

BÀN VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA THƯƠNG NHÂN TRONG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

*Th.S Nguyễn Thị Trúc Phương
Phân hiệu ĐHQĐN tại Kon Tum
Email: phuongnguyentruc@gmail.com*

- Tóm tắt

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là vấn đề cần thiết trong nền kinh tế hàng hóa hiện nay. Một trong các biện pháp hữu hiệu để bảo vệ người tiêu dùng là quy định trách nhiệm của thương nhân trong việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ. Bài viết đi sâu vào phân tích những vướng mắc trong quá trình thực thi trách nhiệm của thương nhân nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời đưa ra một số đề xuất để hạn chế tình trạng vi phạm trách nhiệm của thương nhân.

Từ khóa: bồi thường thiệt hại, người tiêu dùng, thu hồi hàng hóa, trách nhiệm của thương nhân.

Abstract

Protection of consumer rights is an essential issue in the current commodity economy. One of the effective measures to protect consumers is to stipulate the responsibilities of traders in the supply of goods and services. The article goes into the analysis of obstacles in the implementation of traders' responsibilities in order to protect the interests of consumers, and makes some recommendations to limit the violations of the responsibilities of traders.

Keywords: compensation for damages, consumers, recovery of goods, liability of traders.

1. Đặt vấn đề

Theo nhận định của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, mặc dù pháp luật có quy định trách nhiệm của thương nhân và hậu quả pháp lý khi vi phạm nhưng tình trạng xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng vẫn phổ biến ở nhiều cấp độ và ngày càng diễn biến phức tạp.

Số liệu từ Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) cho thấy, số lượng vụ việc khiếu nại của người tiêu dùng tới Bộ tăng từ 26 vụ trong năm 2011 lên 263 vụ vào năm 2012; 450 vụ vào năm 2013 và duy trì trung bình gần 1.500 vụ trong giai đoạn 2014-2018. Trong 8 tháng năm 2019, Cục đã tiếp nhận hơn 4.000 vụ khiếu nại từ phía NTD liên quan đến các vụ việc vi phạm quyền lợi NTD.

Như vậy, tình hình vi phạm quyền lợi người tiêu dùng vẫn diễn ra thường xuyên và có xu hướng gia tăng trong những năm gần đây. Trách nhiệm của thương nhân như thế nào trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng? Bài viết tập trung vào phân tích, đánh giá trách nhiệm của thương nhân trong các vấn đề: (1) trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng; (2) Trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch; (3) Trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện; (4) Trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật; (5) Trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi hàng hóa có khuyết tật.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1..Cơ sở lý thuyết

Cơ sở lý thuyết của nghiên cứu là những quy định về trách nhiệm của thương nhân trong pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, cụ thể là quy định của pháp luật trong các văn bản sau:

- ✓ Bộ Luật Dân sự 2015.
- ✓ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.
- ✓ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- ✓ Nghị định 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 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.
- ✓ Nghị định 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 sửa đổi NĐ 185/2013/NĐ – CP 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.
- ✓ Nghị định 119/2018/NĐ-CP ngày 12/9/2018 quy định về hóa đơn điện tử khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ.
- ✓ Nghị định 119/2017/NĐ-CP quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm, hàng hóa.
- ✓ Nghị định số 43/2017/NĐ-CP ngày 14/04/2017 của Chính phủ về ghi nhãn hàng hóa.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp so sánh để nghiên cứu tổng quan các quy định của pháp luật về vấn đề trách nhiệm của thương nhân trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Bộ luật Dân sự 2015. Ngoài ra, tác giả còn sử dụng phương pháp tổng hợp, thống kê, phân tích để đánh giá các quy định của pháp luật, từ đó phát hiện ra những vấn đề còn vướng mắc, làm cơ sở cho việc đề xuất các kiến nghị.

3. Đánh giá về tình hình thương nhân thực hiện trách nhiệm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

3.1. Trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng

Được cung cấp thông tin là 1 trong 8 quyền của người tiêu dùng được Đại hội đồng Liên Hợp Quốc công nhận trong văn bản hướng dẫn về bảo vệ người tiêu dùng được thông qua ngày 9 tháng 4 năm 1985. Theo đó, người tiêu dùng được quyền cung cấp những thông tin cần thiết về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Pháp luật Việt Nam ghi nhận quyền này thông qua quy định tại điều 12 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010. Theo đó, thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng. Cụ thể như sau: (1) Ghi nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật; (2) Niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ; (3) Cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa; (4) Cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa; (5) Cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành; (6) Thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

Thực tiễn thương nhân đã áp dụng quy định này như thế nào?

Thứ nhất, việc ghi nhãn hàng hóa

Nhãn hàng hóa là cơ sở quan trọng để người tiêu dùng nhận biết và lựa chọn đúng sản phẩm mình cần. Đó là một trong những dấu hiệu giúp người tiêu dùng có thể nhận biết được nguồn gốc, xuất xứ và loại sản phẩm được bày bán, lưu hành trên thị trường. Do vậy, pháp luật quy định rõ về cách thức gắn nhãn mác sản phẩm đối với từng loại hàng cụ thể: hàng hóa xuất, nhập khẩu và hàng hóa lưu thông trong nước có cách thức thể hiện, màu sắc và ngôn ngữ trình bày nhãn hiệu khác nhau. Việc ghi nhãn hàng hóa được quy định chi tiết trong Nghị định số 43/2017/NĐ-CP ngày 14/04/2017 của Chính phủ về ghi nhãn hàng hóa. Theo Nghị định, nhãn hàng hóa phải được thể hiện trên hàng hóa, bao bì thương phẩm của hàng hóa ở vị trí khi quan sát có thể nhận biết được dễ dàng, đầy đủ các nội dung quy định của nhãn mà không phải tháo rời các chi tiết, các phần của hàng hóa. Ý nghĩa của việc ghi nhãn hàng hóa là thể hiện nội dung cơ bản, cần thiết về hàng hóa để người tiêu dùng nhận biết, làm căn cứ lựa chọn, tiêu thụ và sử dụng. Để người tiêu dùng Việt Nam hiểu được nội dung nhãn thì phải sử dụng tiếng Việt (trừ một số ngoại lệ) để ghi nhãn hàng hóa. Nhãn phải chứa đựng các thông tin cơ bản về hàng hóa như số lượng, định lượng, thành phần, thông số kỹ thuật, thông tin cảnh báo, xuất xứ hàng hóa, hạn sử dụng... Ngoài ra, trên nhãn

hàng hóa phải ghi tên và địa chỉ tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm về hàng hóa. Nếu tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa thực hiện nghiêm túc quy định về ghi nhãn hàng hóa thì họ đã cung cấp được những thông tin cơ bản hàng hóa cho người tiêu dùng trước khi giao kết hợp đồng. Việc ghi nhãn hàng hóa thể hiện sự cam kết của thương nhân với người tiêu dùng về sản phẩm hàng hóa dịch vụ, thông qua đó, tạo nên thương hiệu của sản phẩm, của công ty. Việc ghi nhãn phổ biến ở hàng hóa đóng gói sẵn. Đây là hàng hóa thực hiện việc định lượng, đóng gói và thể hiện thông tin không có sự chứng kiến của khách hàng. Người mua và người bán dựa vào thông tin ghi trên bao bì để thanh toán với nhau. Các thông tin ghi trên bao bì do người sản xuất thực hiện trước đó. Chính vì vậy mà người sản xuất kinh doanh không chân chính đã lợi dụng đặc tính không có sự chứng kiến của người mua để thực hiện các hành vi vi phạm dưới nhiều hình thức khác nhau mà người tiêu dùng khó phát hiện được, làm thiệt hại đáng kể quyền lợi của người tiêu dùng.

