

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG**

# **LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO HÀNG HÓA CÓ  
KHUYẾT TẬT GÂY RA CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT  
NAM**

**Ngành: Luật Kinh tế**

**Học viên cao học: Nguyễn Mạnh Hùng  
Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Trần Thị Thu Phương**

**Hà Nội – 2020**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “*Pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam*” là đề tài nghiên cứu độc lập của riêng tôi, được đưa ra dựa trên cơ sở tìm hiểu, phân tích và đánh giá các số liệu bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam. Các số liệu là trung thực và chưa được công bố tại các công trình nghiên cứu có nội dung tương đồng nào khác.

Hà Nội, ngày      tháng      năm 2020

Tác giả

**Nguyễn Mạnh Hùng**

## **LỜI CẢM ƠN**

Trong thời gian nghiên cứu và thực hiện luận văn này, tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình từ các cơ quan, tổ chức và cá nhân. Nhân đây, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc lòng biết ơn chân thành đến các tập thể, cá nhân đã tạo điều kiện và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài.

Trước hết tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu trường Đại học Ngoại thương, Khoa Sau đại học của trường cùng tập thể các thầy cô giáo, những người đã trang bị kiến thức cho tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Với lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất, tôi xin trân trọng cảm ơn PGS.TS. Trần Thị Thu Phương, người đã trực tiếp hướng dẫn tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thiện đề tài.

Do thời gian nghiên cứu và kiến thức còn hạn chế, luận văn được hoàn thiện không thể tránh khỏi những sơ suất thiếu sót, tác giả rất mong nhận được những ý kiến của các thầy cô giáo cùng các bạn.

Xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

**TÁC GIẢ LUẬN VĂN**

**Nguyễn Mạnh Hùng**

## MỤC LỤC

| Trang                                                                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>LỜI CAM ĐOAN</b>                                                                                                 | <b>i</b>   |
| <b>LỜI CẢM ƠN</b>                                                                                                   | <b>ii</b>  |
| <b>MỤC LỤC</b>                                                                                                      | <b>iii</b> |
| <b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b>                                                                                         | <b>vi</b>  |
| <b>TÓM TẮT LUẬN VĂN</b>                                                                                             | <b>vii</b> |
| <b>MỞ ĐẦU</b>                                                                                                       | <b>1</b>   |
| <i>1. Tính cấp thiết của đề tài</i>                                                                                 | <i>1</i>   |
| <i>2. Tình hình nghiên cứu</i>                                                                                      | <i>2</i>   |
| <i>3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu</i>                                                                           | <i>5</i>   |
| 3.1. Mục đích nghiên cứu                                                                                            | 5          |
| 3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu                                                                                            | 6          |
| <i>4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu</i>                                                                           | <i>6</i>   |
| 4.1. Đối tượng nghiên cứu                                                                                           | 6          |
| 4.2. Phạm vi nghiên cứu                                                                                             | 6          |
| <i>5. Phương pháp nghiên cứu</i>                                                                                    | <i>7</i>   |
| <i>6. Kết cấu của luận văn</i>                                                                                      | <i>11</i>  |
| <b>CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI ĐỐI VỚI HÀNG HÓA KHUYẾT TẬT GÂY RA CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG</b> | <b>12</b>  |
| <i>1.1. Một số khái niệm cơ bản</i>                                                                                 | <i>12</i>  |
| 1.1.1. Người tiêu dùng                                                                                              | 12         |
| 1.1.2. Hàng hóa khuyết tật                                                                                          | 19         |
| 1.1.3. Bồi thường thiệt hại                                                                                         | 21         |

|                                                                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b><i>1.2. Pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng</i></b>                                                       | <b>23</b> |
| 1.2.1. Khái niệm về trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng                                                       | 23        |
| 1.2.2. Nội dung pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng                                                          | 24        |
| <b><i>1.3. Pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng của một số quốc gia và bài học tham khảo cho Việt Nam</i></b> | <b>27</b> |
| 1.3.1. Pháp luật của Hoa Kỳ                                                                                                                                       | 27        |
| 1.3.2. Pháp luật của Cộng hòa Pháp                                                                                                                                | 28        |
| 1.3.3. Bài học tham khảo cho Việt Nam                                                                                                                             | 30        |
| <b>Kết luận Chương 1</b>                                                                                                                                          | <b>32</b> |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO HÀNG HÓA KHUYẾT TẬT GÂY RA CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM</b>                                      | <b>34</b> |
| <b><i>2.1. Thực trạng qui định pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam</i></b>                           | <b>34</b> |
| 2.1.1. Về căn cứ xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại                                                                                                        | 34        |
| 2.1.2. Về xác định chủ thể bồi thường thiệt hại                                                                                                                   | 36        |
| 2.1.3. Về căn cứ bồi thường thiệt hại                                                                                                                             | 38        |
| <b><i>2.2. Thực trạng thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam</i></b>                           | <b>41</b> |
| 2.2.1. Từ phía cơ quan quản lý nhà nước                                                                                                                           | 41        |
| 2.2.2. Từ phía Hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng                                                                                                          | 47        |
| 2.2.3. Từ phía Tòa án                                                                                                                                             | 48        |
| 2.2.4. Từ phía người tiêu dùng                                                                                                                                    | 56        |
| <b><i>2.3. Đánh giá thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</i></b>                                                                              | <b>56</b> |
| 2.3.1. Kết quả đạt được                                                                                                                                           | 56        |

|                                                                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế                                                                                                            | 58        |
| <b>Kết luận Chương 2</b>                                                                                                                             | <b>63</b> |
| <b>CHƯƠNG 3: PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO HÀNG HÓA KHUYẾT TẬT GÂY RA CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM</b> | <b>66</b> |
| <i>3.1. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng</i>                              | <i>66</i> |
| 3.1.1. Nhận định về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh mới                                                                       | 66        |
| 3.1.2. Một số phương hướng hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng trong giai đoạn 2021-2025  | 68        |
| <i>3.2. Các giải pháp hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng</i>                             | <i>71</i> |
| 3.2.1. Nhóm giải pháp hướng tới hoàn thiện qui định của pháp luật bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng             | 71        |
| 3.2.2. Nhóm giải pháp tăng cường thực thi pháp luật bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng                           | 72        |
| <b>KẾT LUẬN</b>                                                                                                                                      | <b>83</b> |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>                                                                                                                   | <b>86</b> |
| <b>PHỤ LỤC</b>                                                                                                                                       |           |

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

| <b>Từ viết tắt</b> | <b>Nghĩa của từ viết tắt</b>     |
|--------------------|----------------------------------|
| BVQLNTD            | Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng |
| BLDS               | Bộ luật dân sự                   |
| QLNN               | Quản lý nhà nước                 |
| HHKT               | Hàng hóa khuyết tật              |
| TAND               | Tòa án nhân dân                  |

## **TÓM TẮT LUẬN VĂN**

Chính sách bảo vệ người tiêu dùng là một trong những chính sách kinh tế - xã hội quan trọng của nước ta. Vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sau đây viết tắt là BVQLNTD) nói chung và vấn đề bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng nói riêng trong những năm gần đây được Đảng, Nhà nước đặc biệt quan tâm và được xem là một trong những vấn đề có tác động, mang ý nghĩa lớn lao, ảnh hưởng đến sự phát triển về kinh tế - xã hội, về an toàn xã hội, sức khỏe cộng đồng nhân dân, đáp ứng với yêu cầu của quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa, xây dựng và phát triển đất nước trong tình hình mới. Vì thế, tại Nghị quyết số 46-NQ/TW ngày 25 tháng 02 năm 2005 của Bộ Chính trị về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới, Kết luận số 43-KL/TW của Bộ Chính trị về 03 năm thực hiện Nghị quyết số 46-NQ-TW, Nghị quyết số 34/2009/NQ-QH12 ngày 19 tháng 6 năm 2009 của Quốc hội về đẩy mạnh thực hiện chính sách pháp luật về quản lý chất lượng, vệ sinh BVQLNTD được xem là nền tảng quan trọng của Đảng và Nhà nước để chỉ đạo, hướng dẫn nhằm bảo đảm thực hiện có hiệu quả công tác BVQLNTD trong giai đoạn hiện nay. Thông qua đó, chúng ta đã có nhiều kết quả rất quan trọng nhằm làm tốt công tác BVQLNTD đáp ứng với yêu cầu của hoạt động xây dựng và phát triển đất nước. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế ở nước ta trong giai đoạn hiện nay, nhu cầu tiêu thụ các sản phẩm đòi hỏi rất cao về chất lượng, số lượng và chủng loại. Hoạt động quản lý về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng của cơ quan chức năng chưa chặt chẽ, chất lượng các sản phẩm không được đảm bảo, ảnh hưởng đến sức khỏe cộng

đồng. Do vậy tăng cường và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng ở nước ta có ý nghĩa to lớn trong việc nâng cao chất lượng quản lý chất lượng sản phẩm ở nước ta nói chung trong giai đoạn hiện nay. Trước tính thiết thực của việc nghiên cứu vấn đề thực tiễn trên, tôi chọn đề tài : "*Pháp luật bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam* " làm đề tài luận văn thạc sỹ.

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận và Danh mục tài liệu tham khảo, nội dung luận văn được kết cấu theo 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận của pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật. Tập trung vào nghiên cứu các khái niệm, đặc điểm, nội dung cơ bản về hàng hóa khuyết tật, BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật Việt Nam. Trên cơ sở nghiên cứu tác giả tìm hiểu kinh nghiệm của một số quốc gia và bài học kinh nghiệm rút ra cho Việt Nam.

- Chương 2: Thực trạng pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam. Nội dung chương 2 tập trung đi sâu phân tích các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng và thực tiễn áp dụng ở nước ta thông qua việc phân tích một số vụ án có liên quan. Trên cơ sở đó tác giả chỉ rõ những kết quả đã đạt được, các hạn chế và nguyên nhân của quá trình áp dụng quy định về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay.

- Chương 3: Phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật cho người tiêu dùng Việt

Nam. Tác giả đã chỉ rõ những phương hướng, các kết quả đã đạt được và nội dung về các giải pháp hoàn thiện pháp luật về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay.

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Chính sách bảo vệ người tiêu dùng là một trong những chính sách kinh tế - xã hội quan trọng của nước ta. Vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sau đây viết tắt là BVQLNTD) nói chung và vấn đề bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng nói riêng trong những năm gần đây được Đảng, Nhà nước đặc biệt quan tâm và được xem là một trong những vấn đề có tác động, mang ý nghĩa lớn lao, ảnh hưởng đến sự phát triển về kinh tế - xã hội, về an toàn xã hội, sức khỏe cộng đồng nhân dân, đáp ứng với yêu cầu của quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa, xây dựng và phát triển đất nước trong tình hình mới. Vì thế, tại Nghị quyết số 46-NQ/TW ngày 25 tháng 02 năm 2005 của Bộ Chính trị về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới, Kết luận số 43-KL/TW của Bộ Chính trị về 03 năm thực hiện Nghị quyết số 46-NQ-TW, Nghị quyết số 34/2009/NQ-QH12 ngày 19 tháng 6 năm 2009 của Quốc hội về đẩy mạnh thực hiện chính sách pháp luật về quản lý chất lượng, vệ sinh BVQLNTD được xem là nền tảng quan trọng của Đảng và Nhà nước để chỉ đạo, hướng dẫn nhằm bảo đảm thực hiện có hiệu quả công tác BVQLNTD trong giai đoạn hiện nay. Thông qua đó, chúng ta đã có nhiều kết quả rất quan trọng nhằm làm tốt công tác BVQLNTD đáp ứng với yêu cầu của hoạt động xây dựng và phát triển đất nước.

Trong vấn đề về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì việc bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng thì báo cáo thường niên trong năm 2018, Cục Quản lý cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) đã tiếp nhận và giải quyết 443 đơn

khuyết tật, trong đó thực hiện được 9 chương trình thu hồi sản phẩm có khuyết tật và thu hồi lên đến 26.889 sản phẩm. Từ đó, cho thấy rằng việc tăng cường công tác quản lý nhà nước và đảm bảo bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng trở nên cần thiết hơn bao giờ hết.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế ở nước ta trong giai đoạn hiện nay, nhu cầu tiêu thụ các sản phẩm yêu cầu lớn về chất lượng, số lượng và chủng loại. Hoạt động quản lý về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng của cơ quan chức năng chưa chặt chẽ, chất lượng các sản phẩm không được đảm bảo, ảnh hưởng đến sức khỏe cộng đồng. Vì vậy, việc tăng cường và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng ở nước ta có ý nghĩa to lớn. Vừa đảm bảo quyền và lợi ích của NTD vừa đảm bảo việc nâng cao chất lượng quản lý chất lượng sản phẩm ở nước ta nói chung trong giai đoạn hiện nay. Trước tính thiết thực của việc nghiên cứu vấn đề thực tiễn trên, tôi chọn đề tài : "*Pháp luật bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam* " làm đề tài nghiên cứu là một việc làm cần thiết và cấp bách nhằm góp phần phát hiện những hạn chế của pháp luật về vấn đề này cũng như những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực thi tại ở nước ta. Từ đó, đề xuất, kiến nghị một số giải pháp nhằm hoàn thiện hơn hệ thống pháp luật về BVQLNTD nói chung và vấn đề bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng, nâng cao hơn nữa hiệu quả áp dụng pháp luật về an toàn chất lượng sản phẩm ở nước ta trong giai đoạn hiện nay.

## **2. Tình hình nghiên cứu**

Đã có rất nhiều bài báo, các công trình nghiên cứu khoa học nghiên cứu, đánh giá về những vấn đề liên quan đến BVQLNTD và pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng. Tiêu biểu trong số đó có:

- TS. Chu Đức Nhuận, luận án tiến sỹ luật học “Trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm, hàng hóa” (năm 2012), Học viện khoa học xã hội : Nội dung của luận án, tập trung chỉ rõ cơ sở khoa học của trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm hàng hóa – trách nhiệm phát sinh không phụ thuộc vào lỗi của doanh nghiệp

- Đề tài khoa học “Trách nhiệm sản phẩm của doanh nghiệp – công cụ pháp lý bảo vệ người tiêu dùng” cấp Bộ, năm 2009 do GS.TS Lê Hồng Hạnh, Viện Khoa học pháp lý – Bộ Tư Pháp làm chủ nhiệm đề tài: tập trung vào trách nhiệm sản phẩm được hình thành trên thế giới và các quy định của pháp luật Việt Nam về vấn đề này. Tác phẩm đã tập trung vào những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện và giải pháp hoàn thiện trên phương diện lý luận và thực tiễn ở nước ta hiện nay.

