

VAI TRÒ CỦA PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG NỀN KINH TẾ SỐ HIỆN NAY

● DƯƠNG THỊ CẨM HẠNG

TÓM TẮT:

Trong bối cảnh của nền kinh tế số hiện nay, khi các giao dịch tiêu dùng và kinh doanh thương mại đang được diễn ra một cách đa dạng về hình thức và phức tạp về nội dung thì vấn đề bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng đã trở thành một trong những yêu cầu cấp thiết đối với Nhà nước. Bởi, trong các mối quan hệ với thương nhân, người tiêu dùng thông thường là bên yếu thế hơn và họ cần phải có sự bảo hộ chặt chẽ, sâu sát từ phía các cơ quan có thẩm quyền. Để góp phần bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, cần phải đánh giá một cách đúng đắn và toàn diện về vai trò của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, để từ đó xây dựng một hệ thống pháp luật toàn diện, hiệu quả.

Từ khóa: người tiêu dùng, nền kinh tế số, giao dịch thương mại điện tử, thương nhân, pháp luật, Nhà nước.

1. Đặt vấn đề

Trong tất cả mọi nền kinh tế, người tiêu dùng luôn là chủ thể quyết định đến sự vận thành của thị trường bởi chính nhu cầu thực tế của họ. Tuy vậy, trên thực tế, trong các mối quan hệ với thương nhân, người tiêu dùng luôn yếu thế hơn bởi họ là bên bị động, không phải là chủ thể kinh doanh chuyên nghiệp nên có khả năng dễ bị lừa dối hay lợi dụng. Đặc biệt, trong bối cảnh của nền kinh tế số, các giao dịch thương mại điện tử được thực hiện ngày càng phổ biến, thương nhân có cơ hội lớn hơn để tiếp cận rộng rãi với người

tiêu dùng thì vấn đề bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng lại được đặt ra cấp thiết hơn. Trách nhiệm bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng trước hết thuộc về Nhà nước, trong đó, công cụ hữu hiệu được áp dụng đó là pháp luật. Theo đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là hệ thống những quy tắc xử sự do nhà nước ban hành, qua đó điều chỉnh hành vi của các chủ thể kinh doanh cũng như thừa nhận và bảo hộ những quyền lợi cơ bản của người tiêu dùng, tạo điều kiện để người tiêu dùng có khả năng tự bảo vệ quyền lợi cho bản thân.

2. Nội dung

2.1. Khái quát về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

2.1.1. Khái niệm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là lĩnh vực pháp luật điều chỉnh các quan hệ giữa người tiêu dùng và thương nhân khi người tiêu dùng mua hàng hóa hay sử dụng dịch vụ của thương nhân đó. Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng bao gồm hệ thống các nguyên tắc và các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận nhằm điều chỉnh các quan hệ xã hội trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Quan hệ giữa người tiêu dùng và nhà cung cấp hàng hóa dịch vụ là quan hệ tư, chịu sự điều chỉnh của dân luật. Người tiêu dùng tham gia vào quan hệ mua bán, cung ứng với tư cách là một bên chủ thể và chịu sự ràng buộc bởi các quy định về giao dịch dân sự. Tuy nhiên, người tiêu dùng thường ở vị trí yếu thế hơn thương nhân, bởi những hạn chế về khả năng tiếp cận thông tin, về trình độ hiểu biết và điều kiện kinh tế. Do đó, bên cạnh việc được bảo vệ bằng những quy định của dân luật truyền thống, NTD cần phải được bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình một cách triệt để hơn bằng những quy phạm của luật công cùng với sự can thiệp của Nhà nước.^[1, tr11]

2.1.2 Đặc điểm của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thứ nhất, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một lĩnh vực luật công được dùng để điều chỉnh các quan hệ tư giữa thương nhân và người tiêu dùng, tác động bằng cách trao thêm quyền cho bên yếu thế là người tiêu dùng.