Đối với sản phẩm trong nước, hiện tượng ghi nhãn có tên gọi gần giống với nhãn hàng của những thương hiệu uy tín để gây sự nhầm lẫn với người tiêu dùng. Chẳng hạn như bột giặt OMON có tên gần giống với tên bột giặt OMO, nước uống đóng chai Aquafinal gần giống tên nước uống đóng chai Aquafina, nước khoáng Lavillle gần giống với sản phẩm La Vie.

Đối với sản phẩm nhập khẩu, việc vi phạm về ghi nhãn hàng hóa phổ biến như không nhãn phụ, có nhãn phụ nhưng ghi thiếu thông tin, thậm chí ghi thông tin không đúng bản chất sự thật của hàng hóa. Cụ thể như vụ vi phạm của Công ty TNHH SSBio Pharma Vina có hành vi Nhập khẩu và bán sản phẩm thực phẩm chức năng Dung dịch Sâm Hàn Quốc có chất lượng không phù hợp với tiêu chuẩn công bố đã áp dụng, tẩy xóa làm sai lệch nội dung về ngày tháng trên phiếu kết quả kiểm nghiệm sản phẩm thực phẩm chức năng. Bên cạnh đó, còn có những vi phạm khác như nhập các mặt hàng Trung Quốc kém chất lượng rồi gỡ bỏ nhãn mác, bao bì sản phẩm, sau đó sử dụng bao bì, nhãn mác của các nhà máy trong nước, đơn cử như vụ Asanzo nhập ti vi, tủ lạnh thành phẩm từ Trung Quốc, tháo lắp đưa về Việt Nam lắp ráp và dán nhãn xuất xứ tại Việt Nam.

Vi phạm về ghi nhãn hàng hóa đã ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi người tiêu dùng. Vậy biện pháp nào để hạn chế tình trạng này?

Về mặt luật pháp, Chính phủ đã ban hành Nghị định 119/2017/NĐ-CP quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm, hàng hóa. Theo đó, từ ngày 15/12/2017, phạt tiền từ 500.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với hành vi phạm về nhãn hàng hóa. Đối chiếu với quy định tương ứng các các nước khác, có thể thấy mức phạt của pháp luật Việt Nam đối với hành vi này còn nhẹ, chưa đủ sức răn đe. Cụ thể, theo quy định của Ý, tổ chức, cá nhân gắn nhãn “Made in Italy” vào sản phẩm đồ da không đánh ứng tiêu chí “Made in Italy” có thể phải nộp phạt tới 100.000 Euro. Tại Canada, nếu tổ chức, cá nhân vi phạm dẫn đến việc hiểu sai, hiểu nhầm về sản phẩm có thể bị phạt hành chính đến 15 triệu đôla Canada, truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc phạt tù từ 1 đến 14 năm.

Theo tác giả, để hạn chế việc vi phạm về ghi nhãn hàng hóa, cần thiết phải tăng mức phạt đối với hành vi này. Bên cạnh đó, cần kết hợp các biện pháp khác như dán tem kiểm soát, tem chống giả, tem truy xuất nguồn gốc xuất xứ. Lực lượng chức năng cần tăng cường kiểm soát thị trường, xử nghiêm các vi phạm để đảm bảo tính răn đe. Người tiêu dùng cần tạo cho mình thói quen xem kỹ nhãn mác, bao bì sản phẩm trước khi quyết định chọn mua.

Thứ hai, việc niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ.

Theo khoản 6 Điều 4 Luật Giá năm 2012, “Niêm yết giá là việc tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh thông báo công khai bằng các hình thức thích hợp, rõ ràng và không gây nhầm lẫn cho khách hàng về mức giá mua, giá bán hàng hóa, dịch vụ bằng Đồng Việt Nam bằng cách in, dán, ghi giá trên bảng, trên giấy hoặc trên bao bì của hàng hóa hoặc bằng hình thức khác tại nơi giao dịch hoặc nơi chào bán hàng hóa, dịch vụ để thuận tiện cho việc quan sát, nhận biết của khách hàng, cơ quan nhà nước có thẩm quyền”. Trong thực tiễn, các doanh nghiệp lớn như siêu thị, doanh nghiệp vận chuyển, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông... thường thực hiện đúng nghĩa vụ này. Trái lại, nhiều hộ kinh doanh nhỏ lẻ, cá nhân hoạt động độc lập, không thường xuyên có thể

không thực hiện đúng quy định khi chỉ thông tin về giá bằng lời nói và thương lượng giá trực tiếp với người tiêu dùng. Trong thực tiễn, để thu hút khách hàng và để cạnh tranh, các doanh nghiệp thường gửi các thông tin báo giá trước cho khách hàng là người tiêu dùng để họ so sánh, lựa chọn mua hàng hóa với mức giá tốt nhất (ví dụ các tờ tin tức về hàng hóa của siêu thị, bảng báo giá về các mặt hàng điện tử của các công ty kinh doanh thương mại,...) Đối với việc ghi giá bằng đồng Việt Nam, đa số tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa thực hiện nghiêm túc nhưng vẫn có một số trường hợp vi phạm khi ghi giá bằng ngoại tệ (thường xảy ra ở các doanh nghiệp mua bán tại các tỉnh biên giới hoặc tại một số khu vực cung cấp dịch vụ cho khách du lịch nước ngoài) dù việc niêm yết, ghi giá bằng ngoại tệ bị cấm ở Việt Nam, trừ trường hợp được Ngân hàng Nhà nước cho phép.

Pháp luật Việt Nam quy định mức xử phạt đối với hành vi thương nhân không niêm yết giá hàng hóa, dịch vụ phải niêm yết giá theo quy định của pháp luật; niêm yết giá không rõ ràng gây nhầm lẫn cho khách hàng với mức xử phạt từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng. Trường hợp vi phạm nhiều lần, tái phạm hoặc niêm yết giá không đúng giá cụ thể thì mức phạt từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng (Nghị định 49/2016/NĐ-CP). Tuy nhiên trên thực tế, việc xử lý vi phạm đối với hành vi này không thường xuyên, không được chú trọng, dẫn đến tình trạng thương nhân đẩy giá lên cao trong những đợt lễ, tết, ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ ba, việc cảnh báo khả năng hàng hóa, dịch vụ có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng và các biện pháp phòng ngừa.

Nghĩa vụ thông tin về khả năng hàng hóa có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng được quy định trong Nghị định số 43/2017/NĐ-CP ngày 14/04/2017 về nhãn hàng hóa và một số văn bản dưới luật khác. Nghĩa vụ thông tin cảnh báo này phải được ghi nhận trên nhãn hàng hóa. Nghĩa vụ này còn được ghi nhận trong các tài liệu hướng dẫn sử dụng đi kèm với sản phẩm hoặc trong chính hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ soạn thảo. Ví dụ, đối với thực phẩm, Nghị định số 43/2017/NĐ-CP quy định doanh nghiệp phải ghi thành phần hoặc chất trong thành phần phức hợp của hàng hóa thuộc loại đặc biệt có sử dụng chất bảo quản mà đã quy định liều lượng sử dụng và xếp trong danh sách gây kích ứng, độc hại đối với người, động vật và môi trường, phải ghi tên chất bảo quản kèm theo các thành phần này.