- Tác phẩm của PGS.TS. Nguyễn Như Phát về sách “Luật bảo vệ người tiêu dùng trong pháp luật Việt Nam” (2015). Nội dung của tài liệu tập trung vào nghiên cứu các quy định của luật BVNTD theo pháp luật Việt Nam về bảo vệ người tiêu dùng trong quá trình hội nhập và phát triển.

- Đề tài khoa học “Nghiên cứu các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và cá nhân, tổ chức kinh doanh để thực thi luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” cấp Bộ, năm 2012 do TS. Vũ Thị Bạch Nga – Cục Quản lý cạnh tranh, Bộ Công Thương làm chủ nhiệm

đề tài. Nghiên cứu chỉ ra các phương thức giải quyết tranh chấp, khiếu nại của người tiêu dùng đối thương nhân kinh doanh. Đồng thời, đề tài cũng nghiên cứu và chia sẻ kinh nghiệm giải quyết tranh chấp giữa các chủ thể này từ một số mô hình áp dụng hiệu quả trên thế giới

- TS. Tăng Văn Nghĩa “Bàn về Luật trách nhiệm sản phẩm trong kinh doanh quốc tế” có nội dung về trách nhiệm của sản phẩm trong hoạt động sản xuất kinh doanh để từ đó làm nền tảng quan trọng cho quá trình áp dụng trong thực tế tại Việt Nam được đăng trên Tạp chí Nhà nước và pháp luật, (2), tr. 41-49.

Luận văn thạc sỹ “Trách nhiệm của thương nhân trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”, năm 2011 của tác giả Nguyễn Thị Thu Hiền do TS. Bùi Ngọc Cường hướng dẫn.

Luận văn thạc sỹ “Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch điện tử ở Việt Nam”, năm 2012 của tác giả Nguyễn Ngọc Quyên do TS. Nguyễn Thị Vân Anh hướng dẫn.

Luận văn thạc sỹ “Thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của hệ thống các cơ quan nhà nước tại Việt Nam”, năm 2014 của tác giả Nguyễn Hoàng Mỹ Linh do TS. Phan Chí Hiếu hướng dẫn. Tác giả tập trung vào việc nghiên cứu hoạt động thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của hệ thống các cơ quan nhà nước (một trong ba thiết chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam).

Luận án tiến sỹ “Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam hiện nay”, năm 2014 của tác giả Nguyễn Trọng Điệp do TS. Lê Mai Thanh và PGS.TS Bùi Nguyên Khánh hướng dẫn.

Tuy nhiên, cho đến thời điểm này, vẫn còn nhiều vấn đề về trách

nhệm BTTH do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người NTD chưa được nghiên cứu làm rõ và chỉ ra những bất cập, hạn chế trong thực tiễn đồng thời đưa ra các giải pháp phù hợp để hoàn thiện thể chế, trong đó có hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD, nâng cao tính hiệu quả trong thực thi pháp luật về BVQLNTD. Đây là những tài liệu rất quan trọng và bổ ích, giúp người viết tham khảo khi thực hiện luận văn này.

Tuy nhiên, thực hiện pháp luật về BTTH theo Luật BVQLNTD là nội dung rất quan trọng trong việc thực hiện chính sách BVQLNTD nhưng hiện nay chưa có những nghiên cứu chuyên sâu về trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành, với sự thay đổi của Bộ luật dân sự. Chính vì vậy, việc nghiên cứu cơ sở lý luận và tình hình thực thi pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng và thực tiễn áp dụng ở Việt Nam có ý nghĩa quan trọng và do đó đề tài Luận văn là đề tài đầu tiên nghiên cứu vấn đề này ở cấp độ Thạc sỹ Luật học, chuyên ngành Luật Kinh tế.

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

#### ***3.1. Mục đích nghiên cứu***

Mục đích nghiên cứu của đề tài là trên cơ sở làm rõ những vấn đề lý luận về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng, pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng và phân tích thực trạng cũng như tình hình thực thi pháp luật này ở Việt Nam hiện nay, đề tài đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật và tăng cường áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay.

### **3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu**

Để đạt được mục đích nêu trên, đề tài có nhiệm vụ:

- Làm rõ các vấn đề lý luận liên quan đến bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng và pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên ra cho người tiêu dùng, đặc biệt chỉ ra đặc điểm cơ bản của pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng và nội dung của pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng.

- Đánh giá thực trạng pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng, thực trạng bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam và thực tiễn áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam nhằm chỉ ra những bất cập của pháp luật và những yếu kém trong quá trình thực thi pháp luật.

- Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng và tăng cường áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay thời gian tới.

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

### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là pháp luật về bồi thường thiệt hại hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay.

### **4.2. Phạm vi nghiên cứu**

- *Phạm vi về nội dung*: Bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật

gây ra cho người tiêu dùng và pháp luật bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng là vấn đề rất rộng gồm các quy định về nguyên tắc, căn cứ, chủ thể về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng.

- *Phạm vi về thời gian*: Khi phân tích thực trạng áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng. Khi phân tích tình hình thực thi pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay, đề tài lấy mốc thời gian từ năm 2015 – 2019.

Khi đề xuất giải pháp, Luận văn đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật và tăng cường thực thi pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay từ nay và tương lai

- *Phạm vi về không gian*: Luận văn nghiên cứu tình hình bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng và thực tế về pháp luật bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật ở Việt Nam.

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

Để hoàn thành luận văn, tác giả đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu như phương pháp hệ thống hóa, phương pháp tổng hợp, phương pháp thống kê, phương pháp phân tích và phương pháp so sánh luật học, cụ thể:

+ Phương pháp thu thập dữ liệu:

\* *Thu thập số liệu thứ cấp*

Các số liệu được thu thập trên báo, tạp chí, sách tham khảo, tạp chí khoa học, các trang web, công trình nghiên cứu trước đây. Các số liệu được các cơ quan quản lý tại địa phương tổng hợp nghiên cứu.

**Bảng 1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp**

| <b>Thông tin</b>                                                                                                                                                                                | <b>Tài liệu</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>Nguồn thu thập</b>                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cơ sở lý luận liên quan đến đề tài, thông tin về tình hình BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD, tình hình BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD và kinh nghiệm quản lý ở Việt Nam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các giáo trình và bài giảng</li> <li>- Các bài báo, bài viết từ tạp chí, từ internet có liên quan tới đề tài.</li> <li>- Các luận văn liên quan đến đề tài nghiên cứu.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư viện Đại học</li> <li>- Thư viện tổng hợp, nguồn từ internet</li> </ul>         |
| Số liệu về tình hình chung BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD ở nước ta                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo kết quả KT – XH qua các năm, tình hình phát triển của Việt Nam</li> <li>- Báo cáo số liệu thống kê BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nguồn internet</li> <li>- Nguồn Cục cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng</li> </ul> |

|  |                                                                           |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------|--|
|  | - Báo cáo thanh tra, kiểm tra BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------|--|

*\* Thu thập số liệu sơ cấp*

Để thu thập các số liệu sơ cấp cần thiết phục vụ cho nội dung nghiên cứu, đề tài tiến hành phỏng vấn và thu thập thông tin từ Cục cạnh tranh và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

**Bảng 2. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp**

| <b>Đối tượng</b> | <b>Số mẫu</b> | <b>Nội dung thu thập</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>Phương pháp</b>                                 |
|------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1.Cục            | 02 người      | Nhận định về yếu tố ảnh hưởng tới tổ chức công tác quản lý BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD, tình hình thực hiện, phương hướng, giải pháp hoàn thiện tổ chức công tác quản lý nhà nước về BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD. | Phỏng vấn trực tiếp dựa trên bảng hỏi đã thiết kế. |

|             |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 2.Cấp huyện | 03 người<br>(Trạm trưởng trạm thú y, cán bộ quản lý thị trường, cán bộ công an môi trường) | Nhận định về yếu tố ảnh hưởng tới tổ chức công tác quản lý nhà nước về hoạt động BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD tình hình thực hiện, phương hướng, giải pháp hoàn thiện công tác quản lý các cơ sở BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD trên địa bàn huyện. | Phòng văn trực tiếp dựa trên bảng hỏi đã thiết kế. |
| 2           | Người tiêu dung                                                                            | Nhận định về yếu tố ảnh hưởng tới tổ chức công tác quản lý nhà nước về hoạt động BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho NTD tình hình thực hiện, phương hướng, giải pháp hoàn thiện công tác quản lý trong thực tế                                                             | Phòng văn trực tiếp dựa trên bảng hỏi đã thiết kế. |

+ Phương pháp xử lý dữ liệu:

- Tại Chương 1, luận văn đã sử dụng phương pháp tổng hợp, phương pháp hệ thống hóa và phương pháp phân tích nhằm làm rõ khái niệm về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người

tiêu dùng, pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng và đặc điểm nội dung của pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng.

- Tại Chương 2, luận văn sử dụng phương pháp phân tích, phương pháp thống kê và phương pháp so sánh luật để đánh giá thực trạng quy định của pháp luật qua các giai đoạn và thực trạng thực hiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay.

- Tại Chương 3, luận văn đã sử dụng phương pháp tổng hợp, phương pháp phân tích nhằm luận giải cho những giải pháp và kiến nghị về hoàn thiện pháp luật và tăng cường áp dụng pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay trong thời gian tới.

## **6. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận và Danh mục tài liệu tham khảo, nội dung luận văn được kết cấu theo 3 chương:

*Chương 1: Khái quát pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng*

*Chương 2: Thực trạng pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam*

*Chương 3: Phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật cho người tiêu dùng Việt Nam*

## CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI ĐỐI VỚI HÀNG HÓA KHUYẾT TẬT GÂY RA CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG

### 1.1. Một số khái niệm cơ bản

#### 1.1.1. Người tiêu dùng

Để hiểu và nắm rõ như thế nào là NTD thì cần đi sâu tìm hiểu khái niệm với đầy đủ bản chất, đặc điểm, vị trí của chủ thể này trong các mối quan hệ của nền kinh tế.

Trên thế giới có rất nhiều quốc gia đưa ra quan điểm về người tiêu dùng, nhìn chung các cách hiểu này không hoàn toàn thống nhất.

Theo Luật mẫu bảo vệ người tiêu dùng của tổ chức “IOCU” (International Organization of Consumer Unions) - Tổ chức Quốc tế người tiêu dùng<sup>1</sup> thì *“người tiêu dùng có nghĩa là người yêu cầu hay sử dụng hàng hóa hay dịch vụ cho những mục đích cá nhân, trong gia đình hay nội trợ”*<sup>2</sup>.

Trong pháp luật của các quốc gia thì khái niệm “người tiêu dùng” cũng được hiểu khác nhau.

Theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 1993 của Trung

---

<sup>1</sup>1. [wj3ovCnt5zXAhUELpQKHeR1Dfw4FBAWCE0wBw&url=http%3A%2F%2Fdddn.vcmedia.vn%2FImages%2FUploaded%2FShare%2F2009%2F09%2F25%2F4a5Duong-Anh-Son-giang-vien-khoa-Kinh-te-DHQG-TP-HCM.doc&usg=AOvVaw0F3gGz9k\\_EVejtXm02FCN](http://www.vj3ovCnt5zXAhUELpQKHeR1Dfw4FBAWCE0wBw&url=http%3A%2F%2Fdddn.vcmedia.vn%2FImages%2FUploaded%2FShare%2F2009%2F09%2F25%2F4a5Duong-Anh-Son-giang-vien-khoa-Kinh-te-DHQG-TP-HCM.doc&usg=AOvVaw0F3gGz9k_EVejtXm02FCN)

<sup>2</sup>2. -"[https://www.google.com.vn/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=28&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj3ovCnt5zXAhUELpQKHeR1Dfw4FBAWCE0wBw&url=http%3A%2F%2Fdddn.vcmedia.vn%2FImages%2FUploaded%2FShare%2F2009%2F09%2F25%2F4a5Duong-Anh-Son-giang-vien-khoa-Kinh-te-DHQG-TP-HCM.doc&usg=AOvVaw0F3gGz9k\\_EVejtXm02FCN](https://www.google.com.vn/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=28&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj3ovCnt5zXAhUELpQKHeR1Dfw4FBAWCE0wBw&url=http%3A%2F%2Fdddn.vcmedia.vn%2FImages%2FUploaded%2FShare%2F2009%2F09%2F25%2F4a5Duong-Anh-Son-giang-vien-khoa-Kinh-te-DHQG-TP-HCM.doc&usg=AOvVaw0F3gGz9k_EVejtXm02FCN)

Quốc tuy không có điều khoản riêng giải thích khái niệm người tiêu dùng nhưng tại Điều 2 của Luật này có quy định *“Trường hợp người tiêu dùng, vì nhu cầu cuộc sống, mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ thì các quyền và lợi ích hợp pháp của mình sẽ được bảo vệ theo quy định của Luật này và trường hợp Luật này không quy định thì sẽ được bảo vệ theo các quy định khác có liên quan của pháp luật.”*Như vậy, điều luật này đã ngụ ý rằng người tiêu dùng chỉ là cá nhân mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ vì nhu cầu sinh hoạt của mình chứ không phải vì mục đích kinh doanh<sup>3</sup>.

Trong khi đó, theo Luật của Liên minh Châu Âu được giải thích trong Chỉ thị số 1999/44/EC ngày 25/5/1999 về việc mua bán hàng hóa tiêu dùng và các bảo đảm có liên quan<sup>4</sup>*“người tiêu dùng là bất cứ tự nhiên nhân (tức là cá nhân) nào... tham gia vào các hợp đồng điều chỉnh trong Chỉ thị này... vì mục đích không liên quan tới hoạt động kinh doanh hoặc nghề nghiệp của mình”*<sup>5</sup>.

