

VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

NGUYỄN TRỌNG ĐIỆP

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG
VỚI THƯƠNG NHÂN Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

Chuyên ngành: Luật Kinh tế
Mã số: 62.38.50.01

LUẬN ÁN TIẾN SĨ LUẬT HỌC

Người hướng dẫn khoa học:

1. TS. Lê Mai Thanh
2. PGS. TS. Bùi Nguyên Khánh

HÀ NỘI - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các số liệu nêu trong luận án là trung thực. Những kết luận khoa học của luận án chưa từng được công bố trong bất kì công trình nào khác.

TÁC GIẢ LUẬN ÁN

Nguyễn Trọng Điệp

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BLDS	Bộ luật Dân sự
BLHS	Bộ luật Hình sự
Bộ luật TTDS	Bộ luật Tố tụng Dân sự
CAA Nhật Bản	Tổng cục Bảo vệ Người tiêu dùng Nhật Bản
GQTC	Giải quyết tranh chấp
Luật BVQLNTD	Luật Bảo vệ Quyền lợi người tiêu dùng
NTD	Người tiêu dùng
TANDTC	Tòa án nhân dân tối cao
UBND	Ủy ban nhân dân
VIAC	Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam

MỤC LỤC

Trang phụ bìa	
Lời cam đoan	
Danh mục từ viết tắt	
Mục Lục	
Danh mục bảng, hình	
MỞ ĐẦU	1
Chương 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU, CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	9
1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu	9
1.1.1. Tình hình nghiên cứu trên thế giới	9
1.1.2. Tình hình nghiên cứu ở Việt Nam	12
1.2. Đánh giá tổng quan tình hình nghiên cứu	16
1.2.1. Những kết quả đạt được của hoạt động nghiên cứu	16
1.2.2. Một số vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu, tìm giải pháp	18
1.3. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu	20
1.3.1. Cơ sở lý thuyết	20
1.3.2. Phương pháp nghiên cứu	20
Chương 2: LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VỚI THƯƠNG NHÂN	21
2.1. Quan hệ pháp luật tiêu dùng	21
2.1.1. Chủ thể trong quan hệ pháp luật tiêu dùng	21
2.1.2. Khách thể của quan hệ pháp luật tiêu dùng	26
2.1.3. Nội dung và đặc điểm của quan hệ pháp luật tiêu dùng	27
2.2. Tranh chấp và phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng	35
2.2.1. Tranh chấp và phân loại tranh chấp tiêu dùng	35
2.2.2. Phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng	37
2.3. Pháp luật giải quyết tranh chấp tiêu dùng	45
2.3.1. Đặc trưng pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng	45

2.3.2. Pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng	52
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	58
Chương 3: THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VỚI THƯƠNG NHÂN TẠI VIỆT NAM	59
3.1. Thực trạng giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng biện pháp hành chính	59
3.1.1. Pháp luật điều chỉnh	60
3.1.2. Thực tiễn áp dụng.....	63
3.2. Thực trạng giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng biện pháp thay thế.....	65
3.2.1. Thương lượng.....	68
3.2.2. Hòa giải	74
3.2.3. Trọng tài	84
3.3. Thực trạng giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng Tòa án	94
3.3.1. Pháp luật điều chỉnh	95
3.3.2. Thực tiễn áp dụng.....	119
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	123
Chương 4: HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VỚI THƯƠNG NHÂN	124
4.1. Quan điểm và định hướng hoàn thiện pháp luật giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân	124
4.1.1. Quan điểm	124
4.1.2. Định hướng.....	126
4.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng	129
4.3. Hoàn thiện các phương thức giải quyết tranh chấp	132
4.3.1. Đối với giải quyết tranh chấp thông qua hành chính	133
4.3.2. Giải quyết tranh chấp thông qua biện pháp thay thế.....	134
4.3.3. Giải quyết tranh chấp thông qua khởi kiện tại tòa án.....	136
4.4. Giải pháp hỗ trợ nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân.....	138
4.4.1. Tăng cường xã hội hóa cơ chế bảo vệ.....	138

4.4.2. Giải pháp tuyên truyền	140
4.4.3. Giải pháp liên kết doanh nghiệp trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.....	142
KẾT LUẬN CHƯƠNG 4	143
KẾT LUẬN	144
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ	145
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	146
PHỤ LỤC	156

DANH MỤC BẢNG, HÌNH

Bảng 2.1.	Ưu điểm và nhược điểm của các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân	44
Bảng 2.2.	Cơ quan quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong ASEAN	55
Hình 2.1.	Mô tả quy trình khiếu nại bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam	38

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh hoạt động trao đổi hàng hóa, dịch vụ ngày càng phát triển không chỉ giới hạn bởi biên giới quốc gia mà mở rộng ra khu vực và toàn thế giới thì pháp luật điều chỉnh các hoạt động này, đặc biệt là quan hệ tiêu dùng đã được mở rộng ở cả ba cấp độ: quốc gia, khu vực và quốc tế. Nhiều quốc gia ở khắp Châu Á, Châu Âu và Châu Mỹ đã sớm xây dựng hệ thống pháp luật điều chỉnh quan hệ tiêu dùng như Luật Bảo vệ người tiêu dùng (Consumer Protection Act) của Anh năm 1987, Luật Bảo vệ người tiêu dùng của Ấn Độ năm 1986... Hệ thống pháp luật điều chỉnh quan hệ tiêu dùng nhanh chóng phát triển với nhiều nguyên tắc và chế định mới mà thông qua đó vị thế của người tiêu dùng trong mối quan hệ với bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ trở nên cân bằng hơn. Tuy vậy, tranh chấp về quyền và lợi ích giữa hai chủ thể bao gồm thương nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ và một bên là cộng đồng người tiêu dùng vẫn luôn tồn tại và phát sinh như một tất yếu. Khi mối quan hệ này càng mở rộng ra ngoài phạm vi lãnh thổ quốc gia về địa lý, mở rộng về quy mô và phạm vi thị trường tiếp nhận hàng hóa, hay tính chất phức tạp của chuỗi cung ứng hàng hóa cũng đồng nghĩa với sự gia tăng về lượng và tính chất phức tạp của các tranh chấp tiêu dùng, đòi hỏi những nghiên cứu thấu đáo và đầy đủ về nội hàm quan hệ tiêu dùng để từ đó có cách thức lập pháp phù hợp để bảo đảm quyền lợi của hai bên khi tranh chấp phát sinh.