Nghĩa vụ này có tác dụng phòng ngừa tác động xấu của hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng. Đây cũng là nghĩa vụ tiền hợp đồng: quyền tự do lựa chọn giao kết hợp đồng của người tiêu dùng sẽ được thực hiện hiệu quả hơn khi họ nắm được thông tin cảnh báo về loại hàng hóa, dịch vụ mà họ muốn mua hay sử dụng. Tuy nhiên, ngay cả sau khi hợp đồng đã hoàn thành, nếu doanh nghiệp cung cấp hàng hóa, dịch vụ phát hiện khuyết tật của hàng hóa hay những tác động không tốt của dịch vụ đối với người tiêu dùng thì doanh nghiệp vẫn phải thực hiện nghĩa vụ thông tin cảnh báo.

Việc cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ có bảo hành và cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa. Nghĩa vụ cung cấp hướng dẫn, sử dụng được thực hiện trước khi giao kết hợp đồng (ví dụ ghi trên nhãn hàng hóa, bao bì sản phẩm, tài liệu hướng dẫn sử dụng sản phẩm), trong và cả sau khi hợp đồng được giao kết (theo quy định ở Điều 443 BLDS đã nêu trên). Nghĩa vụ thông tin về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành được quy định trong Luật BVQLNTD, không quy định trong Luật Dân sự mặc dù Bộ luật có quy định nghĩa vụ bảo hành. Trong thực tiễn, để cạnh tranh, các doanh nghiệp thường nghiêm túc thực hiện nghĩa vụ thông tin về bảo hành cho người tiêu dùng để đánh vào tâm lý người tiêu dùng tin tưởng vào hàng hóa nào được bảo hành dài hạn hơn khi so sánh giữa các hàng hóa cùng loại. Đối với nghĩa vụ cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa thì các doanh nghiệp có uy tín sẽ thực hiện tương đối tốt nghĩa vụ này. Doanh nghiệp cung cấp sản phẩm có thời gian bảo hành linh kiện, phụ kiện khác với thời gian bảo hành của sản phẩm chính cũng thường xuyên thực hiện nghĩa vụ này. Ví dụ, đối với các loại xe cơ giới, thời gian bảo hành thiết bị sạc pin hoặc ác-

quy khác với thời gian bảo hành xe nên các doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm này sẽ phải thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế. Qua phân tích, có thể thấy nghĩa vụ thông tin ở nhóm này được thực hiện chủ yếu trước khi hợp đồng được giao kết, nhưng vẫn phải tiếp tục được thực hiện cả sau khi hợp đồng đã được giao kết.

Thứ tư, việc thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch.

Nghĩa vụ này cũng được quy định ở Điều 405 và Điều 406 Bộ luật Dân sự 2015. Nghĩa vụ công bố, công khai thông tin về nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung có thể được thực hiện tại trụ sở doanh nghiệp hay trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp hoặc bằng tài liệu gửi cho người tiêu dùng. Ngoài ra, đối với 10 loại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bắt buộc phải đăng ký do có đối tượng thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu (như điện sinh hoạt, nước sinh hoạt, vận chuyển bằng đường hàng không...) thì doanh nghiệp còn thực hiện nghĩa vụ đăng ký tại Bộ Công Thương hoặc Sở Công Thương (Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg, Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg và Quyết định số 38/2018/QĐ-TTg). Để nắm được thông tin về nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, người tiêu dùng phải được quyền đọc trước các tài liệu này. Tuy nhiên, trong thực tế không phải doanh nghiệp nào cũng cho phép người tiêu dùng có thời gian nghiên cứu trước về hợp đồng, nhiều trường hợp, doanh nghiệp chỉ đưa hợp đồng để người tiêu dùng ký mà không dành cho họ thời gian đọc trước.

Với phân tích trên, có thể thấy trách nhiệm phải cung cấp thông tin về hàng hóa dịch vụ, việc thực thi các quy định này ở thương nhân còn tồn tại nhiều mức độ khác nhau. Việc ghi nhãn hàng hóa, thông tin về nguồn gốc, xuất xứ, cung cấp đầy đủ hóa đơn, chứng từ, cảnh báo về sản phẩm đang được thực hiện tốt tại các siêu thị, trung tâm thương mại các cửa hàng, cửa hiệu, nhà hàng theo phong cách kinh doanh mới. Đa số hàng hóa, dịch vụ được niêm yết giá cụ thể và công khai đến người tiêu dùng để đảm bảo sự minh bạch trong giá cả hàng hóa, dịch vụ. Song, bên cạnh đó, vẫn có những vấn đề mà các doanh nghiệp chưa làm được. Ở một số doanh nghiệp việc cung cấp thông tin còn chưa chính xác, thông tin không đầy đủ, không rõ ràng, dễ gây hiểu lầm cho người tiêu dùng. Quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng hiện nay thường thổi phồng so với sự thật, tên gọi sản phẩm dễ gây nhầm lẫn với các loại hàng hóa, dịch vụ khác, thông tin không được kiểm chứng rõ ràng; không có hướng dẫn đầy đủ về việc bảo quản bảo hành, các kết quả kiểm nghiệm không đưa kèm tài liệu hoặc dẫn giải nguồn gốc. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến quyết định của người tiêu dùng khi mua hàng hóa, dịch vụ.

3.2. Trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch

Cung cấp bằng chứng giao dịch là trách nhiệm của thương nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ và được thể hiện qua hóa đơn bán hàng (hóa đơn giá trị gia tăng, hóa đơn đỏ). Đó là tài liệu ghi nhận bằng chứng chứng minh người tiêu dùng đã mua hàng hóa của người bán. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp giữa người tiêu dùng và bên bán, thì hóa đơn là một bằng chứng quan trọng, ràng buộc trách nhiệm của bên bán đối với bên mua. Tuy nhiên, trên thực tế, không phải lúc nào người bán cũng cung cấp hóa đơn cho người tiêu dùng, đồng thời, một số người tiêu dùng thường không có thói quen yêu cầu cung cấp hoặc thậm chí không lưu trữ hóa đơn khi được cung cấp. Điều này đã gây ra rất nhiều bất lợi cho người tiêu dùng trong trường hợp cần bảo hành, khiếu nại, giải quyết tranh chấp bởi khi xảy ra tranh chấp, khiếu nại, người tiêu dùng có thể bị từ chối. Bên cạnh đó, nó còn gây ra khó khăn cho cơ quan bảo vệ người tiêu dùng trong việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

Theo quy định, với các giao dịch mua, bán hàng hóa, sử dụng dịch vụ có giá trị từ 200 nghìn đồng trở lên, cá nhân, doanh nghiệp kinh doanh phải có trách nhiệm xuất hóa đơn VAT cho người mua. Nếu người mua không nhận được hóa đơn VAT, thì đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ dễ dàng ăn chặn thuế VAT 10%, bằng cách coi như chưa từng có giao dịch này, hoặc ghi số tiền trong hóa đơn thấp hơn nhiều so với số tiền đã thu của khách hàng. Thực trạng này rất phổ biến, không

chỉ ở các điểm kinh doanh ăn uống, nhà hàng, khách sạn, siêu thị, mà còn ở rất nhiều lĩnh vực khác như kinh doanh vật liệu xây dựng, xăng dầu, điện tử, điện máy... trên cả nước. Số hóa đơn không xuất sẽ trở thành nguồn lợi lớn để tiếp tục mua, bán hóa đơn không trên thị trường. Điều này dẫn đến thực trạng các đơn vị tuân thủ pháp luật bị cạnh tranh không lành mạnh về giá, và quan trọng hơn là nhà nước sẽ bị chiếm đoạt một khoản đáng kể thuế VAT.