Quan hệ tiêu dùng về bản chất là một quan hệ dân sự được thực hiện trên cơ sở hợp đồng. Theo đó, người tiêu dùng mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ của người cung cấp mà không vì mục đích kinh doanh. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng phương pháp điều chỉnh của ngành Luật hành chính để tác động vào quan hệ tiêu dùng, thể hiện sự can thiệp của Nhà nước vào các quan hệ

dân sự nhằm bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng - chủ thể được coi là bên bất lợi hơn so với bên sản xuất, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

Thứ hai, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng can thiệp khá sâu vào quá trình giao dịch của các bên bằng cách quy định cụ thể trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng; trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng; quy định về những điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực nếu gây bất lợi, cản trở việc thực hiện quyền lợi của người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng xác định trách nhiệm của nhà sản xuất, cung ứng hàng hóa đối với khuyết tật của sản phẩm một cách nghiêm ngặt và mở rộng về chủ thể chịu trách nhiệm. Người phải chịu trách nhiệm bồi thường về những khuyết tật của sản phẩm tiêu dùng có thể không phải là người gây ra khuyết tật nhưng họ có tham gia vào chuỗi hoạt động phân phối sản phẩm đến với người tiêu dùng.

Thứ ba, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thiết lập những ngoại lệ so với những nguyên tắc tố tụng dân sự truyền thống nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người tiêu dùng khi tham gia vào quá trình tố tụng để giải quyết các tranh chấp liên quan đến quyền lợi của mình. Cụ thể đó là những quy định về các trường hợp vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục rút gọn; người tiêu dùng được miễn tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí; quy định giảm nhẹ nghĩa vụ chứng minh cho người tiêu dùng,...

Thứ tư, nguồn của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng rất đa dạng.

Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng không chỉ bao gồm một đạo luật đơn nhất về bảo vệ người tiêu dùng mà là một tập hợp bao gồm rất nhiều các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan. Các quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định ở nhiều văn bản quy phạm thuộc nhiều ngành luật khác nhau.

Trong đó bao gồm: Hiến pháp, Bộ luật Hình sự, Bộ luật Dân sự, Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Cạnh tranh, Luật Giao dịch điện tử, Luật An toàn thông tin mạng và những văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến xác định tiêu chuẩn, chất lượng hàng hóa, dịch vụ; vệ sinh an toàn thực phẩm,...; và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng - đạo luật quy định trực tiếp những nội dung liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Ngoài ra, những cam kết, những văn bản pháp lý quốc tế cũng là nguồn quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam trước bối cảnh hội nhập sâu rộng nền kinh tế thế giới hiện nay. Trong đó, văn bản pháp lý quốc tế rất quan trọng đối với việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là Hướng dẫn của Liên hợp quốc về quyền của người tiêu dùng. Đây là văn bản mang tính chất khuyến nghị đối với các quốc gia thành viên trong việc xây dựng, ban hành các chính sách, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại quốc gia mình.

Thứ năm, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có nội dung cơ bản bao gồm các quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm và nghĩa vụ của nhà kinh doanh đối với người tiêu dùng; kiểm soát các điều khoản không công bằng trong hợp đồng; các hành vi bị nghiêm cấm và phương thức giải quyết tranh chấp hợp đồng liên quan đến quyền lợi của người tiêu dùng; vai trò của nhà nước, các tổ chức xã hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. [1, tr13]

2.2. Ý nghĩa của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

2.2.1. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là công cụ hữu hiệu để đảm bảo cho người tiêu dùng được sống trong xã hội lành mạnh, an toàn

Với việc ban hành các quy phạm điều chỉnh hoạt động của các cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh; quy định về những quy chuẩn liên quan đến chất lượng, mức độ an toàn của hàng hóa, dịch vụ, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những công cụ thực sự hữu hiệu để đảm bảo cho các thành viên trong cộng đồng được sống trong xã hội lành mạnh, được

hưởng thụ những giá trị tốt đẹp. Việc thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên thực tiễn sẽ góp phần bảo đảm các quyền con người của người tiêu dùng, trong đó có quyền được an toàn, bảo đảm về sức khỏe, quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản, quyền được giáo dục, đào tạo về tiêu dùng và quyền được sống trong môi trường lành mạnh, bền vững.