Theo Điều 3 Luật Bảo vệ người tiêu dùng Thái Lan năm 1979 người tiêu dùng *“là người mua hàng hóa hoặc dịch vụ hoặc được chào*

<sup>3</sup>3. [dn.vcmmedia.vn%2FImages%2FUploaded%2FShare%2F2009%2F09%2F25%2F4a5Duong-Anh-Son-giang-vien-khoa-Kinh-te-DHQG-TP-HCM.doc&usg=AOvVaw0F3gGz9k\\_EVejtXm02FCN](http://dn.vcmmedia.vn%2FImages%2FUploaded%2FShare%2F2009%2F09%2F25%2F4a5Duong-Anh-Son-giang-vien-khoa-Kinh-te-DHQG-TP-HCM.doc&usg=AOvVaw0F3gGz9k_EVejtXm02FCN) [truy cập ngày 01/11/2017].

4. Nguyễn Thị Tâm, *Phát hiện hàng hóa có khuyết tật, xử lý nh*

<sup>4</sup>5. *ư thế nào?*,

<sup>5</sup>6. [a-co-khuyet-tat-xu-ly-nhu-the-nao/n20161014111539154.html](http://a-co-khuyet-tat-xu-ly-nhu-the-nao/n20161014111539154.html) [truy cập ngày 01/11/2017].

7. Lê Hoàng Mai, *Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa*

*mua hàng hóa hoặc dịch vụ từ một người kinh doanh, bao gồm người thực sự sử dụng hàng hóa, tiêu thụ dịch vụ có nguồn gốc từ người kinh doanh mặc dù người này không trực tiếp trả tiền cho việc sử dụng hàng hóa, tiêu thụ dịch vụ đó.”<sup>6</sup> Trong khi đó, cũng tại điều khoản này “người kinh doanh” được giải thích là người bán hàng, nhà sản xuất, nhà nhập khẩu để bán hàng, người mua hàng để bán lại, người cung cấp dịch vụ, người tiến hành việc quảng cáo<sup>7</sup>.*

Còn theo Điều 1(1) Luật Bảo vệ người tiêu dùng của Indonesia năm 1999 thì người tiêu dùng “là cá nhân sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ được cung ứng trong xã hội vì lợi ích của bản thân mình, lợi ích của gia đình mình, của người khác hoặc các vật thể sống khác mà không có mục đích thương mại”<sup>8</sup>.

Điều 3 của Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 1999 của Malaysia giải thích cụ thể hơn, theo đó “người tiêu dùng là người mua hoặc sử dụng hàng hóa hoặc dịch vụ cho mục đích sinh hoạt cá nhân hoặc sinh

---

<sup>6</sup>8. có khuyết tật, hiem-boi-thuong-thiet-hai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat"<http://hanoimoi.com.vn/Tin-tuc/LS-bandoc/556>

<sup>7</sup>9. [901/trach-nhiem-boi-thuong-thiet-hai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat](http://901/trach-nhiem-boi-thuong-thiet-hai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat)[truy cập ngày 01/11/2017].

10. Lê Vũ Thái Hà, Trách nhiệm của người sản xuất đối với hàng hóa có khuyết tật, HYPERLINK "h

<sup>8</sup>11. <http://youmevietnam.com/news/Tu-van-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung/Trach-nhiem-cua-nguoi-san-xuat-doi-voi-hang-hoa-co-khuyet-tat-182.html>"<http://youmevietnam.com/news/Tu-van-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung>

*hoạt gia đình... và không gồm việc mua hoặc sử dụng hàng hóa vì mục đích chính để bán lại hoặc đưa vào quá trình sản xuất hàng hóa, dịch vụ khác hoặc để dùng cho việc sửa chữa, gắn thêm vào hàng hóa khác”<sup>9</sup>. Cuối cùng, theo Luật Bảo vệ NTD 1986 của Ấn Độ (Điều 2 (1d) và 2 (1m)) thì người tiêu dùng “là bất cứ người nào mua... hàng hóa, v.v... mà không có mục đích để bán lại hoặc vì mục đích thương mại khác”<sup>10</sup>.*

Nhìn chung khái niệm NTD trong Luật Bảo vệ người tiêu dùng ở một số nước đã nêu thì không thừa nhận khái niệm NTD gắn với mục đích sản xuất, kinh doanh mà khái niệm người tiêu dùng gắn với mục đích tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình (do các quan hệ sản xuất kinh doanh đã có hệ thống pháp luật điều chỉnh riêng). Mỗi một quốc gia có tiêu chí xác định và định nghĩa khác nhau về NTD, nhưng chủ yếu dựa vào chủ thể và mục đích sử dụng để quy định thế nào là người tiêu dùng.

Trong các Từ điển kinh tế học cũng có nhiều khái niệm khác nhau về người tiêu dùng. Chẳng hạn, theo Từ điển Kinh tế học hiện đại thì “người tiêu dùng” (consumer) là “bất cứ đơn vị kinh tế nào có nhu cầu tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ cuối cùng”. Thông thường, người tiêu

---

<sup>2</sup>12. [g/Trach-nhiem-cua-nguoi-san-xuat-doi-voi-hang-hoa-co-khuyet-tat-182.html](https://nganhangphapluat.thukyluat.vn/tu-van-phap-luat/quyen-dan-su/trach-nhiem-boi-thuong-thiet-hai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat-182.html) [truy cập ngày 01/11/2017].

13. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật

<sup>10</sup>14.

"<https://nganhangphapluat.thukyluat.vn/tu-van-phap-luat/quyen-dan-su/trach-nhiem-boi-thuong-thiet-hai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat-137711>"<https://nganhangphapluat.thukyluat.vn/tu-van-phap-luat/quyen-dan-su/trach-nhiem-boi-thuong-thiet-hai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat-137711>

dùng được coi là một cá nhân nhưng trên thực tế, người tiêu dùng có thể là các cơ quan, các cá nhân và các nhóm cá nhân. Trong trường hợp cuối cùng, điều đáng lưu ý là để có các quyết định, đơn vị tiêu dùng là hộ gia đình chứ không phải của cá nhân. Điều này có ý nghĩa vì cho tới nay, các hộ có thể chấp nhận các quyết định “nhóm” dựa trên sự kết hợp các mong muốn của cá nhân trong gia đình, hoặc thậm chí có khả năng dựa trên phán quyết mang tính gia trưởng trong gia đình. Vì vậy, câu của người tiêu dùng có thể được xem xét một phần trong bối cảnh quyết định nhóm phản ánh hàm phúc lợi xã hội bao quát mọi thành viên trong hộ gia đình<sup>11</sup>.

Hay theo Từ điển kinh tế kinh doanh Anh - Việt thì “người tiêu dùng” là “đơn vị tiêu dùng, đơn vị cầu cơ bản trong lý thuyết kinh tế. Trong lý thuyết kinh tế, một đơn vị tiêu dùng có thể hoặc là một cá nhân hoặc là một hộ gia đình hoặc là một Chính phủ có mua một sản vật hay dịch vụ để sử dụng cho nhu cầu nào đó, miễn là không phải để đem bán lại”<sup>12</sup>.

Như vậy, khái niệm người tiêu dùng có nội dung tương đối rộng, nhưng nó cũng không quá trừu tượng. Mặc dù vậy, điểm chung của khái niệm “người tiêu dùng” đó là họ là những người mua và sử dụng hàng hóa, dịch vụ.

Ở Việt Nam từ khi phát triển nền kinh tế thị trường, đã xuất hiện

---

<sup>11</sup>15. [ai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat-137711](#)[truy cập ngày 01/11/2017]

16. Hoàng Nhung, Syngenta

<sup>12</sup>17. bán 'hàng hóa khuyết tật: phải thu hồi và bồi thường cho người tiêu dùng,

quan hệ mua bán, giao dịch giữa một bên là nhà sản xuất, kinh doanh hàng hoá và dịch vụ (thương nhân) với một bên là người bỏ tiền ra mua hàng hoá và dịch vụ để phục vụ cho sinh hoạt, tiêu dùng của cá nhân, gia đình và tổ chức (được gọi chung là người tiêu dùng). Theo Pháp lệnh bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng năm 1999 thì “người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng sinh hoạt cá nhân, gia đình và tổ chức”<sup>13</sup>. Điều 2 và Điều 3 Nghị định 69/2001/NĐ-CP ngày 02/10/2001 của Chính phủ quy định chi tiết việc thi hành Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi NTD đã chỉ rõ các đối tượng được coi là NTD bao gồm: (i) Người mua và người sử dụng hàng hóa, dịch vụ đã mua cho chính bản thân mình; (ii) Người mua hàng hóa dịch vụ cho người khác, cho gia đình hoặc cho tổ chức sử dụng; (iii) Cá nhân, gia đình, tổ chức sử dụng hàng hóa, dịch vụ do người khác mua hoặc do được tặng, cho; (iv) Người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích sản xuất kinh doanh không thuộc phạm vi điều chỉnh của Nghị định 69/2001/NĐ-CP.

Như vậy có thể thấy, NTD có thể là người mua và sử dụng, cũng có thể là người chỉ mua hoặc chỉ sử dụng hàng hóa, dịch vụ nhưng phải thỏa mãn điều kiện là nhằm mục đích tiêu dùng chứ không phục vụ cho việc sản xuất hay mua bán trao đổi với mục tiêu thu lợi nhuận.

Theo khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 giải thích khái niệm “người tiêu dùng”: “Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân,

---

<sup>13</sup>18. <http://www.nguoitieudung.com.vn/syngenta-ban-hang-hoa-kh>

gia đình, tổ chức”<sup>14</sup>. Theo khái niệm này, có thể thấy có 3 yếu tố cấu thành nên định nghĩa NTD Việt Nam: (i) Về chủ thể là cá nhân, gia đình, tổ chức; (ii) Về hành vi là mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ; (iii) Về mục đích của hành vi là tiêu dùng, sinh hoạt, không nhằm mục đích kinh doanh<sup>15</sup>.

Thông thường khái niệm “người tiêu dùng” và khái niệm “khách hàng” rất dễ bị nhầm lẫn. Tuy nhiên, thông qua tiêu chí về NTD được phân tích ở trên, có thể dễ dàng phân biệt hai khái niệm này. Một người tiến hành mua một sản phẩm không phải luôn luôn là người sử dụng hoặc là người sử dụng duy nhất của sản phẩm. Trong khi, “người tiêu dùng” mua hàng hóa, dịch vụ nhằm mục đích tiêu dùng, sử dụng sản phẩm hàng hóa để thỏa mãn nhu cầu của bản thân, gia đình, tổ chức thì “khách hàng” là người mua hàng hóa, dịch vụ có thể cho mục đích cá nhân hoặc làm yếu tố đầu vào phục vụ sản xuất kinh doanh. Từ đó, có thể thấy khái niệm “khách hàng” có phạm vi đối tượng rộng hơn, có khách hàng không phải là NTD bởi vì họ không sử dụng hàng hóa, dịch vụ vào mục đích tiêu dùng phục vụ nhu cầu bản thân.

Tóm lại, người tiêu dùng là người có nhu cầu, có khả năng mua sắm các sản phẩm dịch vụ trên thị trường phục vụ cho mục đích là tiêu dùng trong cuộc sống, người tiêu dùng có thể là cá nhân hoặc hộ gia

---

<sup>14</sup>19. [uyet-tat-phai-thu-hoi-va-boi-thuong-cho-nguoi-tieu-dung-d43517.h](http://www.nguoi-tieu-dung.com.vn/syngenta-ban-hang-hoa-khuyet-tat-phai-thu-hoi-va-boi-thuong-cho-nguoi-tieu-dung-d43517.html)

<sup>15</sup>20. tml"<http://www.nguoi-tieu-dung.com.vn/syngenta-ban-hang-hoa-khuyet-tat-phai-thu-hoi-va-boi-thuong-cho-nguoi-tieu-dung-d43517.html>][truy cập ngày 01/11/2017].

21. Nguyễn Minh Tu

đình, tổ chức và không nhằm mục đích để sản xuất, kinh doanh, thu lợi nhuận. Như vậy, để được coi là người tiêu dùng phải thỏa mãn các điều kiện cần và đủ sau: Điều kiện cần, trước hết họ phải là người mua hoặc là người trực tiếp sử dụng hàng hóa, dịch vụ; Điều kiện đủ, thông qua hành vi mua hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ đó nhằm mục đích cho tiêu dùng, phục vụ nhu cầu sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức.

### ***1.1.2. Hàng hóa khuyết tật***

Theo Từ điển Black's Law Dictionary thì: “sản phẩm có khuyết tật” (defective products) là sản phẩm gây ra nguy hiểm một cách bất hợp lý trong điều kiện sử dụng bình thường, không đáp ứng được yêu cầu mà người sử dụng mong đợi, không phù hợp với tiêu chuẩn thiết kế ban đầu hoặc có lỗi kỹ thuật trong thiết kế, sản xuất sản phẩm<sup>16</sup>. Theo Từ điển Thuật ngữ pháp luật Pháp - Việt thì sản phẩm có khuyết tật (produits défectueux) là những động sản không bảo đảm sự an toàn mà người ta có thể trông đợi một cách chính đáng. Nếu khiếm khuyết của sản phẩm gây thiệt hại đến người hoặc tài sản khác, thì người sản xuất, người phân phối, người bán hoặc người cho thuê sản phẩm đó có trách nhiệm bồi thường thiệt hại<sup>17</sup>.

Theo Chỉ thị số 85/374/EEC ngày 25 tháng 7 năm 1985 của Cộng đồng Châu Âu về sự tương quan hóa các bộ luật, quy định và các điều khoản hành chính của các quốc gia thành viên liên quan đến trách nhiệm

---

<sup>16</sup>22. ần, Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam,

<sup>17</sup>23. i-tieu-dung-theo-phap-luat-viet-nam.htm"<https://text.123doc.org/document/25981>

pháp lý đối với các sản phẩm khuyết tật (sau đây gọi tắt là Chỉ thị 85 về trách nhiệm sản phẩm) thì một sản phẩm được coi là khiếm khuyết khi nó không an toàn mà người có liên quan mong đợi<sup>18</sup>. Trong khi đó, theo Luật trách nhiệm đối với sản phẩm Nhật Bản, sản phẩm khuyết tật xuất phát từ sự thiếu an toàn mà sản phẩm ban đầu mang lại, phải kể đến bản chất của sản phẩm, cách thức sử dụng sản phẩm có thể nhìn thấy trước được từ ban đầu, thời gian khi nhà sản xuất phân phối sản phẩm và các hoàn cảnh khác liên quan đến sản phẩm.