Hành vi không viết hoặc cung cấp cho khách hàng, người tiêu dùng hóa đơn, chứng từ hoặc tài liệu liên quan đến giao dịch khi bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ theo quy định; Không cho khách hàng, người tiêu dùng truy nhập, tải, lưu giữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu trong trường hợp giao dịch bằng phương tiện điện tử của thương nhân sẽ bị xử phạt từ 200.000 đồng đến 50.000.000 đồng (NĐ 185/2013/NĐ-CP 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, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 124/2015/NĐ-CP). Đồng thời có thể bị xử phạt về hành vi không giao hóa đơn cho người mua với mức phạt từ 1.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng (NĐ 51/2010/NĐ-CP). Tuy nhiên, với mức xử phạt này, thương nhân vẫn thờ ơ bởi khoản lợi quá lớn khi không xuất hóa đơn như đã phân tích ở trên.

Để khắc phục tình trạng này, Chính phủ đã ban hành Nghị định 119/2018/NĐ-CP ngày 12/9/2018 quy định về hóa đơn điện tử khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ. Doanh nghiệp cung ứng hàng hóa dịch vụ có bắt buộc phải sử dụng hóa đơn điện tử từ ngày 01/11/2020. Hóa đơn điện tử - HĐĐT là giải pháp cho doanh nghiệp thời công nghệ, mang lại nhiều lợi ích cho các doanh nghiệp và các cơ quan quản lý. Việc chuyển đổi từ giao dịch sử dụng hóa đơn giấy sang hóa đơn điện tử là yêu cầu tất yếu của một hệ thống thương mại hiện đại, minh bạch.

Việc sử dụng hóa đơn điện tử giúp DN tiết kiệm được thời gian (giảm tới 70% các bước quy trình phát hành và 90% các tranh chấp liên quan đến hóa đơn, rút ngắn tới 99% thời gian thanh toán, quản lý hóa đơn, tiết kiệm 80% chi phí cho mỗi hóa đơn). DN cũng không lo tình trạng bị thất lạc hóa đơn trong khi chờ chuyển phát. Việc sử dụng hóa đơn điện tử giúp DN giảm chi phí hơn so với sử dụng hóa đơn giấy như: Chi phí giấy in, mực in, chi phí chuyên hóa đơn cho khách hàng và đặc biệt là giảm chi phí lưu trữ hóa đơn; Đồng thời, giảm thời gian tìm kiếm hóa đơn; tăng cường khả năng bảo mật; giúp việc lưu trữ, quản lý hóa đơn vĩnh viễn; không có rủi ro mất, nhàu nát như khi lưu trữ hóa đơn giấy. Bên cạnh đó, việc sử dụng hóa đơn điện tử giúp DN giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính thuế. Khi DN sử dụng hóa đơn điện tử, cơ bản các thủ tục hành chính thuế của DN cũng được thực hiện điện tử. Theo đó, DN chỉ cần thông báo qua mạng gửi đến cơ quan thuế về việc sử dụng hóa đơn điện tử và được sử dụng ngay sau khi thông báo được chấp nhận. Doanh nghiệp cũng không phải gửi báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn đến cơ quan thuế do phần mềm tạo hóa đơn điện tử cho phép tự xác định số lượng hóa đơn điện tử sử dụng. Việc sử dụng hóa đơn điện tử cũng giúp DN giảm bớt thời gian lập tờ khai thuế giá trị gia tăng so với sử dụng hóa đơn đặt in, hóa đơn tự in vì phần mềm tạo hóa đơn tự động kết chuyển số liệu vào tờ khai thuế giá trị gia tăng.

Đây là giải pháp tối ưu trong vấn đề xác định trách nhiệm của thương nhân trong việc cung cấp bằng chứng giao dịch. Vấn đề còn lại là việc triển khai quy định bắt buộc để các doanh nghiệp áp dụng hóa đơn điện tử từ 01/11/2020.

3.3. Trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện

Điều 21 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện như sau: *“Hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thỏa thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật. Trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện do mình cung cấp”*. Ngoài ra, tổ chức, cá nhân kinh doanh còn phải tuân thủ nhiều trách nhiệm cụ thể khác về bảo hành được quy định tại Điều 21 và các điều khác của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, sẽ được phân tích chi tiết hơn ở phần sau. Như vậy, sản phẩm được người tiêu dùng mua, sử dụng có thể rơi vào một trong hai trường

hợp là “*được bảo hành*” hoặc “*không được bảo hành*”. Người tiêu dùng cần lưu ý điểm này để xác thực thông tin với nhà cung cấp sản phẩm ngay trước khi tiến hành giao dịch mua bán.

Đối với trường hợp sản phẩm có bảo hành thì tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm cung cấp hướng dẫn sử dụng; điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành (quy định tại Điều 12 về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng). Nói cách khác, tổ chức, cá nhân kinh doanh cần cung cấp cho người tiêu dùng sổ bảo hành, hoặc giấy chứng nhận bảo hành với đầy đủ các nội dung nói trên cho việc bán sản phẩm được bảo hành.

Trên thực tế, nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh vẫn chưa thực hiện nghiêm túc các quy định tại Điều 21 và Điều 12 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, mặc dù Chính phủ đã ban hành Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15/11/2013 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. Trong đó quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa có thể bị phạt từ 5 triệu - 100 triệu đồng tùy thuộc vào giá trị của hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan. Mức xử phạt tối thiểu là từ 5 triệu -10 triệu đồng trong trường hợp hàng hóa bảo hành có giá trị dưới 20 triệu đồng, và mức xử phạt tối đa là từ 70 triệu - 100 triệu đồng trong trường hợp hàng hóa, linh kiện, phụ kiện liên quan có giá trị từ 2 tỷ đồng trở lên. Đối với trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh không cung cấp thông tin về khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế theo quy định hoặc không cung cấp hướng dẫn sử dụng hoặc không cung cấp thông tin về điều kiện, thời hạn, địa điểm, thủ tục bảo hành trong trường hợp sản phẩm có bảo hành theo quy định thì bị phạt từ 10 triệu - 20 triệu đồng; trường hợp vi phạm nhiều lần hoặc tái phạm còn bị áp dụng hình thức xử phạt bổ sung (Điều 66 của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP). Theo nhận định của một số chuyên gia thì mức xử phạt này là khá hợp lý và có tính răn đe đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi vi phạm quy định của pháp luật về trách nhiệm bảo hành.

Mặc dù vậy, trên thực tế thì số vụ việc vi phạm trách nhiệm bảo hành còn diễn ra khá phổ biến, việc xử lý các vi phạm này còn chưa triệt để và gặp nhiều khó khăn. Một phần, do nguồn lực của các cơ quan có thẩm quyền còn khá hạn chế, phần nữa do tính chất phức tạp và nhỏ lẻ của các vụ việc. Dưới đây là một số trường hợp vi phạm điển hình của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong thời gian qua:

Thứ nhất, không cung cấp cho người tiêu dùng giấy bảo hành trong đó ghi rõ thời gian và điều kiện thực hiện bảo hành; Không cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành trong đó ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành.

Với những vụ việc như thế này, tổ chức, cá nhân kinh doanh đang vi phạm quy định của pháp luật về trách nhiệm bảo hành. Tuy nhiên, về phía người tiêu dùng, để có thể tự bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình thì bản thân họ cần đề nghị cơ sở bảo hành cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành (nếu không có), kiểm tra kỹ nội dung trên giấy tiếp nhận bảo hành ngay sau khi bàn giao sản phẩm để yêu cầu bảo hành. Trên giấy tiếp nhận bảo hành nếu không ghi rõ thời gian hoàn thành việc bảo hành thì người tiêu dùng cần đề nghị bổ sung thông tin và cần có xác nhận của đại diện cơ sở bảo hành. Tổng đài bảo vệ người tiêu dùng của Cục Quản lý cạnh tranh trong thời gian qua đã tiếp nhận một số khiếu nại tương tự của người tiêu dùng, theo đó cơ sở bảo hành chỉ cung cấp giấy biên nhận sản phẩm và không ghi rõ thời gian hoàn thành việc sửa chữa với lý do phải chuyển sản phẩm về nhà máy để kiểm tra. Người tiêu dùng đã phải chờ đợi rất lâu nhưng không có sự phản hồi lại của cơ sở bảo hành. Khi điện hỏi cơ sở bảo hành thì họ chỉ trả lời là vẫn chưa có thông tin từ phía nhà máy và đề nghị người tiêu dùng tiếp tục chờ đợi. Rõ ràng, trong vụ việc này, phía cơ sở bảo hành đã vi phạm quy định về cung cấp cho người tiêu dùng giấy bảo hành trong đó ghi rõ thời gian bảo hành được quy định tại Điều 21 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ hai, không cung cấp cho người tiêu dùng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc không có hình thức giải quyết khác được người tiêu dùng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành.

Đây là trường hợp thường xuyên diễn ra trên thực tế, một phần do các tổ chức, cá nhân kinh doanh chưa nắm bắt đầy đủ các quy định pháp lý về trách nhiệm bảo hành, phần nữa nếu thực hiện nghiêm túc quy định này thì sẽ phát sinh thêm chi phí cho tổ chức, cá nhân kinh doanh vì họ phải trang bị thêm các sản phẩm dự phòng để cung cấp cho người tiêu dùng sử dụng tạm thời trong thời gian bảo hành. Chính vì vậy, nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh đã tìm cách trốn tránh nghĩa vụ này, gây ra thiệt hại đáng kể cho người tiêu dùng. Đặc biệt, đối với những sản phẩm có giá trị lớn, sử dụng thường xuyên và thiết yếu đối với người tiêu dùng thì mức độ thiệt hại càng gia tăng. Đơn cử trường hợp một người tiêu dùng có chiếc ô tô là phương tiện di chuyển hàng ngày và thường phải sử dụng đi công tác xa; do xe bị hỏng nên đã được gửi đến trung tâm bảo hành để sửa chữa. Tuy nhiên trong thời gian này, người tiêu dùng đã không được tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp phương tiện khác để sử dụng tạm thời. Người tiêu dùng đã phải thuê xe, hoặc sử dụng taxi làm phương tiện di chuyển... gây tốn kém rất nhiều chi phí. Khi thời gian thực hiện bảo hành, sửa chữa càng dài thì càng tạo thêm gánh nặng cho người tiêu dùng. Quy định cung cấp cho người tiêu dùng sản phẩm sử dụng tạm thời trong thời gian thực hiện bảo hành đối với nhiều nước trên thế giới là không có gì là xa lạ nhưng với Việt Nam thì dường như vẫn còn là mới mẻ đối với nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng. Chính vì vậy, trong những trường hợp này, bản thân người tiêu dùng cần hiểu rõ quy định để có thể vận dụng hiệu quả nhằm đòi hỏi quyền lợi chính đáng của mình. Người tiêu dùng có thể yêu cầu cơ sở bảo hành cung cấp sản phẩm sử dụng tạm thời hoặc đề nghị hình thức giải quyết khác phù hợp với mình.

Thứ ba, không đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi hoặc trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi.

Trường hợp vi phạm này cũng thường thấy trên thực tế. Việc quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm đổi hoặc thu hồi hàng hóa và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp nói trên là điểm rất mới của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Quy định này nhằm hạn chế phần nào việc tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp hàng hóa kém chất lượng, lạm dụng việc kéo dài thời gian tiếp nhận bảo hành, thời gian thực hiện bảo hành để chờ sản phẩm hết thời hạn bảo hành và từ đó có lý do để từ chối nghĩa vụ bảo hành cho những lần hỏng hóc tiếp theo. Trên thực tế, Tổng đài bảo vệ người tiêu dùng đã nhận được nhiều khiếu nại, đề nghị được tư vấn quy định liên quan đến nghĩa vụ này. Cụ thể, trường hợp người tiêu dùng khiếu nại rằng anh ấy đã phải đưa chiếc tivi của mình đi bảo hành đến tận lần thứ 4 tại trung tâm bảo hành (của nhà cung cấp chỉ định) cho cùng 1 lỗi hỏng mạch điện. Đến lần thứ 5 trung tâm bảo hành xác nhận tivi vẫn tiếp tục bị lỗi như 4 lần trước đó. Người tiêu dùng hết sức bức xúc vì sự việc đã khiến anh ấy đi lại quá nhiều lần, ảnh hưởng đến cuộc sống của anh ấy. Người tiêu dùng đề nghị được đổi 1 chiếc tivi mới tương tự vì sản phẩm vẫn còn đang trong thời hạn bảo hành, nhưng trung tâm bảo hành đã không đồng ý. Trong vụ việc này, nhà cung cấp sản phẩm và trung tâm bảo hành đã không tuân thủ quy định về trách nhiệm bảo hành theo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ tư, không trả chi phí sửa chữa, vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của người tiêu dùng.

So với các hành vi phía trên thì hành vi này là phổ biến hơn nhưng cũng khó để xử lý, đặc biệt là trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh từ chối nghĩa vụ trả chi phí vận chuyển hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ nhà của người tiêu dùng đến nơi bảo hành và ngược lại. Số trường hợp người tiêu dùng được tổ chức, cá nhân kinh doanh đồng ý chi trả chi phí này là rất ít, nhất là đối với các sản phẩm có giá trị thấp. Mặc dù quy định trách nhiệm trả chi phí vận chuyển là tiên bộ, góp phần bảo vệ người tiêu dùng ở thế yếu trong giao dịch mua bán hàng hóa với tổ chức, cá nhân kinh doanh, nhưng thực tế vận dụng và áp dụng chúng không dễ dàng. Trong hầu hết các trường hợp bảo hành thì người bán đề nghị người tiêu dùng phải trực tiếp mang sản phẩm đến trung tâm bảo hành và không quan tâm đến chi phí mà người tiêu dùng sẽ phải bỏ ra. Tổng đài bảo vệ người tiêu dùng đã tiếp nhận được nhiều khiếu nại về việc các công ty bán hàng qua điện thoại hoặc qua

mạng yêu cầu người tiêu dùng phải trả trước chi phí vận chuyển sản phẩm đi bảo hành và chi phí gửi trả lại hàng hóa (gửi qua bưu điện, hoặc cử người đến nhận) thì công ty mới đồng ý thực hiện trách nhiệm bảo hành. Những hành vi này của tổ chức, cá nhân kinh doanh là vi phạm quy định về trách nhiệm bảo hành quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chỉ số ít các mặt hàng có giá trị lớn, khó khăn trong việc vận chuyển như tivi, tủ lạnh, máy giặt, ô tô... thì nhiều nhà cung cấp gửi cán bộ phận kỹ thuật đến tận nhà của người tiêu dùng để kiểm tra, quyết định cách thức bảo hành, cũng như chịu các chi phí có liên quan đến vận chuyển và sửa chữa sản phẩm.

Thứ năm, từ chối trách nhiệm về việc bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cho người tiêu dùng trong trường hợp đã ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành

Hành vi này mặc dù không nhiều nhưng cũng đã được người tiêu dùng phản ánh đến Tổng đài bảo vệ người tiêu dùng trong thời gian vừa qua. Theo đó, người tiêu dùng khiếu nại rằng khi người tiêu dùng gọi điện đến trung tâm bảo hành (được nhà cung cấp ủy quyền) thì phía trung tâm cho biết họ không còn nhận ủy quyền bảo hành sản phẩm của nhà cung cấp. Người tiêu dùng điện cho nhà cung cấp thì được trả lời họ chỉ là người bán hàng, không có chức năng bảo hành và cũng không có cán bộ kỹ thuật để sửa chữa. Trong vụ việc này, theo quy định của pháp luật thì người tiêu dùng hoàn toàn có quyền đề nghị nhà cung cấp chịu trách nhiệm bảo hành kể cả trong trường hợp đã ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.

Tuy nhiên, trên thực tế cũng có những trường hợp nhà cung cấp có lý do để từ chối trách nhiệm bảo hành nếu người tiêu dùng thực hiện không đúng, không đầy đủ các cảnh báo hoặc lưu ý trong cuốn sách hướng dẫn sử dụng, điều khoản hiệu lực bảo hành (nếu các điều khoản này không trái quy định của pháp luật). Cơ quan bảo vệ người tiêu dùng đã tiếp nhận được một số vụ việc trong đó người tiêu dùng khiếu nại nhà cung cấp từ chối bảo hành động cơ xe ô tô mặc dù vẫn còn trong thời hạn bảo hành. Phía nhà cung cấp cho rằng lỗi hỏng động cơ xe là do người tiêu dùng đã không tiến hành bảo dưỡng định kỳ theo yêu cầu của nhà sản xuất tại các đại lý được ủy quyền; tự ý thay thế, sửa chữa linh kiện, phụ kiện có liên quan đến động cơ; thay dầu, nhớt máy tại các đại lý không được ủy quyền và không đảm bảo tiêu chuẩn của nhà sản xuất. Nhà cung cấp cho rằng những hỏng hóc động cơ, hỏng hóc máy do các lỗi nói trên là thuộc danh mục các trường hợp không được bảo hành của nhà sản xuất đã được chỉ ra trong cuốn sổ bảo hành.

Trên thực tế, không phải người tiêu dùng nào cũng đọc kỹ các yêu cầu của nhà sản xuất liên quan đến bảo hành, nhiều chủ xe ô tô đi hàng chục nghìn km vẫn không tiến hành bảo dưỡng, hoặc bảo dưỡng tại các trung tâm sửa chữa thân quen không được nhà sản xuất ủy quyền hoặc thay thế các linh kiện, phụ kiện, nhiên liệu không phù hợp với yêu cầu của nhà sản xuất. Đối với những trường hợp này, khi tranh chấp về bảo hành xảy ra thì nhà sản xuất thường viện dẫn các cơ sở, lý lẽ nói trên để từ chối bảo hành cho người tiêu dùng. Chính vì vậy, người tiêu dùng cần lưu ý thực hiện đúng các yêu cầu trong sách hướng dẫn sử dụng và sổ bảo hành để được hưởng các quyền lợi hợp pháp. Khi tiếp nhận sổ bảo hành, hay điều kiện bảo hành từ nhà cung cấp, cần kiểm tra xem có những điều khoản nào không phù hợp thì có thể thương lượng với nhà cung cấp, nếu phát hiện điều khoản vi phạm pháp luật cần đề nghị nhà cung cấp loại bỏ ra khỏi hợp đồng hoặc điều khoản bảo hành.

Thứ sáu, không thực hiện, thực hiện không đúng hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đã cam kết với người tiêu dùng

Có nhiều trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh đồng ý chỉ bảo hành theo hướng miễn chi phí nhân công sửa chữa, còn người tiêu dùng phải chi trả các chi phí khác như chi phí thay thế mới linh kiện, phụ kiện đi kèm trong quá trình sửa chữa hàng hóa thuộc đối tượng bảo hành. Như vậy cơ sở bảo hành đang làm sai quy định về trách nhiệm bảo hành.

Thứ bảy, từ chối bảo hành vì cho rằng hàng hóa, linh kiện, phụ kiện (trước đó đã được bảo hành và thay thế/ đổi hàng mới) đã quá thời hạn bảo hành theo hợp đồng bảo hành trước đây.

Theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành hàng hóa, linh kiện, phụ kiện. 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. Như vậy, tổ chức, cá nhân kinh doanh cần lưu ý rằng khi thay thế hoặc đổi hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới, thời hạn bảo hành còn lại của hàng hóa, linh kiện, phụ kiện cũ sẽ không được áp đặt lên hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới này. Tổ chức, cá nhân kinh doanh cần xác định lại thời hạn bảo hành cho hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới thông qua việc cấp giấy chứng nhận bảo hành mới, hoặc điều chỉnh, bổ sung thời hạn bảo hành, nội dung lên giấy chứng nhận bảo hành cũ để phù hợp với quy định của pháp luật.

3.4. Trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật

Theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tiến hành thông báo và thu hồi hàng hóa có khuyết tật. Tuy nhiên quy định này có một số vướng mắc như sau:

Tại Việt Nam và trên thế giới, khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển và lưu trữ là loại khuyết tật dễ xảy ra. Các dạng khuyết tật này có thể diễn ra đối với mọi loại hàng hóa, từ hàng tiêu dùng cho đến những hàng hóa xa xỉ phẩm như ô tô, điện thoại, xe máy... Nhiều khuyết tật ảnh hưởng trực tiếp tới việc sử dụng hàng hóa của người tiêu dùng như các lỗi kỹ thuật liên quan đến phanh, dầu động cơ của xe máy, ô tô... Một số khuyết tật có thể không trực tiếp ảnh hưởng tới tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng nhưng có thể gây ra những tâm lý lo ngại cho người tiêu dùng, ví dụ như hiện tượng đóng cặn xảy ra đối với nước mắm Miwon Hải Ngư hoặc tiếng kêu lạ trên vành bánh sau xe Liberty trong thời gian vừa qua. Điều quan trọng đối với các tổ chức, cá nhân là ngay khi phát hiện hoặc nhận được thông tin do khách hàng cung cấp về bất kỳ sự không hài lòng nào liên quan đến hàng hóa thì cần tiến hành các chương trình kiểm tra. Nếu phát hiện khuyết tật và khuyết tật này xảy ra trên phạm vi nhiều sản phẩm thì cần ngay lập tức dừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật ra thị trường và kịp thời thông báo về khuyết tật này tới người tiêu dùng. Tùy theo phạm vi thị trường phân phối tổ chức, cá nhân cũng cần thông báo rộng rãi tới người tiêu dùng về cách thức mà tổ chức, cá nhân khắc phục khuyết tật đó.