Bên cạnh đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã thiết lập vị thế, vai trò của các tổ chức xã hội trong việc tham gia bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, khuyến khích các tổ chức, cá nhân trong xã hội tham gia cùng với Nhà nước trong công tác bảo vệ người tiêu dùng.

2.2.2. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ra đời góp phần xác lập mối quan hệ ổn định, bảo đảm sự cân bằng vị thế trong giao dịch dân sự giữa người tiêu dùng với các tổ chức, cá nhân kinh doanh, góp phần ổn định trật tự xã hội, bảo vệ lợi ích chung của toàn xã hội

Quan hệ tiêu dùng trước hết là một quan hệ dân sự, bởi vậy pháp luật luôn tôn trọng ý chí, sự tự do thỏa thuận của các bên. Tuy nhiên, trong quan hệ này, người tiêu dùng là bên thiếu thông tin, đặc biệt là các thông tin và kiến thức liên quan đến đặc tính kỹ thuật của sản phẩm. Bên cạnh đó, khả năng về tài chính cũng như khả năng tham gia vào quan hệ tố tụng của họ cũng có phần hạn chế hơn so với nhà sản xuất, kinh doanh. Các quy định về đàm phán, giao kết hợp đồng, nghĩa vụ bảo hành, trách nhiệm sản phẩm,... trong Luật Dân sự, Luật Thương mại để điều chỉnh quan hệ mang tính bình đẳng giữa các bên đã không còn đủ khả năng để bảo vệ người tiêu dùng trong điều kiện vị thế bất lợi hơn so với nhà kinh doanh. Chính vì thế, nếu để các bên tự do hoàn toàn trong việc giao kết hợp đồng, người tiêu dùng rất dễ bị xâm hại về quyền lợi. Do vậy, để đảm bảo sự cân bằng của các bên trong quan hệ tiêu dùng, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một mặt tôn trọng sự bình đẳng, tự do ý chí, tự do thỏa thuận của các bên trong quan hệ hợp đồng, một mặt lại xây dựng những quy định mang tính đặc thù, ấn định trách

nhiệm của nhà sản xuất, kinh doanh; đồng thời trao cho người tiêu dùng những lợi thế nhất định để đảm bảo sự cân bằng của người tiêu dùng đối với các chủ thể kinh doanh. Bên cạnh đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không chỉ hướng tới việc bảo vệ quyền cho người tiêu dùng, mà còn bảo đảm những quyền và lợi ích hợp pháp cho các chủ thể kinh doanh. Cụ thể đó là bằng cách quy định những nghĩa vụ của người tiêu dùng, quy định trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng, quy định về những trường hợp chủ thể kinh doanh được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra,... Các quy định pháp luật cũng hướng tới sử dụng chính sức mạnh của thị trường để loại bỏ những chủ thể kinh doanh có hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng. Từ đó, ngoài việc bảo vệ được lợi ích của người tiêu dùng, pháp luật còn bảo đảm được những quyền lợi chính đáng cho các chủ thể kinh doanh lành mạnh, chân chính. Như vậy, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thể hiện xu hướng chỉ coi trọng việc bảo vệ người tiêu dùng, mà còn hạn chế việc bảo vệ những quyền lợi chính đáng của các chủ thể kinh doanh, nhằm đảm bảo sự công bằng đối với các bên trong quan hệ tiêu dùng.