Như vậy, mặc dù có nhiều cách tiếp cận và giải thích khác nhau về hàng hóa khuyết tật, tuy nhiên một điểm tương đồng trong các định nghĩa về sản phẩm có khuyết tật đó là sản phẩm có thể gây ra nguy hiểm trong điều kiện sử dụng bình thường, không bảo đảm an toàn mà NTD mong đợi một cách chính đáng<sup>19</sup>.

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010 định nghĩa về hàng hóa có khuyết tật như sau:

Hàng hóa có khuyết tật là hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả trường hợp hàng hóa đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho

<sup>18</sup>24. [71-trach-nhiem-boi-thuong-thiet-hai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat-gay-ra-cho-nguoi-tieu-dung-theo-phap-luat-viet-nam.htm](http://71-trach-nhiem-boi-thuong-thiet-hai-do-hang-hoa-co-khuyet-tat-gay-ra-cho-nguoi-tieu-dung-theo-phap-luat-viet-nam.htm)[truy cập

<sup>19</sup>25. ngày 01/11/2017].

người tiêu dùng, bao gồm:

- a) Hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật;
- b) Hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ;
- c) Hàng hóa tiềm ẩn nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình sử dụng nhưng không có hướng dẫn, cảnh báo đầy đủ cho người tiêu dùng.

Quan điểm của pháp luật Việt Nam về hàng hóa có khuyết tật đã thể hiện nội dung cơ bản là hàng hóa không đảm bảo an toàn cho NTD vì những khuyết tật của hàng hóa phát sinh do thiết kế, sản xuất hay việc hướng dẫn, cảnh báo, sử dụng. Như vậy theo quy định của pháp luật Việt Nam, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đảm bảo hàng hóa của mình khi lưu thông trên thị trường phải đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp, kể cả cố ý hoặc vô ý, hàng hóa vẫn phát sinh những khuyết tật gây thiệt hại hoặc có thể gây thiệt hại đối với tài sản, sức khỏe và thậm chí là tính mạng của nhiều người tiêu dùng<sup>20</sup>.

### ***1.1.3. Bồi thường thiệt hại***

Trong môi quan hệ xã hội, khi một chủ thể có hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại cho một chủ thể khác thì tất yếu sẽ dẫn đến trách nhiệm bồi thường. BTTH được hiểu theo nhiều góc độ khác nhau nên cũng có nhiều khái niệm khác nhau.

Theo Đại từ điển tiếng Việt thì “bồi thường là đền bù những tổn thất đã gây ra”<sup>21</sup>, còn “thiệt hại là mất mát, hư hỏng nặng nề về người và

<sup>20</sup> chức này đổi tên thành “Consumer International - CI”.

Ths. Nguyễn Hoàng Thủy, “*Bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, những vấn đề lý luận và thực tiễn*”, luận văn thạc sĩ Luật học 2013.

của”<sup>22</sup>. Theo Từ điển giải thích thuật ngữ luật học thì “BTTH là hình thức trách nhiệm dân sự nhằm buộc bên có hành vi gây thiệt hại phải khắc phục hậu quả bằng cách bù đắp, đền bù những tổn thất về vật chất và tinh thần cho bên bị thiệt hại”<sup>23</sup>.

Trong khoa học pháp lý thì “bồi thường là bù đắp những thiệt hại về vật chất, tinh thần mà mình gây ra cho người khác, do không thực hiện, thực hiện chậm, thực hiện không đầy đủ một nghĩa vụ dân sự hay do vi phạm pháp luật”<sup>24</sup>.

Dưới góc độ nghiên cứu khoa học pháp lý, có rất nhiều quan điểm khác nhau về BTTH. Có quan điểm cho rằng, “Mỗi người sống trong xã hội đều phải tôn trọng quy tắc chung của xã hội, không thể vì lợi ích của mình mà xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của người khác. Khi một người vi phạm nghĩa vụ pháp lý của mình gây tổn hại cho người khác thì chính người đó phải chịu bất lợi do hành vi của mình gây ra. Sự gánh chịu một hậu quả bất lợi bằng việc bù đắp tổn thất cho người khác được hiểu là BTTH”<sup>25</sup>. Có quan điểm lại cho rằng, “BTTH là hình thức trách nhiệm dân sự mang tính tài sản áp dụng đối với chủ thể có hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại nhằm bù đắp những tổn thất về vật chất và tinh thần cho bên bị thiệt hại”<sup>26</sup>.

Trong Luật dân sự Cộng hòa Pháp, BTTH được quy định “bất cứ

---

Ths. Nguyễn Văn Cương, Viện Khoa học pháp lý - Bộ Tư pháp, “Quan

<sup>22</sup>niệm về người tiêu dùng trong pháp luật của các quốc gia trên thế giới và vấn đề xây dựng khái niệm người tiêu dùng trong dự thảo luật bảo vệ

<sup>23</sup> quyền lợi người tiêu dùng”.

(Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees).

Francise Rose (ed).

<sup>25</sup>), *Blackstone's Statutes on Commercial and Consumer Law 2008-2009*, 17<sup>th</sup>ed. (Oxford: Oxford University Press, 2008) at 539.

<sup>26</sup>[consumer-protection.html](http://consumer-protection.html) [Truy cập ngày 27/02/2018].

hành vi nào của một người mà gây thiệt hại cho người khác thì người đã gây ra thiệt hại do lỗi của mình thì phải BTTH”. Còn trong Bộ luật dân sự Việt Nam năm 2015 quy định BTTH tại Điều 584 “Người nào có hành vi xâm phạm tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác của người khác mà gây thiệt hại thì phải bồi thường”.

Với nhiều cách hiểu như trên về khái niệm BTTH, có thể thấy rằng “BTTH là một loại trách nhiệm pháp lý được áp dụng cho một hoặc nhiều chủ thể trong quan hệ dân sự”. BTTH có những đặc điểm chung<sup>27</sup> nhất định như: (i) do cơ quan nhà nước có thẩm quyền áp dụng; (ii) được áp dụng đối với người có hành vi vi phạm pháp luật; (iii) luôn mang đến hậu quả bất lợi cho người bị áp dụng; (iv) được bảo đảm thực hiện bằng các biện pháp cưỡng chế nhà nước. Bên cạnh đó, trách nhiệm BTTH còn phải chịu sự điều chỉnh của pháp luật dân sự. Để áp dụng trách nhiệm BTTH thì phải xuất phát từ các điều kiện cần và đủ như (i) có hành vi vi phạm pháp luật, (ii) có thiệt hại xảy ra, (iii) có mối quan hệ giữa hành vi vi phạm và thiệt hại xảy ra và (iv) có yếu tố lỗi của người đã gây ra hành vi vi phạm.

## **1.2. Pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng**

### ***1.2.1. Khái niệm về trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng***

Trách nhiệm bồi thường thiệt hại là một loại trách nhiệm dân sự

---

<sup>27</sup>[Truy cập ngày 27/02/2018].

<http://www.cgap.org/gm/document-1.1.6120/Indonesia%20Consumer%20Protection%20Law.pdf> [Truy cập ngày 27/02/2018].

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. Căn cứ vào nguồn gốc phát sinh, trách nhiệm bồi thường thiệt hại được phân thành trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo hợp đồng và trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng.

Đây là cách phân loại cơ bản nhất bởi lẽ xác định cơ sở giải quyết bồi thường theo hợp đồng và ngoài hợp đồng sẽ rất khác nhau. Chính vì vậy, xác định được rõ hai loại trách nhiệm này sẽ giúp cho việc áp dụng pháp luật dân sự một cách đúng đắn.

Bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra được hiểu là trách nhiệm dân sự phát sinh do một bên vi phạm nghĩa vụ được phát sinh một cách bất ngờ vì thế, đối với BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra được thực hiện một cách bất ngờ. Trong quan hệ này khi mỗi quan hệ không xuất phát từ các vấn đề giao kết trên cơ sở hợp đồng. Vì vậy, *Bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra được xem là biện pháp bảo đảm thực hiện nghĩa vụ do hoạt động gây ra, là hình thức trách nhiệm do vi phạm vừa mang tính bù đắp những tổn thất đã phát sinh trong thực tế*. Bồi thường thiệt hại là việc bên vi phạm bồi thường những tổn thất do hành vi vi phạm gây ra cho bên bị vi phạm.

### ***1.2.2. Nội dung pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng***

#### **\* Chủ thể chịu trách nhiệm BTTH**

Chủ thể của một quan hệ pháp luật nói chung là những người tham gia vào quan hệ pháp luật đó. Theo Bộ luật Dân sự (BLDS) năm 2015,

trách nhiệm bồi thường thiệt hại (BTTH) do vi phạm quyền lợi NTD thì: “cá nhân, pháp nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà gây thiệt hại cho NTD thì phải bồi thường”<sup>28</sup>. Do đó, khi đáp ứng các tiêu chuẩn về năng lực chủ thể theo pháp luật dân sự thì mọi cá nhân, tổ chức sản xuất, kinh doanh (thương nhân) đều có thể trở thành chủ thể chịu trách nhiệm BTTH do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho NTD. Luật BVQLNTD quy định chủ thể chịu trách nhiệm BTTH là:

2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa bao gồm:

a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa;

b) Tổ chức, cá nhân xuất khẩu hàng hóa;

c) 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;

d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm BTTH quy định tại các điểm a, b và c khoản này<sup>29</sup>.

Theo Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa (CLSPHH) năm 2007 quy định về BTTH do hàng hóa có khuyết tật gây ra rất cụ thể, chi tiết tại các điều: Điều 10, Điều 12, Điều 16, Điều 61)<sup>30</sup>. Theo đó, người sản xuất, nhập khẩu phải BTTH cho người bán hàng hoặc NTD trong trường hợp hàng hoá gây thiệt hại do lỗi của nhà sản xuất, nhập khẩu không

<sup>28</sup>PERLINK "<http://www.kpdnkk.gov.m>

<sup>29</sup>[http://akta/akta\\_perlindunganpengguna1999.pdf](http://akta/akta_perlindunganpengguna1999.pdf)"[http://www.kpdnkk.gov.my/akta/akta\\_perlindunganpengguna1999.pdf](http://www.kpdnkk.gov.my/akta/akta_perlindunganpengguna1999.pdf)

[Truy cập, ngày 27/2/2018].  
Ths.

đảm bảo chất lượng hàng hoá. Người bán hàng phải bồi thường cho người mua, NTD trong trường hợp thiệt hại phát sinh do lỗi của người bán hàng không đảm bảo CLSPHH<sup>31</sup>. Như vậy, yếu tố lỗi là một căn cứ phát sinh trách nhiệm bồi thường thiệt hại, lỗi của người sản xuất, của người nhập khẩu hoặc người bán hàng. Điều này cho thấy, vấn đề bồi thường thiệt hại vẫn căn cứ vào các nguyên tắc của pháp luật dân sự thuần túy mà chưa đặt vấn đề quy định riêng rẽ trên cơ sở nền tảng của BLDS 2015. Việc xác định được chủ thể chịu trách nhiệm BTTH có vai trò quan trọng, bởi chỉ khi nào xác định rõ người chịu trách nhiệm bồi thường trong trường hợp có chuỗi chủ thể tham gia cung ứng hàng hóa thì yêu cầu bồi thường của NTD mới có thể thực hiện được, nếu không các chủ thể sẽ đùn đẩy trách nhiệm cho nhau.

Bên cạnh Bộ luật dân sự và Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa, thì nhiều văn bản quy phạm pháp luật khác cũng đề cập đến trách nhiệm bồi thường thiệt hại như luật Dược năm 2005<sup>32</sup>, Luật Điện lực năm 2004 (sửa đổi, bổ sung năm 2012),... Tuy nhiên, các quy định này cũng dựa trên yếu tố lỗi để xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra. Việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh là một trong những cản trở lớn để NTD có thể thực hiện việc khởi kiện đòi bồi thường thiệt hại.

Để khắc phục vấn đề này, Luật BVQLNTD năm 2010 đã ghi nhận những vấn đề cơ bản về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm 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

<sup>31</sup> Nguyễn Văn Cương, Viện Khoa học pháp lý - Bộ Tư pháp

<sup>32</sup>, “*Quan niệm về người tiêu dùng trong pháp luật của các quốc gia trên*

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<sup>33</sup>.

Ngoài ra, Luật BVQLNTD năm 2010 còn quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có khuyết tật được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi chứng minh được khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa cung cấp cho người tiêu dùng<sup>34</sup>. Như vậy, với quy định trên cho thấy trách nhiệm của thương nhân trong việc bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra ngay cả trong trường hợp tổ chức, kinh doanh không có lỗi.

#### \* Căn cứ xác định trách nhiệm BTTH

Trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật được thực hiện theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng tại Điều 23 và tại chương XX của BLDS 2015.

Thứ nhất, có thiệt hại xảy ra theo quy định tại điều 361 BLDS 2015 gồm thiệt hại về vật chất và tinh thần.

Thứ hai, có lỗi của người gây ra thiệt hại.

Thứ ba, có mối quan hệ giữa hàng hóa khuyết tật và thiệt hại.

\* Cơ chế yêu cầu bồi thường thiệt hại: được áp dụng theo quy định tại Điều 22, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, khi phát hiện hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu hàng hóa có trách nhiệm<sup>35</sup>:

<sup>33</sup> thế giới và vấn đề xây dựng khái niệm người tiêu dùng tro

<sup>34</sup>ng dự thảo luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”.