Ngay khi xác nhận khuyết tật xảy ra, tổ chức, cá nhân phải kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường; đồng thời thực hiện việc công bố hàng hóa có khuyết tật trên các phương tiện thông tin đại chúng và bằng những cách thức khác nhằm nhanh chóng đưa thông tin đến với người tiêu dùng. Theo quy định của điều 22 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các nội dung cơ bản trong thông báo về hàng hóa có khuyết tật bao gồm: (1) Mô tả hàng hóa phải thu hồi; (2) Lý do thu hồi hàng hóa và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của hàng hóa gây ra; (3) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi hàng hóa; (4) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của hàng hóa; (5) Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi hàng hóa.

Cách thức thông báo theo quy định của Luật là thông báo công khai về hàng hóa có khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, truyền hình tại địa phương mà hàng hóa đó được lưu thông. Trên thực tế, nhiều tổ chức, cá nhân khi ra thông báo về hàng hóa khuyết tật thường đăng tải 05 số liên tiếp trên báo giấy Nhân dân, Hà Nội mới... và kết hợp với việc đăng tải trên các trang thông tin điện tử. Đặc biệt, với những tổ chức, cá nhân đã xây dựng hệ thống thông tin (website, hệ thống thông tin nội bộ...) trong hoạt động của tổ chức, cá nhân và hình thành mạng lưới phân phối/chăm sóc khách hàng thì một trong những kênh truyền tin quan trọng với người tiêu dùng là thông qua website của tổ chức, cá nhân và mạng lưới đại lý phân phối sản phẩm. Cách thức này hiện đã được các công ty Toyota Việt Nam, Công ty Honda Việt Nam... thực hiện hiệu quả trong các chương trình thu hồi đã diễn ra. Từ phía nội bộ thương nhân, để có thể kịp thời xử lý các vụ việc thu hồi thì cần chủ động xây dựng quy trình phát hiện và thu hồi sản phẩm khuyết tật làm sao để rút ngắn tối đa và chi tiết hóa các bước xử lý khi có vụ việc thu hồi sản phẩm khuyết tật xảy ra.

Tuy nhiên trên thực tế, khi phát hiện ra hàng hóa bị khuyết tật, thương nhân cố tình lờ đi hoặc thực hiện cầm chừng, không triệt để dẫn đến hệ quả là người tiêu dùng phải gánh chịu. Đơn cử như vụ nước ngọt C2, Ròng đỏ của Công ty URC Việt Nam bị nhiễm chì năm 2016. Mặc dù đã bị Thanh tra Bộ Y tế xử phạt gần 6 tỷ đồng, buộc yêu cầu thu hồi hàng loạt lô C2, Ròng đỏ có hàm lượng chì vượt ngưỡng nhưng nhiều cửa hàng tạp hóa vẫn bán các lô C2 này. Bên cạnh đó, chính quyền địa phương không nắm được các lô nào bị nhiễm chì, cần thu hồi. Còn lực lượng quản lý thị trường thì không nắm được thông tin, người bán thì cho rằng không biết thông tin sản phẩm bị nhiễm chì, không thấy công ty đến thu hồi. Qua sự việc này cho thấy, trách nhiệm của nhà sản xuất tiến hành việc thu hồi chưa triệt để.

Đình đám hơn là vụ xe Madaz 3 mới chạy chưa đến 1000 km bị hiện tượng đèn báo lỗi động cơ. Trước khi cơ quan chức năng xác định là hàng hóa bị khuyết tật và phải áp dụng các biện pháp thu hồi, công ty Trường Hải không thừa nhận lỗi do hàng hóa bị khuyết tật mà cho rằng do xăng bẩn! Vụ việc chỉ tạm ổn khi Cục Quản lý Cảnh tranh yêu cầu Công ty phải nghiêm túc thực hiện quy định của điều 22 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và giải quyết dứt điểm các khiếu nại của người dùng.

Qua các vụ việc trên có thể thấy, trách nhiệm của thương nhân trong xử lý hàng hóa bị khuyết tật ở Việt Nam vẫn còn tâm lý trì hoãn thông báo công khai về hàng hóa khuyết tật và việc thu hồi hàng hóa đó theo quy định. Hành vi này có thể bị xử phạt hành chính với mức từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng. Tuy nhiên, với mức xử phạt này dường như quá nhẹ, chúng tôi cho rằng nên xử phạt theo tỷ lệ % tương ứng với giá trị hàng hóa chưa được thu hồi trong thời gian ấn định. Có như vậy, thương nhân mới quyết liệt trong việc thu hồi sản phẩm bị khuyết tật.

3.5. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định trách nhiệm của thương nhân là phải bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật do mình cung cấp gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả khi tổ chức, cá nhân đó không biết hoặc không có lỗi trong việc phát sinh khuyết tật (điều 23). Như vậy, đây là một loại trách nhiệm dân sự đặc biệt, không phụ thuộc vào yếu tố lỗi của thương nhân. Người tiêu dùng không có trách nhiệm chứng minh lỗi của doanh nghiệp trong quá trình sản xuất tạo ra hàng hóa có khuyết tật. Quy định này xuất phát từ vị trí yếu thế của người tiêu dùng trong mối quan hệ với tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Nghĩa vụ chứng minh mình có lỗi hay không là ở phía các nhà sản xuất, nhà cung ứng nếu họ muốn miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Tuy nhiên, để thực hiện việc khởi kiện, người tiêu dùng vẫn phải chứng minh thiệt hại, cung cấp chứng cứ về thiệt hại cũng như hành vi gây ra thiệt hại mà không cần phải chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây ra thiệt hại đó. Quy định này khá hợp lý, có tính đến vị trí yếu thế của người tiêu dùng và tạo điều kiện thuận lợi để họ tham gia vào quan hệ bồi thường thiệt hại khi hàng hóa bị khuyết tật.

Tuy nhiên, nhiều quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng còn chưa rõ ràng, mâu thuẫn lẫn nhau. Cụ thể:

Thứ nhất, về đối tượng của trách nhiệm là hàng hóa có khuyết tật mà gây ra thiệt hại.

Theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đối tượng của trách nhiệm là hàng hóa có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật; từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ. Như vậy trách nhiệm bồi thường thiệt hại áp dụng đối với những hàng hóa được sản xuất, chế biến, còn những sản phẩm nông nghiệp, lâm nghiệp, khoáng sản chưa qua chế biến thì không phải là đối tượng của trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra?

