

ĐẠI HỌC HUẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



**LÊ MẠNH HÙNG**

**BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG  
THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Luật Kinh tế**

**Mã số: 8380107**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC**

**QUẢNG TRỊ, năm 2020**

Công trình được hoàn thành tại:  
**Trường Đại học Luật, Đại học Huế**

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Lê Thị Hải Ngọc**

Phản biện 1: .....

Phản biện 2: .....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ  
họp tại: Trường Đại học Luật, Đại học Huế.

Vào lúc.....giờ.....ngày.....tháng 06 năm 2020

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tình hình nghiên cứu đề tài.....	1
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
5. Cơ sở lí luận và phương pháp nghiên cứu .....	4
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu. ....	4
7. Kết cấu của luận văn .....	5
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM .....</b>	<b>6</b>
1.1. Khái quát về người tiêu dùng.....	6
1.1.1. Khái niệm của người tiêu dùng .....	6
1.1.2. Đặc điểm của người tiêu dùng .....	7
1.1.3. Sự cần thiết phải bảo vệ người tiêu dùng.....	7
1.2. Khái quát về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng .....	8
1.2.1. Khái niệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng .....	8
1.2.2. Phân loại bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.....	8
1.2.3. Vai trò, ý nghĩa của bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng .....	8
1.3. Nội dung pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng .....	8
Kết luận chương 1 .....	10
<b>Chương 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THI HÀNH PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG.....</b>	<b>11</b>
2.1. Thực trạng pháp luật về bồi thường thiệt hại cho NTD.....	11
2.1.1. Pháp luật Việt Nam về bồi thường thiệt hại cho NTD.....	11
2.1.2. Nội dung cơ bản của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng	11
2.2. Thực tiễn thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho NTD .....	11
2.2.1. Những kết quả đạt được trong việc áp dụng các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng .....	11
2.2.2. Những hạn chế, khó khăn qua việc áp dụng các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng ở Việt Nam .....	12
2.2.3. Nguyên nhân của những hạn chế, vướng mắc trong việc áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng .....	13
Kết luận chương 2 .....	13

<b>Chương 3. HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THI HÀNH PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG .....</b>	<b>15</b>
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng .....	15
3.2. Giải pháp hoàn thiện và nâng cao hiệu quả thực thi các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng .....	15
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại cho NTD .....	15
3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.....	15
Kết luận chương 3 .....	16
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>18</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội đã hình thành nên quan hệ tiêu dùng, mà một trong các bên là người tiêu thụ hoặc mua một số sản phẩm nhằm mục đích tiêu dùng, sinh hoạt cá nhân, còn bên kia là chủ thể cung cấp hàng hóa, dịch vụ đó. Tuy nhiên, có thể thấy rằng, trong quan hệ này có sự tồn tại của một “cuộc đua” về vấn đề lợi nhuận của bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Khi đã có lợi nhuận chi phối, tất yếu chủ thể cung cấp các hàng hóa, dịch vụ sẽ sử dụng nhiều phương thức khác nhau để tồn tại, để cạnh tranh, để phát triển. Cũng từ trong quá trình đó, xuất hiện sự tư lợi về mặt lợi nhuận, không ít cá nhân, tổ chức đã vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng. Thực trạng đó đã ảnh hưởng xấu đến người tiêu dùng. Đáng kể đến là các vụ hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, các cách quảng cáo gây nhầm lẫn, đánh lừa người tiêu dùng ...Để bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người tiêu dùng, Nhà nước đã ban hành các văn bản: Bộ luật Dân sự 2015, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Luật An toàn thực phẩm 2012, Luật Quảng cáo 2012...Tuy nhiên, qua một thời gian áp dụng, bên cạnh những thành tựu đã đạt được, các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng đã dần bộc lộ những hạn chế, vướng mắc nhất định, cũng như chưa dự liệu hết các tình huống phát sinh hay cơ chế giải quyết yêu cầu bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng còn nhiều điểm thiếu nhất quán, khiến cho việc áp dụng pháp luật trong thực tiễn gặp rất nhiều khó khăn. Trước tình hình đó, đòi hỏi Nhà nước cần sớm có những điều chỉnh phù hợp nhằm giúp cho các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng có thể phát huy vai trò hữu hiệu của mình. Từ những lý do trên, nghiên cứu một cách có hệ thống, khoa học các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng để hiểu đúng và thực hiện đúng, cũng như phát hiện những điểm bất cập nhằm hoàn thiện chúng là một công việc thực sự cần thiết. Do đó, tác giả đã lựa chọn đề tài: **“Bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam”** làm đề tài Luận văn.

### 2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Tính đến thời điểm hiện tại, chưa có nhiều đề tài, công trình nghiên cứu chuyên sâu vấn đề này. Ở cấp độ tiến sĩ, chưa có đề tài nào về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng, chỉ có những mảng nghiên cứu có liên quan như đề tài: “Trách nhiệm dân sự liên đới bồi thường thiệt hại trong pháp luật dân sự Việt Nam”, Luận án tiến sĩ luật học, Phan Kim Anh, năm 2007. Công trình nghiên cứu một số nội dung cơ bản về trách nhiệm dân sự, bồi thường trong dân sự; các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại trong pháp luật dân sự và đưa ra một số

giải pháp về trách nhiệm dân sự liên đới bồi thường thiệt hại trong pháp luật dân sự Việt Nam. Ở cấp độ Luận văn thạc sĩ có đề tài: “Bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam”, Luận văn thạc sĩ luật học, Nguyễn Thị Kim Thoa, năm 2009. Luận văn nghiên cứu một số vấn đề lí luận về bồi thường thiệt hại, thực tiễn về bồi thường thiệt hại và đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam.

Về sách chuyên khảo, có cuốn “Chế định trách nhiệm sản phẩm trong pháp luật Việt Nam” do tác giả Lê Hồng Hạnh chủ biên, NXB Chính trị quốc gia, năm 2013. Tác giả đã tập trung nghiên cứu về cơ sở lý luận của sản phẩm, hàng hóa; trách nhiệm của sản phẩm, hàng hóa. Tác giả đã hệ thống, phân tích tương đối sâu sắc về các quy định của pháp luật về chế định trách nhiệm sản phẩm trong pháp luật Việt Nam để chỉ ra những hạn chế, bất cập và đề xuất giải pháp.