Từ đi

<sup>35</sup>nay, luận văn thạc sĩ Luật học, trường Đại học Luật TP. HCM, t

### **1.3. Pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng của một số quốc gia và bài học tham khảo cho Việt Nam**

#### ***1.3.1. Pháp luật của Hoa Kỳ***

Theo thông luật bảo vệ người tiêu dùng (Common Law Consumer Protection) hay còn gọi là Luật về trách nhiệm đối với sản phẩm (Products Liability Law), cơ quan luật pháp Hoa Kỳ yêu cầu các nhà sản xuất, phân phối và bán lẻ phải có trách nhiệm đối với thương tật và thiệt hại do những khuyết tật của sản phẩm gây ra cho người sử dụng hoặc những người ở gần sản phẩm đó. Trách nhiệm sản phẩm thường dựa trên các nguyên tắc pháp lý về sự bất cẩn, vi phạm bảo hành hoặc trách nhiệm tuyệt đối<sup>36</sup>.

Theo nguyên tắc “trách nhiệm tuyệt đối”, nhà sản xuất, phân phối hay bán lẻ có thể phải chịu trách nhiệm đối với những thương tật do khuyết tật của sản phẩm gây ra, bất kể đã áp dụng các biện pháp đề phòng. Nói chung, khi nói đến trách nhiệm sản phẩm, người ta phân thành 3 loại khuyết tật: khuyết tật sản xuất (khi sản phẩm sai lệch với thiết kế gốc mặc dù đã thực hiện tất cả những biện pháp cần trọng trong quá trình sản xuất và marketing); lỗi thiết kế (khi thiệt hại do sản phẩm gây ra có thể tránh hoặc được giảm nhẹ bằng một mẫu thiết kế hợp lý khác); và lỗi cảnh báo không đầy đủ (khi thiệt hại nhẽ ra có thể tránh hoặc giảm nhẹ bằng việc sử dụng những chỉ dẫn hay cảnh báo phù hợp). Mặc dù đây là những cách thông thường nhất để quyết định có hay

---

<sup>36</sup>29/2/2018].

Nhà Pháp luật Việt - Pháp (2005), Bộ luật Dân sự Pháp, Nxb Tư pháp, Hà Nội.

Chu Đức Nhuận (2011), trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luận văn Tiến sĩ Luật học, Hà Nội.

Trần Tuyết Minh (2014), trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam, Luận văn thạc sĩ Luật học, Hà Nội.

TS.Nguyễn Thị Vân Anh – TS. Nguyễn Văn Cương (2012), “Giáo trình luật bảo vệ q

không khuyết tật sản phẩm, song luật của các bang có thể khác nhau trong việc quyết định khuyết tật sản phẩm<sup>37</sup>.

### ***1.3.2. Pháp luật của Cộng hòa Pháp***

Pháp luật về trách nhiệm dân sự (TNDS) trong Bộ luật dân sự (BLDS) năm 1804 được quy định tất cả chỉ trong 5 điều khoản. Pháp luật TNDS trong BLDS năm 2011 vẫn được quy định trong những điều khoản đó, những thay đổi hầu như chỉ mang tính chất bổ sung, trên thực tế không có nhiều ý nghĩa. Khoảng 20 điều khoản bổ sung này đều liên quan đến căn cứ chính để quy trách nhiệm, cơ chế để quy trách nhiệm bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật gây ra (trách nhiệm sản phẩm). Như vậy, trong BLDS, ngoài Luật trách nhiệm sản phẩm năm 1998, pháp luật về TNDS không thay đổi nhưng hiện đại và được phát triển nhờ hai cách sau đây:

Một mặt, tuy pháp luật của Pháp thuộc hệ thống pháp luật thành văn, các quy phạm pháp luật được pháp điển hóa nhưng điều này không hoàn toàn đúng với pháp luật về TNDS vì hệ thống pháp luật này vẫn phát triển dù bộ luật không sửa đổi. Pháp luật chung về TNDS chủ yếu được xây dựng nhờ án lệ của các Tòa án. Trong pháp luật của Pháp, một tòa án tư pháp đặc biệt: đó là Tòa Phá án, tòa án cao nhất trong hệ thống tòa án tư pháp. Như vậy, để có thể nắm rõ được pháp luật về TNDS của Pháp, cần phải hiểu rằng chính các thẩm phán đã cải cách và phát triển

---

<sup>37</sup>“yền lợi người tiêu”, NXB Chính trị Quốc gia – Sự thật.

Bộ Giáo dục và đào tạo – Trung tâm ngôn ngữ và văn hóa Việt Nam (1998), *Đại từ điển tiếng Việt*, NXB Văn hóa – Thông tin, Hà Nội, tr. 191.

Bộ Giáo dục và đào tạo – Trung tâm ngôn ngữ và văn hóa Việt Nam (1998), *Đại từ điển tiếng Việt*, NXB Văn hóa – Thông tin, Hà Nội, tr. 1571.

Trường Đại học Luật Hà Nội (1999), *Từ điển Giải thích từ ngữ luật học*, NXB Công an nhân dân, Hà Nội, tr.64.

Bộ Tư pháp – Viện

pháp luật về TNDS từ thế kỷ 19<sup>38</sup>.

Mặt khác, từ khoảng 3 thập kỷ cuối của thế kỷ 20, có sự khôi phục lại ảnh hưởng của nhà lập pháp vốn trước đây không can thiệp nhiều vào lĩnh vực TNDS. Các nhà lập pháp đã thông qua những văn bản chính về TNDS quy định các cơ chế bồi thường thiệt hại. Từ năm 1985, ở Pháp, nhiều luật liên quan đến bồi thường thiệt hại đã được thông qua và tạo nên những thay đổi lớn trong lĩnh vực TNDS; trong đó có ba luật quan trọng sau đây:

- Luật Bồi thường thiệt hại do tai nạn giao thông năm 1985
- Luật Bồi thường thiệt hại do sản phẩm có khuyết tật năm 1998

Có thể nói đây là ba luật bồi thường thiệt hại hết sức quan trọng với các quy định đôi khi tách biệt với các quy định chung và nguyên tắc cơ bản về TNDS. Các luật này cho phép bồi thường thiệt hại ngay cả khi không có trách nhiệm dân sự. Những quy định về bồi thường thiệt hại này không dựa trên TNDS mà được xây dựng trên sự đoàn kết dân tộc<sup>39</sup>.

### ***1.3.3. Bài học tham khảo cho Việt Nam***

Thông qua việc nghiên cứu các kinh nghiệm nước ngoài trong công tác BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng thì ta có một số bài học kinh nghiệm đối với hoạt động này như sau:

Thứ nhất, xây dựng hệ thống văn bản pháp luật về bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng một cách thống nhất, tập trung. Cần rà soát hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý

<sup>38</sup> Khoa học pháp lý (2006), Từ điển Luật học, NXB Từ điển bách khoa, Hà Nội, tr.191.

Nguyễn Minh Oanh (2010), “*Khái niệm chung về trách nhiệm bồi thường thiệt hại và phân loại trách nhiệm*”

<sup>39</sup> *m bồi thường thiệt hại*”,

Trương Hồng Quang (2005), “*Một số khái*

có liên quan tới công tác BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng ở nước ta trong giai đoạn hiện nay. Nhà nước ta là nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa đang được hiện thực hoá trong thực tiễn hoạt động của bộ máy nhà nước và các thiết chế xã hội. Điều quan trọng cần được nhấn mạnh khi nói về Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam mà chúng ta chủ trương xây dựng, chính là sự vận dụng về cơ bản toàn bộ các tiêu chí của Nhà nước pháp quyền nói chung và những giá trị riêng của một Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa.

Có thể nói rằng việc xây dựng và ban hành các quy định về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng là thể hiện chức năng quản lý NN trong lĩnh vực này, song đây cũng là việc thể hiện quyền và lợi ích cho các đối tượng được pháp luật điều chỉnh. Một bước tiến quan trọng của việc hoàn thiện các quy định pháp luật về vấn đề này đó là việc ban hành các quy định về việc BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng và kiểm soát hoạt động của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, qua đó đã điều chỉnh một cách sâu sát đến vấn đề này. Tuy nhiên, cần nhìn nhận một cách khách quan rằng, hiện nay các quy định về vấn đề này còn tản mạn và quá trình thực hiện chưa đạt hiệu quả cao. Hệ thống pháp luật về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nước ta vẫn còn chưa đồng bộ, thiếu thống nhất, tính khả thi thấp, chậm đi vào cuộc sống. Cơ chế xây dựng, sửa đổi pháp luật còn nhiều bất hợp lý và chưa được coi trọng đổi mới, hoàn thiện. Việc nghiên cứu và tổ chức thực hiện các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên chưa được quan tâm đầy đủ. Hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật còn hạn chế. Thiết chế bảo đảm thi hành pháp luật còn thiếu và yếu...Đứng trước yêu cầu

đó thì việc xây dựng và hoàn thiện các quy định về vấn đề này cần được cấp bách thực hiện.

Thứ hai, tiến hành việc thực thi có hiệu quả pháp luật về BVQLNTD và BTTH do hàng hóa khuyết tật gây nên cho người tiêu dùng nhằm đảm bảo tính pháp chế xã hội chủ nghĩa trong nhà nước pháp quyền. Đẩy nhanh công tác đảm bảo thực hiện quyền lợi của người tiêu dùng trong hoạt động BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng ở nước ta đi vào thực tiễn có hiệu quả, thì các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần tập trung triển khai thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm; tăng cường quy hoạch và thực hiện công tác sản xuất – kinh doanh đạt kết quả cao và mục tiêu chung hướng đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Thứ ba, có sự phối hợp chặt chẽ đồng bộ giữa các bên liên quan trong việc thanh tra giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng ở nước ta hiện nay. Các tổ chức thực hiện tốt mối quan hệ phối hợp giữa các lực lượng như Quản lý thị trường, lực lượng Cảnh sát và chính quyền địa phương trong công tác kiểm tra, giám sát, kiểm soát việc thực hiện các quy định của pháp luật BVQLNTD nói và BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói riêng. Từng bước nâng cao trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức của đội ngũ cán bộ quản lý; đào tạo, bổ sung nguồn nhân lực chuyên trách cho lĩnh vực quản lý, đảm bảo BVQLNTD nói chung và hoạt động BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói riêng.

Thứ tư, tổ chức thường xuyên các hoạt động tuyên truyền nâng cao nhận thức của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp kinh doanh trên địa

bàn về đảm bảo chất lượng sản phẩm theo quy định.

### **Kết luận Chương 1**

Có thể nói, các quy định về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng được pháp luật quy định là cơ sở pháp lý quan trọng trong việc thiết lập hành lang pháp lý trong công tác quản lý về sử dụng thực phẩm một cách hợp lý trong xã hội hiện nay. Việc xác định đặc điểm có liên quan đến BVQLNTD qua công tác BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng sẽ hỗ trợ một phần lớn trong việc thiết lập các quy phạm pháp luật chặt chẽ nhằm hoàn thiện hơn nữa hệ thống pháp luật về BVQLNTD tại Việt Nam. Đây việc làm cần thiết cho nước ta khi các cá nhân, tổ chức trong việc sử dụng thực phẩm. Đồng thời, khẳng định tính tất yếu khách quan của công tác BVQLNTD nói chung và BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói riêng. Ngoài ra, với những quy định về vấn đề này đã góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho các chủ thể khi tham gia vào quan hệ được pháp luật điều chỉnh. Ngày nay, trong cơ chế kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế, những quy định về BVQLNTD đã phần nào phát huy vai trò và có tác động lớn trong việc góp phần cho sự phát triển cho kinh tế - xã hội của nước ta. Trong tương lai, pháp luật về BVQLNTD với những quy định rõ ràng hơn sẽ tạo thuận lợi cho các bên, tạo hành lang pháp lý trong việc bảo vệ sức khỏe, nâng cao chất lượng cuộc sống ở nước ta trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Hi vọng, những quy định về trong lĩnh vực BVQLNTD nói chung và BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói riêng sẽ được áp dụng một cách tốt hơn trong việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp

cho người dân, hình thành nên một nền tảng pháp lý trong lĩnh vực về BVQLNTD nói riêng và pháp luật nói chung, giúp nền kinh tế nước ta phát triển, phù hợp với xu thế phát triển trong khu vực và trên thế giới.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO HÀNG HÓA KHUYẾT TẬT GÂY RA CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM**

### **2.1. Thực trạng quy định pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam**

#### ***2.1.1. Về căn cứ xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại***

Theo quy định hiện hành thì các quy định về thu hồi hàng hóa khuyết tật trong thực tế đối với việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền và lợi ích của người tiêu dùng đã được các quy định của pháp luật Việt Nam trong thực tế ban hành và áp dụng.

Hiện nay, theo quy định tại Điều 22<sup>40</sup> Luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ghi nhận:

Một vấn đề cần quan tâm là làm thế nào để xác định khuyết tật của sản phẩm. Để làm được điều này người ta dựa vào nhiều yếu tố như bản chất của sản phẩm, cách sử dụng sản phẩm một cách thông thường, thời hạn lưu hành sản phẩm trên thị trường hoặc các căn cứ xác định trách nhiệm nhằm thu hồi sản phẩm khuyết tật trên thị trường đang lưu thông.

Theo quy định đã được nêu ra thì căn cứ xác định trách nhiệm để thu hồi sản phẩm khuyết được thể hiện qua các căn cứ sau:

Một là, sản phẩm được các các tổ chức, cá nhân sản xuất, phân phối bị khuyết tật. Khuyết tật ở đây chính là khuyết tật của sản phẩm có thể bắt nguồn từ thiết kế, từ chất liệu được sử dụng, từ kết hợp giữa các bộ phận, thành phần hay cách thức sử dụng, vận hành...

Hai là, sản phẩm khuyết tật đã được tung ra thị trường, được phân

---

<sup>40</sup> *niệm về chế định bồi thường thiệt hại trong lĩnh vực sở hữu trí tuệ*”,

phối và với sự khuyết tật của sản phẩm có thể gây thiệt hại cho người sử dụng. Khả năng gây ra thiệt hại cho người sử dụng nó trong điều kiện thông thường. Có thể nói một cách khác là một sản phẩm được coi là có khuyết tật khi sản phẩm đó không đảm bảo an toàn. Tất nhiên, yêu cầu về tính an toàn đối với sản phẩm không phải là không có giới hạn và thường được xác định ở mức độ mà công chúng có thể trông đợi một cách hợp lý: có nghĩa là không có khả năng gây ra thiệt hại khi được tiêu dùng bởi một người tiêu dùng có nhận thức thông thường, trong điều kiện thông thường.