Thứ hai, về phân biệt giữa hàng hóa có khuyết tật và hàng hóa không đảm bảo chất lượng không rõ ràng.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định khái niệm hàng hóa không đảm bảo chất lượng. Trong khi đó, quy định về hàng hóa không đảm bảo chất lượng được quy định chung

chung trong Bộ luật Dân sự 2015. Theo quy định tại Điều 432 của *Bộ luật Dân sự* 2015 chất lượng của tài sản được quy định như sau: “Chất lượng của tài sản mua bán do các bên thỏa thuận. Trường hợp tiêu chuẩn về chất lượng của tài sản đã được công bố hoặc được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định thì thỏa thuận của các bên về chất lượng của tài sản không được thấp hơn chất lượng của tài sản được xác định theo tiêu chuẩn đã công bố hoặc theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền”. Điều luật này đã tạo cơ sở pháp lý quan trọng để bảo vệ bên mua trong việc xác định chất lượng tài sản mua bán đồng thời ràng buộc nghĩa vụ đối với bên bán. Tuy nhiên, Bộ luật Dân sự 2015 không định nghĩa thế nào là “hàng hóa không đảm bảo chất lượng” dẫn đến mỗi người có một cách nhìn chủ quan đối với khái niệm này.

Theo quan điểm của chúng tôi, các nhà làm luật đang muốn hướng đến một ý nghĩa chung là dù không đảm bảo chất lượng hay hàng hóa có khuyết tật thì đều có kết quả là hàng hóa không đúng như cam kết, lợi ích hoặc những giá trị khác như các bên đã thỏa thuận mà gây thiệt hại thì phải bồi thường. Sự không thống nhất trong khái niệm “hàng hóa bị khuyết tật” và “hàng hóa không đảm bảo chất lượng” dẫn đến hiện tượng khi có trường hợp hàng hóa không đảm bảo chất lượng vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thì không thể áp dụng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Kết luận và một số kiến nghị

Hội nhập quốc tế bên cạnh việc mang lại những lợi ích kinh tế cho đất nước thì nó cũng có những tác động tiêu cực đến sự phát triển kinh tế-xã hội, ảnh hưởng đến hoạt động của doanh nghiệp cũng như quyền lợi của người tiêu dùng, như: hiện tượng hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, không đảm bảo an toàn được nhập khẩu vào Việt Nam. Để bảo vệ người tiêu dùng trong nước trong điều kiện hội nhập quốc tế thì yêu cầu đặt ra là phải áp dụng các biện pháp được quốc tế thừa nhận như các hàng rào kỹ thuật, pháp luật và thông lệ quốc tế, trong đó có yêu cầu các thương nhân phải thực hiện các trách nhiệm của họ để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chúng tôi cho rằng cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất: Thực hiện điện tử hóa trong quản lý hoạt động của thương nhân, cụ thể là sử dụng hóa đơn điện tử. Điều này giúp thương nhân tiết kiệm chi phí quản trị công ty, giúp nhà nước quản lý hoạt động của doanh nghiệp hiệu quả, chống tình trạng trục lợi trên hóa đơn, đồng thời là minh chứng giúp người tiêu dùng bảo vệ quyền lợi của mình khi có tranh chấp xảy ra.

Thứ hai: Hoàn thiện các quy định về thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật. Để giúp doanh nghiệp và người tiêu dùng ít tổn kém hơn đối với biện pháp thu hồi sản phẩm, hàng hóa khuyết tật thì pháp luật cần quy định rõ những trường hợp nào thì sử dụng biện pháp thu hồi, trường hợp nào thì bồi thường,... quyền yêu cầu thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và người tiêu dùng cùng các biện pháp chế tài cụ thể.

Thứ ba: tăng mức xử phạt đối với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng. Cụ thể, hành vi thương nhân không niêm yết giá hàng hóa, dịch vụ phải niêm yết giá theo quy định của pháp luật; niêm yết giá không rõ ràng gây nhầm lẫn cho khách hàng với mức xử phạt từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng. Trường hợp vi phạm nhiều lần, tái phạm hoặc niêm yết giá không đúng giá cụ thể thì mức phạt từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng (Nghị định 49/2016/NĐ-CP). Tuy nhiên trên thực tế, việc xử lý vi phạm đối với hành vi này không thường xuyên, không được chú trọng, dẫn đến tình trạng thương nhân đẩy giá lên cao trong những đợt lễ, tết, ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng. Đối với hành vi không thu hồi hàng hóa bị khuyết tật, chúng tôi cho rằng nên xử phạt theo tỷ lệ % tương ứng với giá trị hàng hóa chưa được thu hồi trong thời gian ấn định. Có như vậy, thương nhân mới quyết liệt trong việc thu hồi sản phẩm bị khuyết tật.

Thứ tư: người tiêu dùng cần chủ động tìm hiểu quy định của luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản có liên quan để biết được quyền lợi của mình, có hành động thích hợp khi bị vi phạm.

Thứ năm: bổ sung các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cần bổ sung các quy định nhằm bảo vệ hơn nữa quyền lợi của người tiêu dùng, điều này giúp người dân chủ động hơn trong việc tố cáo, khởi kiện đơn vị sản xuất để được đền bù thỏa đáng, hơn nữa điều này buộc các nhà

sản xuất kinh doanh phải e dè hơn trong các vụ kiện, không như trước đây rất nhiều vụ kiện đã xảy ra nhưng hầu như phần thắng thuộc về nhà sản xuất bởi chưa có chế định cụ thể quy định trách nhiệm của họ cũng như chưa có chế tài bảo vệ người tiêu dùng, chỉ là những quy định chung chung. Đồng thời tăng cường tuyên truyền, phổ biến rộng rãi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cung cấp thông tin cần thiết cho người tiêu dùng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Luật Dân sự 2015.
2. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.
3. Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
4. Nghị định 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 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.
5. Nghị định 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 sửa đổi NĐ 185/2013/NĐ – CP 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 119/2018/NĐ-CP ngày 12/9/2018 quy định về hóa đơn điện tử khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ.
7. Nghị định 119/2017/NĐ-CP quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm, hàng hóa.
8. Nghị định số 43/2017/NĐ-CP ngày 14/04/2017 của Chính phủ về ghi nhãn hàng hóa.
9. Ngô Thị Út Quyên (2012), Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng của một số nước trên thế giới và kinh nghiệm đối với Việt Nam, Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật - Trường Đại học Quốc gia Hà Nội .
10. Trần Tuyết Minh (2014), Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa bị khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt nam, Luận văn thạc sĩ Luật học, Khoa Luật - Trường Đại học Quốc gia Hà Nội .
11. <http://www.tapchicongthuong.vn/bai-viet/thuc-trang-va-giai-phap-nham-nang-cao-hoan-thien-cac-quy-dinh-phap-luat-ve-trach-nhiem-san-pham-cua-nha-san-xuat-o-viet-nam-hien-nay-53818.htm>
12. <https://moit.gov.vn/tin-chi-tiet/-/chi-tiet/trach-nhiem-bao-hanh-cua-to-chuc-ca-nhan-kinh-doanh-trong-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-mot-so-luu-y-cho-ntd-va-dn-104848-16.html>
13. <http://daidoanket.vn/xa-hoi/khi-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-bi-xam-pham-tintuc446777>
<https://www.moit.gov.vn/tin-chi-tiet/-/chi-tiet/ghi-nhan-hang-hoa-san-xuat-tai-viet-nam-mot-yeu-cau-cap-bach-14038-22.html>