2.2.3. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng góp phần thúc đẩy quá trình hoàn thiện thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa

Với mục tiêu đẩy mạnh hoàn thiện thể chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, phát huy đúng đắn, đầy đủ vai trò của người tiêu dùng, các hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các chính sách pháp luật

liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chính là những công cụ quan trọng để hoàn thiện, tạo dựng một thị trường lành mạnh, tạo ra hành lang pháp lý thuận lợi để người tiêu dùng, cũng như các chủ thể kinh doanh chính đáng được tham gia vào thị trường để thỏa mãn các nhu cầu và lợi ích của mình. Từ việc bảo vệ những quyền lợi hợp pháp cho người tiêu dùng, pháp luật sẽ tạo động lực để kích cầu tiêu dùng trong xã hội, để người tiêu dùng mạnh dạn tham gia vào các quan hệ tiêu dùng, được lựa chọn nhà cung ứng hàng hóa, dịch vụ phù hợp. Đây cũng chính là động lực kích thích các chủ thể kinh doanh cạnh tranh một cách lành mạnh để thu hút khách hàng, thúc đẩy nền sản xuất phát triển ngày càng mạnh mẽ. [1, tr16]

3. Kết luận

Người tiêu dùng là lực lượng quan trọng, giữ vị trí trung tâm trong mọi nền kinh tế. Chính vì vậy, bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng luôn là nhiệm vụ quan trọng đối với mọi Nhà nước. Để thực hiện hiệu quả nhiệm vụ này, Nhà nước cần xây dựng một hệ thống pháp luật toàn diện, chặt chẽ bởi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là cơ sở để người tiêu dùng tự phòng vệ hay yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn chặn, xử lý các hành vi trái pháp luật xâm phạm đến quyền lợi của họ. Nhà nước cần hoàn thiện, sửa đổi các quy phạm pháp luật còn bất cập, hạn chế và thực hiện các giải pháp nhằm giáo dục kiến thức và kỹ năng tiêu dùng cho các cá nhân trong xã hội để người tiêu dùng biết tự chủ động bảo vệ quyền lợi của mình trước những hành vi vi phạm ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Dương Thị Cẩm Hằng (2017). *Quyền được bảo đảm bí mật thông tin cá nhân của người tiêu dùng theo pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*. Luận văn thạc sĩ, Học viện Khoa học xã hội.
2. Đại học Luật Hà Nội (2014). *Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*. NXB Công an Nhân dân, Hà Nội.
3. Quốc hội (1999). *Pháp lệnh số 13/1999/PL-UBTVQH10: Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 1999, ban hành ngày 27/4/1999*.

4. Quốc hội (2010). *Luật số 59/2010/QH12: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, ban hành ngày 17/11/2010.
5. Quốc hội (2013). *Hiến pháp nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam*, ban hành ngày 28/11/2013.
6. Quốc hội (2015). *Luật số 91/2015/QH13: Bộ luật Dân sự*, ban hành ngày 24/11/2015.
7. Quốc hội (2015). *Luật số 86/2015/QH13: Luật An toàn thông tin mạng*, ban hành ngày 24/11/2015.
8. Quốc hội (2015). *Luật số 100/2015/QH13: Bộ luật Hình sự*, ban hành ngày 24/11/2015.
9. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (2010). *Báo cáo số 372/BC-UBTVQH12 giải trình tiếp thu, chỉnh lý Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*.

Ngày nhận bài: 5/4/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 3/5/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 13/5/2022

Thông tin tác giả:

ThS. DƯƠNG THỊ CẨM HẰNG

Trường Đại học Hà Tĩnh

THE ROLE OF LEGAL REGULATIONS ON CONSUMER PROTECTION IN THE CURRENT DIGITAL ECONOMY

● Master. **DUONG THI CAM HANG**
Ha Tinh University

ABSTRACT:

As the digital economy is growing rapidly, trade transactions are done in a variety of forms and they are complex in terms of content. As a result, it is necessary for the state to protect the interests of consumers in these trade transactions. In the relationship with sellers, conventional buyers are usually the weaker party and they need strong protection from competent state agencies. To contribute to protecting the interests of consumers, it is necessary to appropriately and comprehensively the role of legal regulations in protecting the interests of consumers in order to build a strong and effective legal system.

Keywords: consumer, the digital economy, e-commerce transactions, merchants, law, the state.