Bên cạnh đó còn có các bài viết cũng đề cập tới pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, về trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng và vấn đề bồi thường thiệt hại trong pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đăng trên các tạp chí, như các công trình: “Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, Số 8/2009; “Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng và môi trường ở nước ta hiện nay”, Tạp chí Nhà nước và pháp luật, Số 8/2011; “Bồi thường thiệt hại trong pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Luật học, Tập 29, Số 2/2013; TS. Lê Thị Hải Ngọc (2014), “Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sau 3 năm đi vào cuộc sống”, Tạp chí Dân chủ và Pháp luật số tháng 7 (268) năm 2014; Lê Thị Hải Ngọc (2015), “Nâng cao hiệu quả thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam NTD”, Bài tại Hội nghị Quốc tế (Viện FES) về Pháp luật Bảo vệ người tiêu dùng, tháng 3/2015; Vũ Hải Việt, “Bảo vệ người tiêu dùng khi tham gia giao dịch qua mạng điện tử”, Tạp chí Dân chủ pháp luật, Số chuyên đề 1/2014.

Qua nghiên cứu, có thể thấy, các công trình trên mới chỉ bàn về những vấn đề bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng dưới góc độ một quyền của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một số công trình chỉ nghiên cứu một vài khía cạnh về bồi thường thiệt hại nói chung, hoặc nếu có thì công trình nghiên cứu đó cũng chưa bắt kịp sự phát triển của hệ thống pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng hiện nay. Dù nghiên cứu ở những góc độ khác nhau và các giai đoạn lịch sử khác nhau nhưng các công trình đó rất có ý nghĩa về lý luận và thực tiễn cũng như cách thức tiếp cận và nghiên cứu để tác giả học hỏi và tham khảo để hoàn thiện Luận văn của mình.

Đề tài **“Bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt**

Nam” sẽ nghiên cứu một cách khái quát những vấn đề lý luận, những quy định hiện hành của pháp luật và thực trạng của hệ thống pháp luật Việt Nam về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

#### *3.1. Mục đích nghiên cứu*

Đề tài làm sáng tỏ các vấn đề lý luận về pháp luật Việt Nam bồi thường thiệt hại cho NTD, đồng thời đánh giá thực trạng pháp luật và việc thực thi pháp luật Việt Nam về BTTH cho NTD; trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và thực thi pháp luật về BTTH cho NTD ở Việt Nam.

#### *3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu*

Để đạt được mục đích tổng quát trên, luận văn cần giải quyết được các nhiệm vụ cụ thể sau:

- Làm rõ được các vấn đề lý luận liên quan đến pháp luật Việt Nam về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

- Nghiên cứu, đánh giá thực trạng pháp luật Việt Nam hiện hành về BTTH cho NTD cũng như thực trạng việc thực thi pháp luật bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng ở Việt Nam.

- Đưa ra được hướng sửa đổi, hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng ở Việt Nam cho phù hợp với thực tế.

- Phân tích, đánh giá thực tiễn áp dụng các quy định pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của Việt Nam

- Đề xuất một số kiến nghị nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của Việt Nam và nâng cao hiệu quả áp dụng các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng trong thời gian tới.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

#### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của luận văn gồm các quan điểm, lý luận về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng; các quy định hiện hành của pháp luật điều chỉnh bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng ở Việt Nam và thực tiễn thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng tại Việt Nam.

#### **4.2. Phạm vi nghiên cứu**

4.2.1. Phạm vi thời gian: Luận văn nghiên cứu về pháp luật bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng từ năm 2011 đến nay

4.2.2. Phạm vi không gian: Luận văn nghiên cứu về pháp luật bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng và thực tiễn áp dụng tại Việt Nam.

4.2.3. Phạm vi nội dung: Bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng là một vấn đề rộng, có thể được phân tích dưới nhiều góc độ. Tuy nhiên, trong phạm vi một luận văn không thể phân tích hết các vấn đề đó. Luận văn chủ yếu đi sâu nghiên

cứu, đánh giá tính phù hợp, thống nhất của pháp luật Việt Nam về vấn đề bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng trong hoạt động kinh doanh – thương mại.

## **5. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu**

### **5.1. Cơ sở lý luận**

Để làm rõ các vấn đề nghiên cứu, luận văn được nghiên cứu trên cơ sở quan điểm của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, chủ trương, đường lối của Đảng về chính sách phát triển kinh tế, xã hội và đảm bảo sự phát triển bền vững trong sự nghiệp xây dựng chủ nghĩa xã hội thời kỳ đổi mới; quan điểm của Đảng và Nhà nước về chính sách bảo vệ con người, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giai đoạn hiện nay cùng với phương pháp luận là chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử.

Đây là phương pháp luận khoa học được vận dụng nghiên cứu trong toàn bộ luận văn để đánh giá khách quan sự hoàn thiện của pháp luật Việt Nam về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.

### **5.2. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn sử dụng phối hợp nhiều phương pháp nghiên cứu cụ thể như:

- Phương pháp phân tích: Phương pháp này được sử dụng nhằm làm rõ các vấn đề lý luận cơ bản về đền bồi thường thiệt hại cho NTD được sử dụng chủ yếu tại chương 1 và mục 2.1.của chương 2.

- Phương pháp tổng hợp: Phương pháp này được sử dụng để tìm kiếm, tập hợp lại toàn bộ các văn bản pháp luật có liên quan đến bồi thường thiệt hại cho NTD nhằm phục vụ cho quá trình nghiên cứu đề tài được sử dụng chủ yếu tại chương 2.

- Phương pháp so sánh, đánh giá: Phương pháp này giúp cho đề tài có được cái nhìn toàn diện, đúng đắn về vấn đề cần nghiên cứu từ đó rút ra được những kết luận, kiến nghị có tính chính xác và khoa học.

- Phương pháp thống kê: Phương pháp này được sử dụng để thấy được những kết quả đạt được qua thực tiễn áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại cho NTD được sử dụng chủ yếu tại chương 2.