Đối với một số sản phẩm nhất định, khả năng gây thiệt hại trong điều kiện thông thường có thể không bị coi là khuyết tật của sản phẩm nếu nhà sản xuất hay cung ứng đã có cảnh báo về khả năng gây nguy hiểm cũng như đưa ra phương pháp mà người tiêu dùng có thể phòng tránh mà không ảnh hưởng đến sự tiêu dùng bình thường cũng như là tính năng của sản phẩm. Ngoài ra, tính an toàn cũng được giới hạn ở phạm vi mà điều kiện phát triển khoa học, kỹ thuật... tại mỗi giai đoạn cho phép nhận biết. Nếu khả năng nhận biết về tính không an toàn vượt quá mức độ mà sự phát triển khoa học, kỹ thuật tại thời điểm đó cho phép nhận biết thì sự không an toàn vượt quá khả năng nhận biết đó không bị coi là khuyết tật. Xuất phát từ ảnh hưởng trực tiếp của hàng hóa khuyết tật tới lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng cũng như tính mạng và sức khỏe của những người được coi là bên yếu thế hơn, nên trong nhiều trường hợp, kể cả hàng hóa có khuyết tật bắt nguồn từ lỗi cố ý của các tổ chức, cá nhân kinh doanh vì mục tiêu lợi nhuận hay lỗi vô ý trong quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, ... của các chủ thể này,

pháp luật quy định<sup>41</sup> các tổ chức, cá nhân kinh doanh buộc phải áp dụng những biện pháp cần thiết trong đó có trách nhiệm thu hồi hàng hóa đã lưu thông trên thị trường.

Ngoài ra, bên cạnh việc xử lý về trách nhiệm thu hồi hàng hóa đang lưu thông trên thị trường thì nếu trong quá trình thi hành thì các chủ thể phải chịu các trách nhiệm có liên quan nhằm BTTH cho người tiêu dùng, và chịu các trách nhiệm pháp lý có liên quan nhằm đảm bảo cho việc tuân thủ các quy định về sản xuất, lưu thông cũng như các quy định về BVNTD theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

### ***2.1.2. Về xác định chủ thể bồi thường thiệt hại***

Trong quá trình đưa sản phẩm tới người tiêu dùng có sự tham gia của rất nhiều chủ thể với vai trò là nhà cung cấp, trong đó có thể kể đến nhà sản xuất, người nhập khẩu, người phân phối và người bán hàng sỉ và lẻ. Vai trò của các chủ thể có vai trò quan trọng trong quá trình sản xuất, kinh doanh nói chung. Đặc biệt là trong trường hợp là hàng hóa bị khuyết tật nói riêng. Điều này cũng được thể hiện ở một số văn bản của pháp luật một số quốc gia trên thế giới như Hoa Kỳ với quy định nhóm chủ thể này khá rộng nhưng có những nước thì quy định khá hẹp (Nhật Bản). Việc xác định ai phải chịu trách nhiệm sản phẩm nói chung và việc thu hồi sản phẩm bị khuyết tật ở nước ta trong giai đoạn hiện nay.

Căn cứ vào quy định Điều 23, Điều 24 Luật Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam năm 2010<sup>42</sup>, thì chủ thể chịu trách nhiệm sản phẩm bao gồm:

<sup>41</sup>[l.ac.vn/index.php?cid=487](http://l.ac.vn/index.php?cid=487)"<http://vienkhpl.ac.vn/index.php?cid=487>

Nguyễn Minh Oanh (2010), “*Khái niệm chung về trách nhiệm bồi thường thiệt hại và phân loại trách nhiệm bồi thường thiệt hại*”,

<sup>42</sup>[ansu.com/2010/04/05/4702-2/](http://ansu.com/2010/04/05/4702-2/)"<https://thongtinphapluatdansu.com/2010/04/>

*“... a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa;*

*b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa;*

*c) 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;*

*d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng trong trường hợp không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại các điểm a, b và c khoản này”.*

Về cơ bản thì việc quy định của chủ thể chịu trách nhiệm thu hồi sản phẩm bị khuyết tật được định hình và đi theo xu thế chung và học hỏi kinh nghiệm từ các hệ thống pháp luật phát triển trên thế giới.

Tuy nhiên vấn đề đặt ra ở đây chính là việc bắt buộc các chủ thể có trách nhiệm ở trên thực hiện một cách nghiêm túc hoạt động thu hồi sản phẩm trong thực tế ở nước ta hiện nay. Quy định là một chuyện song quá trình quản lý và bắt buộc, tức là cơ chế bắt các chủ thể này chịu trách nhiệm hầu như chưa có một biện pháp bắt buộc các chủ thể thực hiện là rất cần thiết. Nhưng các quy định hướng dẫn nêu trên lại không được nhắc tới trong các quy định hướng dẫn cụ thể.

Một điều nữa là quá trình phát hiện và bắt buộc các chủ thể tiến hành thu hồi sản phẩm chưa được hướng dẫn cụ thể. Điều này thể hiện ở việc xác định đối tượng – chủ thể nào tiến hành thu hồi sản phẩm khuyết tật nói chung. Bởi lẽ, trong một quy định phân phối sản phẩm đến người tiêu dùng thì có rất nhiều chủ thể song việc xác định các chủ thể có trách nhiệm nặng hoặc nhẹ trong thu hồi sản phẩm khuyết tật là điều cần thiết.

### 2.1.3. Về căn cứ bồi thường thiệt hại

Trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật được thực hiện theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng tại Điều 23 và tại chương XX của BLDS 2015. Như vậy, căn cứ BTTH được thực hiện một cách bài bản và đúng quy định pháp luật trên thực tế. Đây là một trong những chế định pháp luật có ý nghĩa quan trọng trong đời sống dân sự để đảm bảo lợi ích hợp pháp của các chủ thể khi có thiệt hại xảy ra<sup>43</sup>. Đây chính là cơ sở pháp lý quan trọng để các cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết các tranh chấp về BTTH đối với sản phẩm có khuyết tật cũng như ngăn chặn các hành vi trái pháp luật gây thiệt hại về tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức. Những căn cứ phát sinh trách nhiệm được thực hiện bằng các căn cứ sau:

Căn cứ phát sinh trách nhiệm BTTH là cơ sở pháp lý mà dựa vào đó, cơ quan nhà nước có thẩm quyền có thể xác định trách nhiệm BTTH. Về căn cứ làm phát sinh trách nhiệm BTTH ngoài hợp đồng, BLDS 2015 đã được sửa đổi và có sự tiến bộ so với BLDS 2005. Cụ thể, khoản 1 Điều 584 quy định: *“Người nào có hành vi xâm phạm tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác của người khác mà gây thiệt hại thì phải bồi thường, trừ trường hợp Bộ luật này, luật khác có liên quan quy định khác”*<sup>44</sup>. Cụ thể là:

*\* Có thiệt hại xảy ra:*

Thiệt hại là một yếu tố cấu thành trách nhiệm BTTH ngoài hợp

<sup>43</sup>[05/4702-2/](#)

Điều 608 Bộ luật dân sự 2015.

Xem thêm Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2010.

Xem Điều 10, Điều 12, Điều

<sup>44</sup>u 16, Điều 61 Luật Chất lượng

đồng. Trách nhiệm BTTH chỉ phát sinh khi có sự thiệt hại về tài sản hoặc sự thiệt hại về tinh thần. Sự thiệt hại về tài sản là sự mất mát hoặc giảm sút về một lợi ích vật chất được pháp luật bảo vệ; thiệt hại về tài sản có thể tính toán được thành một số tiền nhất định. Thiệt hại về tinh thần được hiểu là do tính mạng, sức khỏe, nhân phẩm, danh dự, uy tín bị xâm phạm mà người bị thiệt hại phải chịu đau thương, buồn phiền, mất mát về tình cảm, giảm sút hoặc mất uy tín, tín nhiệm, lòng tin... và cần phải được bồi thường một khoản tiền bù đắp tổn thất mà họ phải chịu. Những thiệt hại này được quy định cụ thể tại Điều 361 BLDS 2015<sup>45</sup>.

- *Thiệt hại về vật chất*: Thiệt hại về tài sản được biểu hiện cụ thể là những mất mát về tài sản, giảm sút tài sản, những chi phí để ngăn chặn, hạn chế, khắc phục thiệt hại, sửa chữa thay thế, những lợi ích gắn liền với việc sử dụng, khai thác công dụng của tài sản. Thiệt hại về tính mạng, sức khỏe bao gồm chi phí cứu chữa, bồi dưỡng, chăm sóc, phục hồi chức năng bị mất, thu nhập thực tế bị mất, bị giảm sút do thiệt hại về tính mạng, sức khỏe. Những thiệt hại về vật chất được đo đếm bằng giá trị tài sản. Tuy nhiên, hiện nay trong quy định của Luật bảo vệ QLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành chưa có quy định rõ về xem xét các thiệt hại về tài sản nói chung. Tác giả cho rằng tuy rằng BLDS 2015 đã có hướng quy định rõ về việc BTTH đối với các thiệt hại về vật chất nhưng chưa đề cập đến tình trạng sức khỏe của vấn đề này. Do đó, cần thiết xem xét các quy định cụ thể để có hướng giải quyết về nâng mức BTTH nếu sử dụng các sản phẩm bị khuyết tật do các chủ thể áp dụng<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup>Sản phẩm hàng hóa năm 2

<sup>46</sup>007.

Điều 62 Luật Chất lượng sản phẩm hàng hóa năm 2007.

Xem Điều 16, Điều 17, Điều 18, Điều 28 và Điều 34 Luật Dược 2005.

Đi

- *Thiệt hại về tinh thần*: Theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện tại thì thiệt hại về tinh thần là những thiệt hại về tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm hoặc những suy sụp tình cảm, tâm lý của cá nhân nói chung. Tuy nhiên, do đây mang tính yếu tố về *tinh thần* nên việc cân, đong, đo đếm dẫn đến việc tiến hành các hoạt động BTTH trên thực tế là rất quan trọng và cần thiết<sup>47</sup>.

\* *Có lỗi của người gây ra thiệt hại*: hành vi trái pháp luật trong trách nhiệm dân sự là những xử sự cụ thể của chủ thể được thể hiện thông qua hành động hoặc không hành động xâm phạm đến lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác, bao gồm: Làm những việc mà pháp luật cấm, không làm những việc mà pháp luật buộc phải làm, thực hiện vượt quá giới hạn pháp luật cho phép hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ mà pháp luật quy định. Lỗi ấy được thực hiện thông qua hoạt động sản xuất của các chủ thể nói chung. Tức là, hàng hóa ấy phải tồn tại trên thực tế thông qua giao dịch mua bán giữa NTD với tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hóa hoặc thông qua sự trao đổi, tặng cho giữa NTD và người sử dụng hàng hóa. Những khuyết tật của hàng hóa phải là những khuyết tật có thể phát hiện được với trình độ khoa học, kỹ thuật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa<sup>48</sup>.

\* *Mối quan hệ giữa hàng hóa khuyết tật và thiệt hại*: Thiệt hại xảy ra phải là kết quả tất yếu của hành vi trái pháp luật và ngược lại hành vi trái pháp luật là nguyên nhân gây ra thiệt hại. Hành vi trái pháp luật tức là hàng hóa khuyết tật sẽ là nguyên nhân của thiệt hại trên phương diện

---

<sup>47</sup> Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi

<sup>48</sup> 1 người tiêu dùng năm 2010

vật chất và tinh thần, nếu giữa hành vi đó và thiệt hại có mối quan hệ tất yếu có tính quy luật chứ không phải ngẫu nhiên. Thiệt hại sẽ là kết quả tất yếu của hành vi nếu trong bản thân hành vi cùng với những điều kiện cụ thể khi xảy ra chứa đựng một khả năng thực tế làm phát sinh thiệt hại. Thiệt hại xảy ra là kết quả từ việc NTD sử dụng hàng hóa có khuyết tật hay ngược lại khuyết tật của hàng hóa là nguyên nhân của thiệt hại xảy ra<sup>49</sup>.

## **2.2. Thực trạng thi hành pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tại Việt Nam**

### **2.2.1. Từ phía cơ quan quản lý nhà nước**

Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng được các cơ quan nhà nước đảm bảo thực hiện một cách nghiêm túc và hiệu quả nhất. Các văn bản pháp luật điều chỉnh những BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng là việc làm quan trọng chuẩn bị cho Việt Nam hội nhập vào nền kinh tế thế giới. Vì thế việc xây dựng hệ thống văn bản pháp luật dựa trên nền tảng là quy định của Việt Nam về bảo vệ người tiêu dùng đối với hàng hóa khuyết tật là việc làm cần thiết. *Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 99/2011/NĐ-CP hướng dẫn Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* và một số văn bản hướng dẫn là kết quả của việc làm này. pháp luật Việt Nam đã có quy định có phần rõ ràng và cụ thể phù hợp với hoàn cảnh thực tiễn ở nước ta.

Theo quy định tại Điều 34 Nghị định 99/2011/NĐ-CP hướng dẫn Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định cụ thể như sau:

---

<sup>49</sup>.  
Điều 24 Luật Bảo vệ quy

- Bộ Công Thương là cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương.

Cục Quản lý cạnh tranh là cơ quan giúp Bộ trưởng Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tại địa phương là cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương.

Sở Công Thương là cơ quan giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

- Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định đơn vị giúp Ủy ban nhân dân thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn huyện mình.

Đây thực sự là sự cố gắng lớn lao của các cơ quan, đơn vị trong quá trình áp dụng những quy định về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng vào hoàn cảnh thực tiễn ở Việt Nam. Góp phần hoàn thiện hơn hệ thống pháp luật về kinh tế của Việt Nam trong xu hướng toàn cầu hóa.

Nhằm chuẩn bị cho người tiêu dùng nhằm bảo đảm trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng khi các sản phẩm của doanh nghiệp bị khuyết tật. Cục Quản lý cạnh tranh đưa ra giải pháp là nhanh chóng xây dựng một hệ thống nhằm chỉ rõ các trường hợp hàng hóa bị khuyết tật và các vụ việc có liên quan. Đồng thời, xây dựng các diễn đàn trao đổi kinh nghiệm giữa các doanh nghiệp với nhau, với các chuyên gia tư vấn (về pháp luật, kinh tế) trong vấn đề này.

Đại hội XII của Đảng (tháng 01-2016) đề ra phương hướng: “Đẩy mạnh hoàn thiện thể chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, phát huy đầy đủ, đúng đắn vai trò của người tiêu dùng, các hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nền kinh tế” (1). Trong đó, thể chế pháp quyền để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng nói riêng và đối với trách nhiệm thương nhân đối với hàng hóa bị khuyết tật, trong thực tế thì cơ chế xác định nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện trên phương diện như sau:

Một là, ban hành các quy định của pháp luật về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật thì nhận thức được tầm quan trọng của việc thực hiện các quy định của pháp luật về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật nói riêng thì, pháp luật hiện hành đã quy định rõ ràng nhằm bảo vệ quyền và lợi ích của NTD trong quan hệ pháp luật về kinh tế trong và ngoài nước đã tương đối hoàn thiện và đầy đủ. Quyền và lợi ích của các chủ thể đã được bảo vệ trên nhiều góc nhìn ở nhiều văn bản quy phạm pháp luật khác nhau như Luật BVQLNT và các văn bản hướng dẫn thi hành về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật, cụ thể là một số văn bản sau:

- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010;
- Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Nghị định số 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 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 185/2013/NĐ-CP ngày 15/11/2013 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

Hoạt động ban hành các văn bản hướng dẫn nêu trên đã giúp cho quá trình áp dụng những quy định của pháp luật về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật ở nước ta được thực hiện một cách hoàn thiện hơn. Trên cơ sở tuân thủ quy định của WTO và các Công ước, hiệp định trong khu vực về vấn đề này, Việt Nam đã xây dựng và ban hành những quy định nhằm điều chỉnh vấn đề BVNTD phù hợp với hoàn cảnh thực tiễn ở nước ta. Hình thành nền tảng pháp lý cơ bản trong việc thực thi pháp luật trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật ở Việt Nam, góp phần không nhỏ nhằm ngăn chặn những hành vi vi phạm trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh ở nước ta hiện nay và trong tương lai.

Hai là, thể chế hóa trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật và bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra

\* Trong đó, thể chế thu hồi hàng hóa có khuyết tật gồm:

- Kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp hàng hóa có khuyết tật trên thị trường.

- 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 với các nội dung sau: a) Mô tả hàng hóa phải thu hồi; b) Lý do thu hồi hàng hóa và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của hàng hóa gây ra; c) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi hàng hóa; d) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của hàng hóa; đ) Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi hàng hóa.

- Thực hiện việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật đúng nội dung đã thông báo công khai và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.

- Báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi hàng hóa có khuyết tật sau khi hoàn thành việc thu hồi; trường hợp việc thu hồi hàng hóa có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì báo cáo kết quả cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương.

Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra phải tuân thủ các thể chế:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm 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.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có trách nhiệm bồi thường gồm: a) Tổ chức, cá nhân sản xuất hàng hóa; b) Tổ chức, cá nhân nhập khẩu hàng hóa; c) 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; d) Tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa có khuyết tật cho người tiêu dùng, nếu không xác định được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại các điểm a, b và c khoản này. Việc bồi thường thiệt hại được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

Ba là các quy định về thể chế hóa mức độ xử lý vi phạm pháp luật để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Xây dựng và hoàn thiện, cũng như áp dụng trong thực tế quy định xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua các quy định của pháp luật hành chính, hình sự và dân sự. Đồng thời xây dựng thể chế thông qua việc giải quyết các tranh chấp có liên quan đến trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật nói chung ở nước ta hiện nay.

Bốn là, thể chế hóa trách nhiệm của tổ chức xã hội được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thực tế. Các tổ chức xã hội hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu; đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng; cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao;

Năm là, khẳng định thể chế hóa trách nhiệm của quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Với quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thực tế thì chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Bộ, cơ quan ngang bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Ủy ban nhân dân các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương

Bên cạnh đó, những buổi tọa đàm về pháp luật BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng của một số nước là kênh cung cấp thông tin cho các doanh nghiệp Việt Nam tiếp cận với hệ thống pháp luật của các quốc gia trong khu vực và trên thế giới. Đồng thời, việc xuất bản những ấn

phẩm có liên quan đến BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng như: cấm nang kiện BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng và chống trợ cấp của Liên Minh Châu Âu, Hoa Kỳ...đã phần nào trang bị cho doanh nghiệp những kiến thức cần thiết về thông tin về pháp luật, thực tiễn và kỹ năng đối phó với các vụ kiện BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng có thể xảy ra ở nước ta hiện nay.

### ***2.2.2. Từ phía Hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng***

Tính đến nay Việt Nam đã Nghị quyết số N /RES/39/248 ngày 16 tháng 4 năm 1985 của Đại hội đồng Liên Hợp Quốc đã đưa ra các nguyên tắc bảo vệ NTD, đó là: a) Bảo vệ an toàn cho NTD, không làm tổn hại sức khỏe NTD; b) Khuyến khích và bảo vệ lợi ích kinh tế của NTD; c) NTD có quyền tiếp cận thông tin để có sự lựa chọn có ý thức phù hợp với nhu cầu cá nhân; d) Giáo dục NTD; đ) Quy định thủ tục có hiệu quả cho việc giải quyết khiếu nại của NTD; e) NTD tự do lập tổ chức, nhóm và các tổ chức đó có quyền bày tỏ quan điểm của mình trong quá trình thông qua các quyết định liên quan đến lợi ích của NTD.

Hội tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VINASTAS) có các đơn vị trực thuộc là Văn phòng trung ương hội, Văn phòng hội phía Nam, Tạp chí người tiêu dùng, Văn phòng khiếu nại của người tiêu dùng, các câu lạc bộ (như CLB chất lượng, CLB nhà báo bảo vệ NTD, CLB người tiêu dùng nữ, CLB chống hàng giả), Trung tâm nghiên cứu và tư vấn về tiêu dùng (CESCON) và Công ty Dịch vụ Tiêu chuẩn, đo lường chất lượng, Trung tâm tư vấn và chuyển giao công nghệ, tiêu chuẩn chất lượng (CETA). Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, sự nhất trí của Bộ Công Thương và Bộ Khoa học và Công

nghe, ngày 31/10/2018, Bộ Nội Vụ đã ban hành Quyết định cho phép thành lập Hội bảo vệ Người tiêu dùng Việt Nam trên cơ sở tách ra từ Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam. Hội bao gồm 61 các Hội địa phương và tổ chức là thành viên trải dài ở khắp các tỉnh thành trong cả nước.

Tôn chỉ hoạt động của Hội: “là một tổ chức xã hội của các tổ chức, cá nhân tự nguyện thành lập, nhằm mục đích tập hợp, đoàn kết hội viên, tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật, góp phần vào việc phát triển kinh tế, xã hội của đất nước”. Hội giữ vai trò tham gia, còn bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội. Trong vai trò tổ chức, Hội sẽ vận động hội viên và người tiêu dùng tích cực tham gia cùng với các cơ quan chức năng Nhà nước và các thành phần khác trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### ***2.2.3. Từ phía Tòa án***

Trong số các cơ quan tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì Tòa án có một vai trò, vị trí hết sức đặc biệt, bởi lẽ khi xử lý các hành vi xâm phạm lợi ích của người tiêu dùng, Tòa án phải tuân theo một trình tự, thủ tục hết sức chặt chẽ, và nhân danh nhà nước để xử lý; chế tài được áp dụng cho các đối tượng xâm phạm lợi ích người tiêu dùng, trong nhiều trường hợp là rất nghiêm khắc, có tính răn đe, giáo dục mạnh mẽ; quyết định của Tòa án có hiệu lực thi hành cao và bảo vệ được triệt để quyền lợi của người tiêu dùng. Trong những trường hợp cần thiết và theo yêu cầu của người khởi kiện trước khi thụ lý, trong quá trình tố tụng, Tòa án có thể áp dụng các biện pháp khẩn cấp tạm thời để bảo vệ ngay các lợi ích cấp bách của đương sự. Theo pháp luật hiện hành, thì

Tòa án có quyền áp dụng chế tài dân sự (nhất là trong các vụ kiện đòi bồi thường theo hợp đồng hoặc ngoài hợp đồng) và chế tài hình sự. Việc áp dụng chế tài hình sự được tiến hành theo trình tự, thủ tục về tố tụng hình sự. Việc áp dụng chế tài dân sự trong các vụ kiện dân sự được tiến hành theo trình tự, thủ tục mà Bộ luật tố tụng dân sự quy định.

Theo báo cáo tổng kết của TAND thì các tranh chấp về hàng hóa khuyết tật ở các địa phương diễn ra không nhiều nhưng có những vụ việc tương đối phức tạp. Các TAND đã phối hợp với các cơ quan tư pháp có liên quan tiến hành các hoạt động nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình trong quá trình xét xử các vụ BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng .. Trong giai đoạn từ năm 2014 đến năm 2018, hoạt động giải quyết BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng của TAND các cấp trên đã đạt được những kết quả quan trọng.

Khẳng định vai trò quan trọng của thực trạng BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nên việc thu hồi và bồi thường các sản phẩm có liên quan đến vấn đề này trong thực tế đối với hoạt động quyền lợi BVNTD trong thực tế là điều hoàn toàn cần thiết. Có thể nói rằng, việc quy định chặt chẽ vấn đề này đã tạo điều kiện cho việc thực hiện việc BTTH đối với các sản phẩm khuyết tật đối với NTD ở nước ta trong giai đoạn hiện nay. Tuy rằng chưa có một con số cụ thể song thực trạng áp dụng các quy định về vấn đề đòi BTTH về sản phẩm có khuyết tật đã được tuân thủ. Có thể viện dẫn vụ việc như sau:

*Ngày 09/2/2015 và các ngày 03/3 và 04/3/2015, TAND thành phố Bến Tre đã mở 02 phiên toà xét xử sơ thẩm(01 phiên hoãn):*

*Vụ thứ nhất: Ngày 09/02/2015, mở phiên toà xét xử sơ thẩm công khai vụ án dân sự sơ thẩm thụ lý 22/2014/TLST-DS ngày 28/02/2014 theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử 87/2014/QĐXX-ST ngày 15/12/2014 giữa Ông Nguyễn Văn Hoàng (P5, TP Bến Tre và Bà Võ Thị Minh Tuyền (Phú Khương, TP Bến Tre). Kết quả xét xử tại Bản án 08/2015/DS-ST ngày 09/02/2015, TANT TP Bến Tre tuyên: “Bác yêu cầu khởi kiện của ông Nguyễn Văn Hoàng về việc đòi bồi thường thiệt hại do sức khoẻ bị xâm phạm...”, với lý do: “...ông Hoàng không xuất trình được chứng cứ chứng minh thực tế có ăn bánh mì của Cơ sở Minh Tuyền...”*

*Vụ thứ hai: Các ngày 03 và 04/3/2015 (ngày 4/3 tuyên án), mở phiên toà xét xử sơ thẩm công khai vụ án dân sự sơ thẩm thụ lý số 25/2014/TLST-DS ngày 28/02/2014 theo quyết định đưa vụ án ra xét xử số 84/2014/QĐXX-ST, ngày 15/12/2014 và quyết định hoãn phiên toà số 20/2015/QĐST-DS ngày 09/02/2015 của TAND TP Bến Tre giữa bà Nguyễn Thị Kim Thuyên (p4, TP Bến Tre) và bà Võ Thị Minh Tuyền (Phú Khương, TP Bến Tre). Kết quả xét xử tại Bản án 11/2015/DS-ST ngày 04/3/2015, TAND TP Bến Tre tuyên án: “Bác yêu cầu khởi kiện của bà Nguyễn Thị Kim Thuyên về việc đòi bồi thường thiệt hại do sức khoẻ bị xâm phạm...”, với lý do: “....bà Thuyên ... khi bị ngộ độc thực phẩm vào bệnh viện điều trị cần thiết phải xét nghiệm mẫu bệnh phẩm gồm dịch tiêu hoá và phân để xác định được vi khuẩn gây ngộ độc thực phẩm có giống với vi khuẩn *Escherichia coli*, *Salmonella Spp* trong báo cáo 115/BC-VVS ngày 07/6/2013 của Viện VS-YTCC TP Hồ Chí Minh hay không...”*

*Kết quả xét xử sơ thẩm 02 vụ: Người tiêu dùng bị thua kiện.*

*Nguyên nhân chủ yếu là do, Toà án nhân dân thành phố Bến Tre*

không căn cứ vào các tài liệu (chứng cứ) liên quan trực tiếp đến vụ bị ngộ độc bánh mì Minh Tuyền do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và cơ quan chuyên môn đã ban hành mà các nguyên đơn đã cung cấp đầy đủ cho Toà (như kê khai ở phần trên) là những căn cứ pháp lý; trong đó, tại biên bản 12/BB-HĐHG ngày 27/6/2013, bà Võ Thị Minh Tuyền đã thừa nhận hành vi: “ Cơ sở đồng ý nguyên nhân ngộ độc là do bánh mì” và “ Tôi không chối bỏ việc bồi thường...” và những tài liệu liên quan khác đã khẳng định rõ “Thức ăn nguyên nhân là bánh mì kẹp thịt của cơ sở bánh mì Minh Tuyền” (Thông báo số 3410/TB-SYT ngày 04/7/2013 của Sở Y tế Bến Tre)..., do đó Toà đã bác đơn khởi kiện của 02 nguyên đơn (người tiêu dùng).

Hai nguyên đơn (người tiêu dùng) bị thua kiện nói trên, đã làm đơn kháng cáo lên Toà án nhân dân tỉnh để xét xử phúc thẩm.