Trước những tiền đề đó, kế thừa kinh nghiệm lập pháp trong hoạt động bảo vệ người tiêu dùng, Việt Nam đã ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ năm 2010 cùng các văn bản hướng dẫn. Tuy nhiên, hiệu quả thực thi pháp luật và thực tiễn nghiên cứu về quan hệ pháp luật tiêu dùng, các phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng hiện nay ở Việt Nam còn rất hạn chế, trong khi hoạt động xây dựng luật còn cứng nhắc và chưa tính tới những đặc thù riêng có trong môi trường pháp lý Việt Nam. Nhiều vấn đề pháp lý đụng chạm tới các ngành luật khác như pháp luật dân sự, tố tụng dân sự... khiến giới học giả và các nhà lập pháp chưa thể

giải quyết trong bối cảnh yêu cầu đặt ra đối với hoạt động lập pháp, lập quy ngày càng cao. Nhiều quy phạm được ban hành với mục đích điều chỉnh tốt hơn mối quan hệ tiêu dùng, tuy nhiên lại không thiếu hướng dẫn nên mất tính thực tiễn như: khởi kiện tập thể; tổ tụng rút gọn...

Trước yêu cầu đó, tác giả đã nhìn nhận nội dung nghiên cứu quan hệ pháp luật tiêu dùng nói chung và các phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng nói riêng một cách có hệ thống với cơ sở lý luận và thực tiễn rõ ràng sẽ là căn cứ quan trọng nhằm hình thành những nhận thức đúng đắn về phạm vi điều chỉnh của pháp luật, giá trị chuẩn mực về vị thế của các chủ thể, quyền và nghĩa vụ của các chủ thể khi tham gia... Điều này sẽ góp phần xây dựng nên chân giá trị của “sự công bằng” trong mối quan hệ giữa người tiêu dùng và người cung ứng hàng hóa, dịch vụ. Vì vậy, tác giả lựa chọn “Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam hiện nay” làm đề tài nghiên cứu luận án.

Formatted: Vietnamese

2. Đối tượng và mục đích nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

(i) Các quan điểm, nghiên cứu, học thuyết về quan hệ pháp luật tiêu dùng, phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng và cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

(ii) Hệ thống các văn bản pháp luật của Việt Nam cũng như thế giới về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

(iii) Thực tiễn tại Việt Nam.

(iv) Kinh nghiệm pháp lý nước ngoài trong việc xây dựng cơ chế GQTC NTD

2.2. Mục đích nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của luận án là làm sáng tỏ những vấn đề lý luận về giải quyết tranh chấp tiêu dùng; phân tích, đánh giá các nội dung lý luận liên quan tới quan hệ pháp luật tiêu dùng, các phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng của Việt Nam và kinh nghiệm một số quốc gia trên thế giới về giải quyết tranh chấp tiêu dùng, đồng thời luận án đề xuất các giải pháp tăng cường hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình giải quyết tranh chấp.

3. Phạm vi nghiên cứu

Luận án tập trung nghiên cứu một cách có hệ thống, sâu sắc những khía cạnh pháp lý của từng thành tố trong quan hệ pháp luật tiêu dùng như chủ thể, khách thể, nội dung, giải quyết tranh chấp tiêu dùng theo các phương thức hành chính, thay thế và Tòa án. Luận án sử dụng căn cứ pháp luật, cơ chế Việt Nam hiện hành và kinh nghiệm thiết lập cơ chế của các nước nhằm đảm bảo vị thế người tiêu dùng khi phát sinh tranh chấp với thương nhân. Nghiên cứu còn sử dụng thực tiễn giải quyết tranh chấp tiêu dùng ở Việt Nam cũng như pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của một số quốc gia phát triển nhằm đánh giá về quy định pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam và đưa ra những quan điểm hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp tiêu dùng tại Việt Nam hiện nay.

4. Nhiệm vụ nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu, hệ thống hoá các công trình khoa học của các tác giả đi trước có liên quan đến đề tài luận án, tác giả kế thừa có chọn lọc và phát triển ý tưởng khoa học, từ đó đưa ra những luận điểm của mình về vấn đề nghiên cứu. Nhiệm vụ nghiên cứu mà luận án hướng tới là:

- Làm sáng tỏ những vấn đề lý luận về quan hệ pháp luật tiêu dùng, pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng, các thành tố liên quan cũng như thực tiễn pháp luật điều chỉnh những nội dung này một cách rõ ràng nhất;

-Phân tích, đánh giá các nội dung lí luận liên quan tới quan hệ pháp luật tiêu dùng, các phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng của Việt Nam và kinh nghiệm một số quốc gia trên thế giới về giải quyết tranh chấp tiêu dùng;

- Nghiên cứu so sánh về mô hình giải quyết tranh chấp tiêu dùng tại một số quốc gia tiêu biểu để từ đó rút ra những bài học kinh nghiệm;

Đề xuất những kiến nghị về quan điểm, giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân

Bên cạnh những nội dung đã nghiên cứu, tác giả nhận thấy còn tồn tại một số vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu và tìm giải pháp, cụ thể: