể, trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày Thủ tướng Chính phủ ký ban hành, văn bản sửa đổi, bổ sung phải được gửi đến cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản được sửa đổi, bổ sung để thực hiện việc hợp nhất văn bản. Chậm nhất là 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản, người đứng đầu cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản được sửa đổi, bổ sung phải hoàn thành việc hợp nhất văn bản và ký xác thực văn bản hợp nhất. Do đó, tác giả đề xuất trong thời gian tới, nếu Thủ tướng Chính phủ có ban hành quyết định mới quy định về danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM thì Bộ Công Thương cần nhanh chóng thực hiện việc hợp nhất các quyết định của Thủ tướng Chính phủ, tạo điều kiện dễ dàng trong tiếp cận các thông tin trong HĐTM của người tiêu dùng.

Ba là, pháp luật nên bỏ từ “thiết yếu”, đồng thời quy định rõ các tiêu chí xác định phạm vi danh mục dựa trên mức độ rủi ro, chẳng hạn như: (i). hàng hóa, dịch vụ do một hoặc một nhóm doanh nghiệp có vị trí độc quyền hoặc doanh nghiệp có vị trí thống lĩnh thị trường cung cấp; (ii). hàng hóa, dịch vụ được cung cấp liên tục, tác động trực tiếp, lâu dài tới nhiều người tiêu dùng; (iii). hàng hóa, dịch vụ mà qua rà soát phát hiện nhiều nội dung chưa phù hợp quy định pháp luật bảo vệ người tiêu dùng. Các tiêu chí này cũng đặt ra yêu cầu đối với cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc rà soát thường xuyên về thực tế áp dụng HĐTM, tránh tình trạng đánh giá, đề xuất mang tính chủ quan, hay áp đặt khiên cưỡng.

Bốn là, hợp đồng đề cao sự thỏa thuận. Do đó, cần tôn trọng ý chí chung hơn so với ý chí đơn phương. Điều này cũng tương thích với Điều 305b của BLDS Đức (sửa đổi năm 2002) khi ưu tiên điều khoản thỏa thuận hơn so với điều khoản theo mẫu. Do đó, tác giả kiến nghị sửa đổi về nội dung của HĐTM trong khoản 3 Điều 405 BLDS năm

2015 như sau:

“Điều 405: Hợp đồng có chứa đựng các điều khoản theo mẫu bất công bằng thì các điều khoản đó sẽ không có hiệu lực. Điều khoản mẫu bất công bằng là điều khoản có nội dung trái với các nguyên tắc cơ bản tại Điều 3 Bộ luật này, tạo ra sự mất cân bằng

ng nghiêm trọng về quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng và gây ra bất lợi cho bên được đề nghị.

Điều khoản do các bên thỏa thuận trong hợp đồng sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có mâu thuẫn với điều khoản theo mẫu”.

Thông tin tác giả:

ThS. Lê Bảo Quyên (**Tác giả liên hệ*), Chuyên viên phòng Quản lý Sau Đại học, Trường Đại học Phan Thiết.

Email: lbquyen@upt.edu.vn

Nguyễn Thị Khánh Trâm, Chuyên viên phòng KT-ĐBCL-TT&PC, Trường Đại học Phan Thiết.

Email:ntktram@upt.edu.vn

Ghi chú

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích về tài chính đối với bài báo này.

Thông tin bài báo

Ngày nhận bài: 17/12/2023

Ngày hoàn thiện biên tập: 21/02/2024

Ngày duyệt đăng: 26/02/2024

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ luật Dân sự năm 2015.
2. Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.
3. Luật Trọng tài thương mại 2010.
4. Quyết định số 25/2019/QĐ-TTg sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu.
5. 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 người tiêu dùng.
6. Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 29/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
7. Tạp chí Tòa án về hoàn thiện pháp luật về hợp đồng theo mẫu, Hoàn thiện pháp luật về hợp đồng theo mẫu (tapchitoaan.vn).

8. Tạp chí điện tử về kiểm soát hợp đồng theo mẫu để bảo vệ người tiêu dùng, Kiểm soát hợp đồng theo mẫu để bảo vệ người tiêu dùng (markettimes.vn).
9. Một số quy định mới tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (<https://moit.gov.vn/tin-tuc/bao-chi-voi-nguoi-dan/mot-so-quy-dinh-moi-tai-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-nam-2023.html>).
10. Code Civil Quebec 1991.

LAW ON PROTECTING CONSUMER RIGHTS IN VIETNAM FOR FORM CONTRACTS

Lê Bảo Quyên^{1,*}, Nguyễn Thị Khánh Trâm²

¹*Faculty of Economic Law, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam*

²*Department of Examinations, Quality Assurance, Inspection, and Legal Affairs, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam*

Abstract: *The article was conducted to provide a comprehensive picture of the current state of law enforcement in Vietnam on protecting consumers' rights regarding standard form contract. Therefore, add a number of solutions to help limit risks, improve feasibility, transparency, and efficiency for consumers in entering into and implementing standard form contract.*

Keywords: *Protection of consumers' rights, Law on Protection of Consumers' rights 2010, the 2015 Civil Procedure Code*

Author Information:

M.A. Le Bao Quyen (*Corresponding author), Faculty of Economic Law, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam.

Email: lbquyen@upt.edu.vn

Nguyen Thi Khanh Tram, Department of Examinations, Quality Assurance, Inspection, and Legal Affairs, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam.

Email: ntktram@upt.edu.vn

Notes

The authors declare no competing financial interests.