## **6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu.**

Luận văn là một công trình khoa học đầu tiên đề cập vấn đề lý luận, thực tiễn về pháp luật Việt Nam về chính bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng một cách có hệ thống và chuyên sâu. Đề tài **“Bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam”** sẽ trực tiếp nghiên cứu chuyên sâu, làm rõ các vấn đề sau:

- Thứ nhất: Trên cơ sở phân tích một cách có hệ thống các khái niệm có liên quan về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng, luận văn có thể giải quyết một cách thỏa đáng những vấn đề mang tính lý luận của pháp luật về bồi thường thiệt



hại cho người tiêu dùng ở Việt Nam.

- Thứ hai: Luận văn nghiên cứu, phân tích, đánh giá một cách có hệ thống và toàn diện thực trạng pháp luật bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của Việt Nam hiện hành. Trên cơ sở đó chỉ ra sự khiếm khuyết, những điểm bất hợp lý cần sửa đổi, bổ sung của pháp luật bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng sao cho phù hợp với đòi hỏi khách quan của nền kinh tế thị trường cũng như phù hợp với điều kiện văn hóa, xã hội và yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền của Việt Nam trong thời kỳ hội nhập quốc tế.

- Thứ ba: Luận giải và đề xuất cụ thể, toàn diện các giải pháp nhằm đáp ứng được yêu cầu bảo vệ hữu hiệu về quyền của người tiêu dùng trong bối cảnh bị xâm phạm khá nghiêm trọng; đưa ra định hướng, các kiến nghị nhằm hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng ở Việt nam hiện nay.

### **7. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn gồm có 3 chương.

**Chương 1:** Cơ sở lí luận về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

**Chương 2:** Pháp luật Việt Nam và thực tiễn thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng

**Chương 3:** Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng tại Việt Nam.

Ngoài ra, còn có Bảng viết tắt; Mục lục; Danh mục tài liệu tham khảo.

# Chương 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM

### 1.1. Khái quát về người tiêu dùng

#### 1.1.1. Khái niệm của người tiêu dùng

Có nhiều quan điểm về khái niệm người tiêu dùng.

Theo như Bách khoa toàn thư mở Wikipedia thì khái niệm này là: “Người tiêu dùng hay người tiêu thụ là một từ nghĩa rộng dùng để chỉ các cá nhân hoặc hộ gia đình dùng sản phẩm hoặc dịch vụ sản xuất trong nền kinh tế. Khái niệm người tiêu dùng được dùng trong nhiều văn cảnh khác nhau vì thế cách dùng và tầm quan trọng của khái niệm này có thể rất đa dạng”.<sup>1</sup>Theo như Đặc san tuyên truyền pháp luật số 06/2011 với chủ đề “Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” có đưa ra hai cách hiểu khác nhau về người tiêu dùng như sau: Theo nghĩa hẹp, người tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình, tổ chức mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sinh hoạt tiêu dùng của mình. Như vậy, người tiêu dùng bao gồm cả người mua hàng hóa (mua lương thực, thực phẩm, thuốc chữa bệnh, quần áo,...) và người sử dụng dịch vụ (dịch vụ bảo hiểm, vận tải, vui chơi, giải trí, khám chữa bệnh,...). Theo nghĩa rộng, người tiêu dùng ngoài mục đích mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu sinh hoạt thì còn có thể phục vụ cho mục đích tái sản xuất kinh doanh (mua sản phẩm này để chế biến, sản xuất thành sản phẩm khác, như mua các nguyên liệu để làm bánh mang đi bán)<sup>2</sup>.

Trên thế giới, pháp luật mỗi quốc gia lại có tiêu chí xác định và định nghĩa khác nhau về người tiêu dùng, chủ yếu dựa vào tư cách chủ thể và mục đích sử dụng để quy định thể nào là người tiêu dùng. Có thể kể đến một số quy định khác nhau như: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Pháp; Luật BVQLNTD của Thái Lan; Luật BVQLNTD của Tiệp Khắc... Chính từ những khái niệm này đã cho thấy sự phát triển của nền kinh tế, xã hội cùng với sự phát triển không ngừng của hàng hóa, dịch vụ cũng có sự ảnh hưởng rất lớn đến khái niệm người tiêu dùng.

Ở Việt Nam, khái niệm người tiêu dùng là khái niệm khá mới mẻ. Với sự ra đời muộn hơn, trên cơ sở tham khảo kinh nghiệm của một số nước trên thế giới và xuất phát từ thực tiễn nền kinh tế xã hội của đất nước trong từng thời kỳ, pháp luật Việt Nam về BVQLNTD đã đưa ra những khẳng định đầy đủ như quy định tại Điều 1 Pháp lệnh BVQLNTD ngày 27/4/1999 và khái niệm này vẫn được quy định không đổi tại Luật BVQLNTD 2010: “Người tiêu dùng là người mua, sử

---

<sup>1</sup>[https://vi.wikipedia.org/wiki/Ng%C6%B0%E1%BB%9D%ti%C3%AAu\\_d%C3%B9ng](https://vi.wikipedia.org/wiki/Ng%C6%B0%E1%BB%9D%ti%C3%AAu_d%C3%B9ng), truy cập Thứ sáu, ngày 22/1/2016.

<sup>2</sup>Hội đồng phối hợp công tác phổ biến, giáo dục pháp luật (2011), *Đặc san tuyên truyền pháp luật số 06/2011*.

dụng hàng hóa dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”<sup>3</sup>. Với quy định như trên thì có thể thấy, quan niệm người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam cũng khá tương đồng so với thông lệ quốc tế, ngoại trừ chủ thể có thể trở thành người tiêu dùng bao gồm cả tổ chức<sup>4</sup>.

### **1.1.2. Đặc điểm của người tiêu dùng**

- Về mặt chủ thể, từ khái niệm NTD là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức, dịch vụ nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt của họ.

- Về mục đích: cá nhân và tổ chức được coi là NTD khi mua hàng hóa, sử dụng hàng hóa, dịch vụ nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt chứ không kinh doanh.

- Về vị thế mối quan hệ giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh” (TCCNKD): có thể thấy đây là các quan hệ tư và NTD luôn ở thế yếu hơn, thiếu thông tin về hàng hóa, dịch vụ mà mình muốn mua và sử dụng, ít chuyên nghiệp hơn. Bởi vì mục đích mua hàng hóa, dịch vụ nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt nên chỉ khi nào muốn mua hàng hóa và sử dụng dịch vụ mới thực sự tìm hiểu các thông tin về hàng hóa, dịch vụ đó. Tuy nhiên, không phải thông tin về các hàng hóa dịch vụ lúc nào cũng có sẵn, không phải cứ tìm là có, nhất là các thông tin liên quan đến những tác động của hàng hóa, dịch vụ đối với sức khỏe khi họ sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Chính vì vậy, nên cần thiết phải có sự can thiệp của nhà nước vào quan hệ này để đảm bảo các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, đảm bảo cân bằng quyền lợi một cách “tương đối” trong mối quan hệ với các nhà sản xuất, cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

### **1.1.3. Sự cần thiết phải bảo vệ người tiêu dùng**

NTD nắm giữ vị trí vô cùng quan trọng trong mối quan hệ với các TCCNKD. Đáng lẽ ra nếu như NTD có vai trò quyết định và tầm ảnh hưởng như vậy thì phải được các nhà sản xuất, kinh doanh tôn trọng và bảo đảm các quyền lợi hợp pháp của mình. Tuy nhưng, trong mối quan hệ tư này thì NTD lại luôn đứng ở thế yếu và phải chịu nhiều rủi ro. Bên cạnh đó, đất nước đã mở rộng thị trường, sự cạnh tranh trên thị trường sẽ tăng lên. Việc mở rộng thị trường, tăng sức cạnh tranh trên thị trường cũng làm cho một số nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa dịch vụ đã quá chú trọng vào việc thu lợi, đặt mục đích lợi nhuận lên hàng đầu mà đã vi phạm nghiêm trọng quyền lợi của người tiêu dùng khi đưa ra thị trường các loại hàng hóa kém chất lượng, không tuân thủ các tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn thực phẩm, cung cấp thông tin sai lệch, không đúng đối với các loại hàng hóa, dịch vụ, ... xâm

<sup>3</sup>Điều 3, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

<sup>4</sup>Lê Hồng Hạnh - Trần Thị Quang Hồng (2010), *Luật bảo vệ người tiêu dùng có nên quy định tổ chức là người tiêu dùng?*, <https://luatminhkhue.vn/kien-thuc-luat-dan-su/luat-bao-ve-nguoi-tieu-dung-co-nen-quy-dinh-to-chuc-la-nguoi-tieu-dung-.aspx>, truy cập Chủ nhật, ngày 28/2/2016.

phạm đến quyền lợi của NTD, ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng và niềm tin của NTD. Chính vì vậy, cần thiết phải có sự can thiệp của Nhà nước và các cá nhân, tổ chức trong xã hội cùng tham gia vào công tác BVNTD nhằm bảo vệ quyền lợi của NTD nói riêng và lợi ích cho toàn xã hội nói chung để xây dựng đất nước phát triển lành mạnh vì lợi ích chung của cộng đồng.

## **1.2. Khái quát về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

Trước hết khái niệm "*Bồi thường thiệt hại*" được hiểu "*là một loại trách nhiệm dân sự mà theo đó thì khi một người vi phạm nghĩa vụ pháp lý của mình gây tổn hại cho người khác phải bồi thường những tổn thất mà mình gây ra, buộc bên có hành vi gây ra thiệt hại phải khắc phục hậu quả bằng cách đền bù các tổn thất về vật chất và về tinh thần cho bên bị thiệt hại*"

### **1.2.1. Khái niệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

Từ những phân tích, tác giả có thể đưa ra khái niệm chung về BTTH cho NTD: "*Bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng là một loại trách nhiệm dân sự đặc thù trong quan hệ tiêu dùng, buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chịu trách nhiệm bồi thường những thiệt hại mà mình gây ra, bằng cách đền bù các tổn thất về vật chất và về tinh thần cho người tiêu dùng*".

### **1.2.2. Phân loại bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

Luận văn nghiên cứu, có ba loại:

- Bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng theo hợp đồng
- Bồi thường thiệt hại cho NTD phát sinh ngoài quan hệ hợp đồng
- Bồi thường thiệt hại cho NTD do hàng hóa có khuyết tật gây ra

### **1.2.3. Vai trò, ý nghĩa của bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

Quan hệ tiêu dùng đóng vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động kinh tế - xã hội. Tuy nhiên do nước ta mới bước vào nền kinh tế thị trường, mở cửa nền kinh tế để hội nhập với thế giới; mặt khác nước ta xuất phát điểm từ một nước nông nghiệp lạc hậu vì vậy kinh nghiệm quản lý còn nhiều yếu kém, người dân còn chưa bắt kịp với các xu hướng và kiến thức của thời đại đặc biệt là kiến thức về tiêu dùng. Lợi dụng tình trạng đó, nhiều nhà sản xuất, kinh doanh thiếu đứng đắn, chạy theo lợi nhuận đã bất chấp đạo đức nghề nghiệp nên có nhiều hành vi cung cấp sản phẩm hàng hoá, dịch vụ cho người tiêu dùng không đảm bảo gây phương hại đến lợi ích của người tiêu dùng, và gây thiệt hại cho họ về tính mạng, sức khỏe, danh dự... Vì vậy, những quy định của pháp luật về trách nhiệm BTTH do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng là công cụ pháp lý quan trọng để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng được Liên Hiệp Quốc trong đó có Việt Nam công nhận đặc biệt là quyền được BTTH.

## **1.3. Nội dung pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

Pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng là sự ghi nhận của Nhà nước và cũng thể hiện thái độ của Nhà nước đối với hành vi vi phạm gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

Nội dung của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng bao gồm:

*Thứ nhất, quy định về chủ thể trong bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng, bao gồm:*

i) Tổ chức, cá nhân tổ chức và thực hiện việc sản xuất

ii) Thương nhân; cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

ii) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa; tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa; tổ chức, cá nhân gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại cho phép nhận biết đó là tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng

*Thứ hai, quy định về các điều kiện bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng*

Pháp luật quy định các căn cứ phát sinh trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng theo hợp đồng bao gồm:

i) Xác định hành vi gây thiệt hại cho người tiêu dùng

ii) Xác định về thiệt hại xảy ra cho người tiêu dùng

iii) Xác định mối quan hệ nhân quả giữa hành vi gây thiệt hại cho người tiêu dùng và thiệt hại xảy ra đối với người tiêu dùng

iv) Xác định lỗi

*Thứ ba, quy định về nội dung về bồi thường thiệt hại cho tiêu dùng*

Pháp luật quy định về quyền và nghĩa vụ cho các chủ thể khi bồi thường thiệt hại. Trong đó, pháp luật quy định quyền của người tiêu dùng được quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết. Ngoài ra, pháp luật cũng quy định trách nhiệm của tổ chức cá nhân kinh doanh khi vi phạm nghĩa vụ bảo đảm.

Ngoài ra, pháp luật cũng xác định cơ chế yêu cầu bồi thường thiệt hại trong các trường hợp hàng hóa không đảm bảo chất lượng theo cơ chế bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng nói chung.

*Thứ tư, pháp luật quy định về nghĩa vụ chứng minh trong bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng*

Pháp luật quy định nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh cho người tiêu dùng trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự.

*Thứ năm, pháp luật quy định thời hiệu khởi kiện và thẩm quyền giải quyết trong bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng*

Việc giải quyết yêu cầu bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng cũng phải tuân theo thời hiệu nhất định. Tòa án chỉ áp dụng quy định về thời hiệu theo yêu cầu áp dụng thời hiệu của một bên hoặc các bên với điều kiện yêu cầu này phải được đưa ra trước khi Tòa án cấp sơ thẩm ra bản án, quyết định giải quyết vụ việc. Người được hưởng lợi từ việc áp dụng thời hiệu có quyền từ chối áp dụng thời hiệu, trừ trường hợp việc từ chối đó nhằm mục đích trốn tránh thực hiện nghĩa vụ.

*Thứ sáu, pháp luật quy định về thủ tục giải quyết trong bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng*

Thủ tục giải quyết bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng giữ vai trò quan trọng đối với chủ thể bồi thường thiệt hại và người tiêu dùng. Thủ tục bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng được pháp luật quy định tương đối cụ thể và chặt chẽ. Pháp luật quy định thủ tục tố tụng giải quyết yêu cầu bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng theo quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự.

### **Kết luận chương 1**

Việc nghiên cứu về BTTH cho NTD cho thấy một số vấn đề sau:

1. Có nhiều quan điểm về NTD dưới góc độ và quan điểm khác nhau. Ở Việt Nam, khái niệm NTD ra đời muộn hơn (năm 1999 trong Pháp lệnh BVQLNTD) và hiện nay ghi nhận tại Luật BVQLNTD 2010. Quan niệm người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam cũng khá tương đồng so với thông lệ quốc tế.

2. NTD có vai trò quan trọng trong việc góp phần thúc đẩy, kích thích kinh tế phát triển. Tuy nhiên, NTD luôn ở vị thế “bất cân xứng” trong quan hệ với TCCNKD, do vậy thường gặp nhiều rủi ro khi tham gia quan hệ mua bán với TCCNKD và thường phải chịu thiệt hại về tính mạng, sức khỏe, danh dự... Vì vậy, những quy định của pháp luật về trách nhiệm BTTH là công cụ pháp lý quan trọng để bảo vệ QLNTD.

3. Luận văn làm sáng tỏ sự cần thiết phải BVQLNTD qua việc bồi thường thiệt hại cho NTD góp phần đảm bảo an toàn xã hội, thúc đẩy sản xuất phát triển và nâng cao đời sống cho NTD.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THI HÀNH PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG

#### **2.1. Thực trạng pháp luật về bồi thường thiệt hại cho NTD**

##### **2.1.1. Pháp luật Việt Nam về bồi thường thiệt hại cho NTD**

Có nhiều văn bản liên quan đến BTTH cho NTD, một số văn bản pháp luật chủ yếu như:

- Bộ luật Dân sự 2005 (sửa đổi, bổ sung năm 2015): là đạo luật được điều chỉnh để áp dụng các quan hệ dân sự, bao gồm bồi thường thiệt hại phát sinh trong quan hệ tiêu dùng;

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010: được Quốc hội thông qua vào ngày 17 tháng 11 năm 2010, Luật BVQLNTD đã góp phần quan trọng trong việc thiết lập nền tảng pháp lý cơ bản cho việc giải quyết các yêu cầu BTTH cho NTD; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010: được Quốc hội thông qua vào ngày 17 tháng 11 năm 2010, Luật BVQLNTD đã góp phần quan trọng trong việc thiết lập nền tảng pháp lý cơ bản cho việc giải quyết các yêu cầu BTTH cho NTD;

- Luật Thương mại 2005<sup>5</sup>: đưa ra quy định về nguyên tắc bảo vệ lợi ích chính đáng của người tiêu dùng; Luật Thương mại 2005<sup>6</sup>: đưa ra quy định về nguyên tắc bảo vệ lợi ích chính đáng của người tiêu dùng;

Luật An toàn thực phẩm 2010: quy định về việc xử lý vi phạm nhằm đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm;

Luật Quảng cáo 2012: quy định về việc xử lý vi phạm trong hoạt động quảng cáo gây bất lợi cho NTD;

Ngoài ra, còn có các Nghị định hướng dẫn thi hành và các văn bản pháp luật có liên quan đến BTTH cho NTD.

##### **2.1.2. Nội dung cơ bản của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

Luận văn nghiên cứu về 04 nội dung. Mỗi nội dung tác giả đi sâu phân tích cụ thể trên cơ sở quy định của pháp luật hiện hành. Đó là các nội dung sau:

- Chủ thể trong bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng
- Điều kiện bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.
- Nghĩa vụ chứng minh trong bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng
- Thời hiệu khởi kiện và thẩm quyền giải quyết trong bồi thường thiệt hại cho NTD

#### **2.2. Thực tiễn thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho NTD**

##### **2.2.1. Những kết quả đạt được trong việc áp dụng các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

<sup>5</sup>Được hợp nhất theo văn bản hợp nhất của Văn phòng Quốc hội năm 2017.

<sup>6</sup>Được hợp nhất theo văn bản hợp nhất của Văn phòng Quốc hội năm 2017.

Với việc áp dụng hệ thống văn bản pháp luật quy định về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng, thực tiễn đã đạt được những kết quả nhất định. Việt Nam đã xây dựng được hệ thống văn bản pháp luật nhanh và đồng bộ.

Hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước về BVQLNTD bước đầu đã có sự thống nhất và phân cấp rõ ràng. Trong đó, Cục Quản lý cạnh tranh (VCA) - Bộ Công Thương - là đơn vị chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Bộ Công Thương đã tăng cường công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu nhằm giảm thiểu các thiệt hại xảy ra đối với người tiêu dùng theo hợp đồng, trong năm 2012 - năm đầu tiên thực hiện quy trình này - Bộ Công Thương mới tiếp nhận và xử lý 110 hồ sơ thì năm 2014 đã tăng lên 194 bộ. Từ đầu năm 2015 đến nay đã tiếp nhận hơn 1000 hồ sơ. Mặt khác, các quy định của pháp luật đã tạo điều kiện cho Hội BVQLNTD trong việc nâng cao hiệu quả giải quyết các yêu cầu BTTH cho người tiêu dùng.

Đến nay, Việt Nam đã có 51 Hội BVQLNTD trên cả nước. Người tiêu dùng đã chủ động tìm hiểu quy định pháp luật và thực hiện các quyền của mình. Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực, quyền lợi người tiêu dùng vẫn bị xâm phạm nghiêm trọng và ngày càng có sự tinh vi hơn qua những vi phạm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hay những lời quảng cáo về chất lượng của sản phẩm. Tình trạng này đặc biệt phổ biến trong lĩnh vực kinh doanh thực phẩm chức năng, dược phẩm, an toàn thực phẩm...

Tác giả đã phân tích một số vụ việc cụ thể để làm sáng tỏ nội dung cần nghiên cứu: Vụ về Công ty Tân Hiệp Phát với "chai nước có con ruồi trị giá 500 triệu"; Vụ ngộ độc hàng loạt sau khi ăn bánh mì tại cơ sở Minh Tuyên (tại phường Phú Khương, TP Bến Tre) khiến 173 người phải nhập viện cấp cứu.

### ***2.2.2. Những hạn chế, khó khăn qua việc áp dụng các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng ở Việt Nam***

*Thứ nhất, về các quy định của pháp luật bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng*

Một số quy định còn chung chung, chưa cụ thể; quy định về việc hỗ trợ ngân sách cho tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại khoản 3 Điều 14 Luật BVQLNTD 2010 chưa rõ ràng gây khó khăn cho việc thực thi; các quy định về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng còn tản mạn, rải rác trong nhiều văn bản; Ba là, các quy định trên thực tế vẫn chưa phù hợp về mức bồi thường; về trình tự, thủ tục tố tụng còn nhiều bất cập gây khó khăn cho người tiêu dùng thực hiện quyền khởi kiện của mình.

*Thứ hai, về phía các cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

Sự phối hợp thực hiện BVQLNTD của các cơ quan từ trung ương đến địa phương, và giữa các cơ quan quản lý nhà nước với các tổ chức của người tiêu dùng



chưa thực sự chặt chẽ, thống nhất;

Về hoạt động của các Hội BVQLNTD. Mặc dù, hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng của các Hội bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên cả nước tuy bước đầu đã có nhiều chuyển biến tích cực nhưng vẫn chưa theo kịp với những diễn biến phức tạp của các vi phạm pháp luật liên quan đến người tiêu dùng.

*Thứ ba, về phía các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ*

Mặc dù quan hệ tiêu dùng mang bản chất dân sự, đề cao sự tự do thỏa thuận của các bên, tuy nhiên, để các bên tự do thì bên mạnh hơn – TCCNKD sẽ lấn át bên yếu thế hơn – người tiêu dùng, gây thiệt hại to lớn đến lợi ích chung của xã hội.

### **2.2.3. Nguyên nhân của những hạn chế, vướng mắc trong việc áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

Trên cơ sở nghiên cứu, phân tích, Luận văn chỉ rõ 03 nguyên nhân cơ bản của những hạn chế, vướng mắc trong việc áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng. Đó là:

Thứ nhất, về các quy định của pháp luật bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.

Thứ hai, về phía cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ ba, về phía các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Thứ tư, từ phía người tiêu dùng.

### **Kết luận chương 2**

Qua việc nghiên cứu chương 2, tác giả đã giải quyết được hai vấn đề: thực trạng pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng. Trong đó:

1. Về thực trạng pháp luật: tác giả đã giải quyết được một số nội dung sau: phân tích một số nội dung cơ bản về pháp luật bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam; Trên cơ sở hệ thống văn bản pháp luật và phân tích một số nội dung cơ bản về pháp BTTH cho NTD. Tác giả đưa ra một số nhận xét về pháp luật bồi thường thiệt hại cho NTD.

2. Về thực tiễn thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng: Qua nghiên cứu cho thấy, bên cạnh những kết quả đã đạt được, thực tiễn áp dụng pháp luật về BTTH cho người tiêu dùng cũng đã bộc lộ những hạn chế, chưa dự liệu hết các khả năng của thực tế.

Có thể kết luận rằng, Việt Nam đã có những cố gắng, nỗ lực rất lớn trong việc xây dựng khung pháp lý điều chỉnh yêu cầu bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng. Những quy định này khi áp dụng trong thực tiễn đã đem lại những kết quả rất khả quan không chỉ bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, mà còn góp phần vào sự phát triển kinh tế bền vững của đất nước. Tuy nhiên, do quan hệ tiêu dùng là một quan hệ bất cân xứng, cho nên các quy định của pháp luật không thể tránh khỏi những hạn chế, bất cập cần có hướng giải quyết nhằm hoàn thiện.



## **CHƯƠNG 3**

### **HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THI HÀNH PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG**

#### **3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

Việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng dựa trên các định hướng sau:

Thứ nhất, hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng phải bắt đầu từ việc rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;

Thứ hai, hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng phải xuất phát từ thực tiễn Việt Nam, đồng thời tiếp thu có chọn lọc kinh nghiệm của quốc tế

Thứ ba, hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng phải đi kèm với nâng cao khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng

#### **3.2. Giải pháp hoàn thiện và nâng cao hiệu quả thực thi các quy định của pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng**

##### ***3.2.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại cho NTD***

Một là, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được hoàn thiện theo hướng các quy định được xây dựng thống nhất, đồng bộ;

Hai là, cần quy định cụ thể hơn về chủ thể chịu trách nhiệm BTTH cho người tiêu dùng. Theo đó, cần đưa ra quy định buộc cá nhân, tổ chức kinh doanh phải chịu trách nhiệm trực tiếp bồi thường cho người tiêu dùng, mức bồi thường và công bố công khai. Đây sẽ là công cụ có hiệu quả vừa để bảo vệ quyền được bồi thường của NTD.

Ba là, đối với các cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng thì cần phải quy định rõ trách nhiệm của nhà nước khi các cơ quan này không thực đúng trách nhiệm của mình gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

Bốn là, Nhà nước bổ sung quyền khởi kiện của người tiêu dùng theo hướng người tiêu dùng có thể kiện bất kỳ ai trong chuỗi phân phối sản phẩm, từ nhà sản xuất, nhà cung ứng đến nhà bán lẻ...

##### ***3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng***

- Về phía cơ quan nhà nước: Cần kiện toàn bộ máy quản lý nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao hiệu quả của hoạt động BVQLNTD nói chung và bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng nói riêng. Hiện nay, nguồn lực hỗ trợ cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn hạn chế, nhất là nguồn nhân lực. Nhiều Sở Công Thương là cơ quan nhà nước thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ

quyền lợi người tiêu dùng chưa có bộ phận chuyên trách thực hiện chức năng đó. Bên cạnh đó, việc giao chức năng quản lý này cho các đơn vị chuyên môn trong sở cũng chưa thống nhất. Có nơi giao cho Chi cục Quản lý thị trường, nơi giao cho Phòng Quản lý Thương mại, nơi là Phòng Kinh tế Đối ngoại... dẫn đến việc triển khai hoạt động thiếu đồng bộ, không thường xuyên và chưa hiệu quả. Cần hoàn thiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ Trung ương đến địa phương vì quyền lợi người tiêu dùng.

- Về phía tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Hội Bảo vệ người tiêu dùng cần phát huy vai trò đại diện người tiêu dùng, trung gian, hòa giải mâu thuẫn với người tiêu dùng với TCCNKD trong việc bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng. Khi có yêu cầu của người tiêu dùng, Hội cần chủ động liên hệ với TCCNKD vi phạm để giải quyết vụ việc, trở thành cầu nối giữa người tiêu dùng và TCCNKD

- Về phía cá nhân, tổ chức kinh doanh: Cá nhân, tổ chức kinh doanh cần nâng cao ý thức chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc nâng cao hiểu biết pháp luật của các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ được xây dựng trên cơ sở nhận thức đúng đắn về pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, về thực hiện pháp luật và vai trò của thực hiện pháp luật. Các chủ thể tham gia thị trường phải nhận thức rõ nghĩa vụ của mình đối với NTD; về những hậu quả pháp lý phải gánh chịu khi vi phạm. Các TCCNKD còn phải nhận thức được rằng thực hiện trách nhiệm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng cũng là bảo vệ quyền lợi của chính họ và bảo vệ lợi ích chung của xã hội.

- Về phía người tiêu dùng: Họ cần phải có ý thức pháp luật, ý thức tự bảo vệ quyền lợi của mình và lợi ích của xã hội; phải nhận thức đúng đắn và đầy đủ về các quyền nói chung và quyền được bồi thường thiệt hại nói chung mà pháp luật đã ghi nhận; cần nắm rõ các cơ chế và biện pháp bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của mình khi giao dịch với các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh có hành vi vi phạm.

Từ những phân tích trên, có thể thấy rằng trong thời gian tới, Đảng và Nhà nước ta cần phải có các chính sách, biện pháp và quy định phù hợp hơn về nâng cao trách nhiệm BTTH cho người tiêu dùng cũng như đảm bảo thực thi các quy định của pháp luật về BTTH cho người tiêu dùng một cách có hiệu quả. Các chính sách và quy định này phải được xây dựng theo kế hoạch, lộ trình rõ ràng và phải được triển khai thực hiện một cách nghiêm túc trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội.

### **Kết luận chương 3**

Nội dung chương 3 đã đưa ra các định hướng về hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng. Các định hướng này là phương hướng để hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả pháp luật về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng ở Việt Nam. Các định hướng gắn với chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, đáp ứng với nhu cầu thực tiễn hiện nay. Thực trạng này cho thấy, việc hoàn thiện pháp luật về BTTH cho người

tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay là hết sức cần thiết. Người tiêu dùng không thể bảo vệ mình nếu như hành lang pháp lý chưa rõ ràng và đầy đủ. Dựa trên cơ sở những hạn chế, bất cập của những quy định pháp luật về BTTH cho người tiêu dùng, tác giả đã đưa ra một số giải pháp. Các giải pháp chia hai nhóm:

(1) Giải pháp nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật: căn cứ vào thực tiễn thi hành, tác giả đề xuất về hỗ trợ kinh phí, về chủ thể bồi thường thiệt hại, về vấn đề giám định thiệt hại, về các tổ chức xã hội tham gia hoạt động liên quan đến BTTH cho NTD.

(2) Giải pháp nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật về BTTH cho NTD: Nhóm giải pháp này tập trung nghiên cứu về phía cơ quan quản lý Nhà nước, về phía TCCNKD và về phía NTD.

## KẾT LUẬN

Quan hệ tiêu dùng là một quan hệ xã hội rất phát triển, tuy nhiên, người tiêu dùng là chủ thể rất dễ dàng bị xâm hại đến quyền và lợi ích của mình, do đó vấn đề bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng rất được quan tâm. Xác định được tầm quan trọng đó, trong những năm qua, Đảng và Nhà nước ta đã cho ban hành và bổ sung các văn bản có giá trị pháp lý điều chỉnh vấn đề này. Tuy nhiên, BTTH cho người tiêu dùng gặp phải nhiều vấn đề khó khăn, Do đó, đòi hỏi hệ thống pháp luật cần phải hoàn thiện. Việc tác giả nghiên cứu các quy định của pháp luật về BTTH cho người tiêu dùng, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật với mong muốn tạo nên ý nghĩa thiết thực trong việc điều chỉnh các quan hệ phát sinh cũng như góp phần nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật bảo vệ được quyền lợi của người tiêu dùng.

Trong điều kiện thời gian hạn hẹp, khả năng nghiên cứu còn hạn chế và tính chất mới mẻ, phức tạp của đề tài nghiên cứu; do vậy, trong phạm vi nghiên cứu, tác giả chỉ tập trung phân tích những nội dung cơ bản của pháp luật về BTTH cho người tiêu dùng như khái niệm; phân loại BTTH cho người tiêu dùng; các điều kiện để được BTTH; nghĩa vụ chứng minh trong BTTH cho người tiêu dùng; thời hiệu khởi kiện yêu cầu BTTH cho người tiêu dùng; thẩm quyền giải quyết yêu cầu BTTH cho người tiêu dùng. Đồng thời tác giả cũng đã đánh giá pháp luật Việt nam về bồi thường thiệt hại, cũng như những kết quả đạt được trong việc áp dụng các quy định của pháp luật Việt Nam về BTTH cho người tiêu dùng; từ đó, nêu ra những hạn chế còn tồn tại, phân tích các nguyên nhân của những hạn chế, vướng mắc nhằm đưa ra một số giải pháp để hoàn thiện các bất cập, hạn chế của pháp luật về BTTH cho người tiêu dùng đang tồn tại.

Mặc dù đã có sự đầu tư và nghiêm túc nghiên cứu cũng như cố gắng đưa ra một giải pháp nhằm hoàn thiện các quy định của pháp luật và nâng cao hiệu quả về BTTH cho người tiêu dùng; tuy nhiên Luận văn sẽ không thể tránh khỏi những thiếu sót, Học viên rất mong nhận được sự phản hồi, đóng góp ý kiến của quý Thầy, Cô giáo để có thể hoàn thiện đề tài này tốt hơn.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Kim Anh (2007) “Trách nhiệm dân sự liên đới bồi thường thiệt hại trong pháp luật dân sự Việt Nam”, Luận án tiến sĩ luật học;
2. TS. Nguyễn Thị Vân Anh (2012), Giáo trình luật bảo vệ quyền lợi NTD", Nxb Công an nhân dân, Đại học Luật Hà Nội,
3. Nguyễn Thị Báo (2007), Trách nhiệm của Nhà nước và các doanh nghiệp trong việc bảo đảm quyền của người tiêu dùng, Kỷ yếu đề tài cấp Bộ của Viện nghiên cứu quyền con người;
4. Trần Văn Biên (2010), Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết hợp đồng điện tử qua Intrenet, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp điện tử, tháng 11.2010;
5. Bộ Tư pháp (2010), Bảo vệ người tiêu dùng - kinh nghiệm từ pháp luật của Đức và Liên minh Châu Âu đối với Việt Nam; Tài liệu Hội thảo tại Thành phố Hồ Chí Minh tháng 7/2010;
6. KS. Nguyễn Thị Quỳnh Chi (2012), Một số nhận xét của người tiêu dùng về thực thi Pháp luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Hội thảo “Thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Hà Nội;
7. “Chế định trách nhiệm sản phẩm trong pháp luật Việt Nam” do tác giả Lê Hồng Hạnh chủ biên, NXB Chính trị quốc gia, năm 2013
8. Lê Thị Hải Ngọc (2016), Trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng trong việc cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa cho NTD, Luận án Tiến sĩ luật học cấp cơ sở,
9. Lê Thị Hải Ngọc (2013), Trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh đối với người tiêu dùng trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, Hội thảo Khoa học “Hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam theo Hiến pháp năm 2013”, Khoa Luật, Đại học Huế tháng 11/2014;
10. TS. Chu Đức Nhuận (2008), Vấn đề chất lượng sản phẩm, hàng hóa, theo quy định của pháp luật, TTạp chí Nghiên cứu số 6/2008;
11. TS. Chu Đức Nhuận (2012), Trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luận án Tiến sĩ Luật học, Học viện Khoa học Xã hội, Hà Nội;
12. PGS.TS. Nguyễn Như Phát (2010), Luật bảo vệ người tiêu dùng trong hệ thống pháp luật ở Việt Nam, Bài tại Hội thảo Pháp ngữ khu vực “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: từ hai góc nhìn Á - Âu”, tháng 9/2010;
13. Nguyễn Thị Kim Thoa, (2009) “Bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam”, Luận văn thạc sĩ
14. Vũ Hải Việt (2014) “Bảo vệ người tiêu dùng khi tham gia giao dịch qua mạng điện tử”, Tạp chí Dân chủ pháp luật, Số chuyên đề 1/2014;
15. Quốc Hội (2015), Bộ luật Dân sự 2015;
16. Quốc Hội (2012), Luật Quảng cáo 2012;
17. Quốc Hội (2010), Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010;

18. Quốc Hội (2012), Luật An toàn thực phẩm 2012;
19. Quốc Hội (2012), Luật Quảng cáo 2012;
20. Quốc Hội (2014), Luật Doanh nghiệp 2014;
21. Quốc Hội (2012), Luật Cảnh tranh 2018;
22. <http://www.phunutoday.vn/75000-nguoi-viet-chet-moi-nam-vi-an-toan-do-ban-d34077.html#qFq7gmY6gbEViDJl.97> (Truy cập ngày 10/1/2019);
23. <http://www.congnhieptieudung.vn/vi-sao-quyen-cua-nguoi-tieu-dung-van-bi-xam-hai-nghiem-trong-dt711> (Truy cập ngày 8/11/ 2019);
24. <http://voer.edu.vn/m/kinh-te-thi-truong-dinh-huong-xa-hoi-chu-nghia-o-viet-nam/7ea74bf6> (Truy cập ngày 10/11/2019);
25. <http://thanhvien.vn/kinh-doanh/phu-gia-doc-hai-ban-tran-lan-tren-mang-689337.html> (Truy cập ngày 10/11/2019).