Ngày 12/8/2015, Toà án nhân dân tỉnh Bến Tre đã mở phiên toà xét xử phúc thẩm 02 vụ nguyên đơn(người tiêu dùng) kháng cáo nói trên. Tại phiên toà có Luật gia Nguyễn Thị Biết (Hội Luật gia tỉnh) và Luật sư Nguyễn Trung Trực - Văn phòng Luật sư Phans (Phan Law Việt Nam) tại thành phố Hồ Chí Minh đã tham gia bảo vệ miễn phí cho 02 nguyên đơn là Ông Nguyễn Văn Hoàng và Bà Nguyễn Thị Kim Thuyên. Kết quả xét xử phúc thẩm, Toà án nhân dân tỉnh Bến Tre đã tuyên:

Sửa bản án sơ thẩm số 08/2015/DS-ST ngày 09/02/2015, TAND TP Bến Tre và tuyên: bà Võ Thị Minh Tuyền (SN 1982, Chủ CS bánh mì Minh Tuyền, ngụ TP Bến Tre, tỉnh Bến Tre) phải có trách nhiệm bồi thường cho ông Nguyễn Văn Hoàng số tiền 8.477.000 đồng. Sửa Bản án sơ thẩm số 11/2015/DS-ST ngày 04/3/2015, TAND TP Bến Tre và tuyên: bà Võ Thị Minh Tuyền (SN 1982, Chủ CS bánh mì Minh Tuyền, ngụ TP

*Bến Tre, tỉnh Bến Tre) phải có trách nhiệm bồi thường cho bà Nguyễn Thị Kim Thuyên số tiền 2.125.000 đồng. Ngoài ra, cả hai vụ kiện bà Võ Thị Minh Tuyền còn bị buộc phải chịu án phí tổng cộng 623 ngàn đồng.*

*Ngày 17/8/2015, TAND TP Bến Tre, Toà mở phiên hoà giải giữa 17 nguyên đơn (NTD) và bà Võ Thị Minh Tuyền. Kết luận tại biên bản hoà giải: “ Xét thấy các đương sự đã thoả thuận được với nhau về việc giải quyết vụ án dân sự thụ lý số 31/2014/TLST-DS ngày 28/02/2014”... “ Bà Võ Thị Minh Tuyền có trách nhiệm bồi thường cho các nguyên đơn tổng số tiền là 22.014.038 đồng, trong đó, chi phí điều trị là 17.809.038 đồng và hỗ trợ tiền công lao động là 4.205.000 đồng. Ngoài ra Bà Võ Thị Minh Tuyền còn phải nộp án phí là 550.000 đồng”.*

*Mặc dù số tiền bồi thường thiệt hại trên chưa thoả đáng nhưng xét thấy Chủ cơ sở bánh mì Minh Tuyền đã nhận “lỗi”, do đó người tiêu dùng chấp nhận<sup>50</sup>.*

Ngoài ra, có thể đề cập đến vụ việc:

Tuy nhiên trong thực tế thì việc này chưa được thực hiện có hiệu quả, điều này thể hiện qua vụ án sau:

*Ngày 20/10, TAND huyện Cẩm Giàng (tỉnh Hải Dương) mở phiên xét xử sơ thẩm vụ án "Khởi kiện bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng". Bị đơn là Công ty TNHH SONY ELECTRONICS VIỆT NAM).*

---

<sup>50</sup>ền lợi người tiêu dùng năm 2010.

Nguyễn Hoàng Thủy – BTTH do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng – những vấn đề lý luận và thực tiễn [chuwong1 – cơ sở lý luận]

Khoản 1 Điều 584 BLDS 2015.

Điều 361 BLDS 2015.

Trần Tuyết Minh – Trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa có khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam

Xem

*Nội dung đơn kiện: ngày 2/10/2014, ông Khâm mua một tivi KDL 42 W700B của hãng Sony tại cửa hàng đại lý của Công ty Sony ở số 91 Phạm Ngũ Lão, TP Hải Dương, thời gian bảo hành là 24 tháng kể từ ngày mua. Ngày 10/7/2015, tivi bị hỏng, ông Khâm đã thông báo và nhân viên của Trung tâm bảo hành của Sony tại Hải Dương đã đến nhà sửa chữa. Đến ngày 21/9/2015, tivi hỏng tiếp lần thứ 2, nhân viên bảo hành đến nhà chụp ảnh tivi và nói sẽ gửi về hãng để giải quyết. Nhưng đến ngày 23/9/2015, trung tâm này gọi điện từ chối bảo hành và đưa ra lý do người tiêu dùng đã để nước vào tivi, không biết bảo quản tivi. Nhân viên bảo hành cũng báo giá sửa chữa tivi là 7,354 triệu nếu sửa chữa tại nhà và 6,9 triệu nếu sửa chữa tại trung tâm. Không đồng ý với cách giải quyết này của Sony, từ đó đến nay, thông qua sự tư vấn của luật sư và người đại diện, ông Khâm đã làm việc trực tiếp và gửi đơn khiếu nại đến trung tâm bảo hành, chi nhánh Sony tại Hà Nội và trụ sở của Sony tại TP HCM nhưng Sony từ chối trách nhiệm<sup>51</sup>.*

*Trước đó, ngày 21/9, phiên tòa được mở nhưng phải tạm dừng cho đến ngày 20/10. Trước đó, ngày 21/9, phiên tòa được mở nhưng phải tạm dừng cho đến ngày 20/10. Sau đó, HĐXX tuyên tạm đình chỉ giải quyết vụ án, cụ thể, "Tạm đình chỉ giải quyết vụ án dân sự thụ lý số 16/2016/TLST- DS ngày 13/10/2016, về việc “Bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng”. Tuy nhiên, trong văn bản không nêu rõ lý do tạm đình chỉ vụ án trên". Trước đó, vào ngày 21/9, phiên tòa được mở nhưng sau nửa ngày xét xử phiên tòa phải tạm dừng vì chủ tọa phiên tòa cho rằng “cần phải xác minh, thu thập bổ sung tài liệu chứng*

---

<sup>51</sup>Điều 589 BLDS 2015

Xem Điều 589 BLDS 2015

Xem Điều 584 BLDS 2015

Xem Điều 22 Luật bảo vệ quyền l

cứ trong vụ án”. Sau hai lần tạm hoãn, ngày 20/10/2017, Tòa án Nhân dân huyện Cẩm Giàng (Hải Dương) đã ra quyết định tạm đình chỉ giải quyết vụ khách hàng khởi kiện Sony Việt Nam đòi bồi thường về nghĩa vụ bảo hành. Lý do tạm đình chỉ vụ việc là do chưa có kết quả giám định của cơ quan chuyên môn. Trước đó, ngày 21/9/2017, Hội đồng xét xử phải tạm ngừng phiên tòa vì cần phải xác minh, thu thập bổ sung tài liệu, chứng cứ. Việc tạm ngừng theo quy định tại điểm c, khoản 1 Điều 259, Bộ luật Tố tụng Dân sự 2015. Tại phiên tòa ngày 20/10/2017, Hội đồng xét xử hỏi về kết quả của cơ quan chuyên môn giám định nguyên nhân tivi hỏng, tuy nhiên, các đương sự là ông Bùi Trọng Khâm (sinh năm 1967, ở Hải Dương) và Công ty TNHH Sony Electronic Việt Nam (có địa chỉ tại quận 1, TP. HCM) cho biết chưa thực hiện việc này. Tại bản án dân sự sơ thẩm số 09/2018/DS-ST ngày 28/8/2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương đã quyết định: Áp dụng khoản 2 Điều 227, Điều 228; khoản 4 Điều 264; Điều 267 của Bộ luật tố tụng dân sự; Điều 147 Bộ luật tố tụng dân sự 2015; Pháp lệnh 10/2009/UBTVQH về án phí lệ phí Tòa án; Luật phí và lệ phí 2015; Nghị Quyết 326/2016/UBTVQH ngày 30/12/2016. Áp dụng Điều 307 ; Điều 308 ; Điều 604; Điều 630 Bộ luật dân sự năm 2005; Điều 41, Điều 42, Điều 43 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Xử: Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của ông Bùi Trọng Kh yêu cầu Công ty S phải bồi thường tổng số tiền 802.300.000đ (Tám trăm linh hai triệu ba trăm nghìn đồng) gồm: Tiền mua ti vi 12.300.000đ; Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành 20.000.000đ; Chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện 20.000.000đ; Chi phí thuê luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp 50.000.000đ; Thiệt hại tổn thất tinh thần và thiệt hại

do mất cơ hội tiếp thu thông tin do tivi bị hỏng tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ. Thiệt hại về tổn thất tinh thần do lo lắng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin... tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ.

2. Giao cho Chi cục Thi hành án dân sự huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương 01 (Một) chiếc tivi S KDL- ... đựng trong hộp các tông còn nguyên niêm phong để trả cho ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967, địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương. Ngoài ra bản án còn tuyên về án phí, quyền kháng cáo của các đương sự. Ngày 11/9/2018 và 12/9/2018 ông Bùi Trọng Kh, chị Bùi Thị Q có đơn kháng cáo, đề nghị cấp phúc thẩm Hủy bản án sơ thẩm vì: Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng xác định sai nghĩa vụ chứng minh, người tiêu dùng không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ nhưng cấp sơ thẩm vẫn xác định nguyên đơn không chứng minh được bị đơn có lỗi để từ đó bác yêu cầu của nguyên đơn. Xác định sai vấn đề cần chứng minh: Tòa án cấp sơ thẩm chỉ yêu cầu giám định tivi có bị nước hoặc hóa chất, chất lỏng nào xâm hại bên trong hay không...nguyên nhân chính dẫn đến han gỉ, cấp mốc, do vậy nội dung cần giám định không liên quan đến vấn đề cần chứng minh, lẽ ra phải làm rõ nguyên nhân tivi bị hỏng và đánh giá nguyên nhân này có thuộc trường hợp từ chối bảo hành hay không?. Đánh giá sai chứng cứ: Viện khoa học hình sự - Bộ công an không thể giám định được và công ty Sony không cung cấp được chứng cứ giải thích về nguyên nhân hỏng của tivi nhưng Tòa án cấp sơ thẩm vẫn xác định công ty S không có lỗi

*như vậy là đánh giá chứng cứ không khách quan, toàn diện*<sup>52, 53</sup>

Về thực trạng thì các cơ quan NN có thẩm quyền đã tiến hành các hoạt động điều tra nhằm đảm bảo việc thực hiện quyền của người tiêu dùng trong thực tế.

#### **2.2.4. Từ phía người tiêu dùng**

Trong những năm qua, công tác thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được Đảng, Nhà nước quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo; nhờ đó hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam đã đạt được những kết quả bước đầu đáng ghi nhận, từng bước đưa pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đi vào cuộc sống, góp phần bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng cũng như các doanh nghiệp chân chính. Người tiêu dùng trong quá trình thực hiện mua và sử dụng sản phẩm cần có những phản hồi với nhà sản xuất, cơ quan chức năng trong đảm bảo quyền và lợi ích của mình. Đồng thời yêu cầu BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng.

### **2.3. Đánh giá thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

#### **2.3.1. Kết quả đạt được**

Kết quả này được thể hiện ở những điểm như sau:

*\* Quán triệt và thực hiện nghiêm túc các văn bản pháp luật cũng như xây dựng và hoàn thiện quy chế công tác ngành, đóng góp quan*

---

<sup>52</sup>Ơi người tiêu dùng năm 2010.

Được quy định tại Điều 76 Nghị định số 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

HYPERLINK "<https://thongtinpha>

<sup>53</sup>[pluatdansu.edu.vn/2009/05/05/cc-t%E1%BB%95-ch%E1%BB%A9c-b%E1%BA%A3o-v%E1%BB%87-ng%C6%B0%E1%BB%9Di-tiu-dng-%E1%BB%9F](http://pluatdansu.edu.vn/2009/05/05/cc-t%E1%BB%95-ch%E1%BB%A9c-b%E1%BA%A3o-v%E1%BB%87-ng%C6%B0%E1%BB%9Di-tiu-dng-%E1%BB%9F)

*trọng trong việc thực hiện các án lệ trong việc xét xử các vụ án BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng.*

Trong những năm qua, lãnh đạo TANDTC cũng như lãnh đạo TAND các cấp đã kịp thời ban hành các văn bản hướng dẫn về xét xử BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Các hướng dẫn này được xem là “kim chỉ nam” cho các hoạt động xét xử các tranh chấp này trong thực tiễn xét xử của TAND ở các địa phương. Bên cạnh đó, từ thực tiễn công tác xét xử các vụ án BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng trên địa bàn, Tòa án các tỉnh phía Bắc cũng đã tích cực đóng góp ý kiến nhằm tiếp tục xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về giải quyết BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Đây thực sự là sự cố gắng lớn lao của các cơ quan chức năng trong quá trình áp dụng pháp luật giải quyết BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng trên địa bàn.

*\* Thực thi cơ chế quản lý và thực thi pháp luật về giải quyết tranh chấp kinh doanh thương mại theo thủ tục phúc thẩm của ngành Tòa án.*

Trong những năm vừa qua, TAND các cấp đã hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin, cập nhật hoạt động xét xử giải quyết BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng vào hệ thống cổng thông tin quản lý án TCDS của ngành Tòa án. Đây là việc làm hết sức quan trọng góp phần thực hiện chức năng quản lý của các cơ quan cấp trên đối với tình hình xét xử án dân sự - kinh doanh, thương mại của TAND các cấp. Đồng thời, nhằm kết nối thông tin hai chiều giữa cơ quan nhà nước với cá nhân, tổ chức, TAND các cấp đã xây dựng hệ thống cổng thông tin điện tử, trong đó có mục các quyết định giải quyết BTTH đối với

hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Thông qua cổng thông tin điện tử này, người dân và các doanh nghiệp có điều kiện giám sát TAND các cấp trong hoạt động giải quyết các BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các cá nhân, tổ chức có đăng ký kinh doanh.

Trong những năm vừa qua, TAND các cấp đã thực hiện các quy định hiện hành về giải quyết BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng một cách nghiêm túc, đúng pháp luật. Các Tòa án đã giải thích và tuyên truyền pháp luật về giải quyết BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng.

### **2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế**

Tuy nhiên, thông qua vụ án trên tôi nhận thấy một số vấn đề sau:

Một là, cần có điều khoản quy định rõ quy định về trách nhiệm của NSX, KD đối với người tiêu dùng trong việc khẳng định sản phẩm họ sản xuất ra là an toàn. Từ đó thực hiện tốt quyền an toàn của người tiêu dùng trong thực tế

Hai là, không nên quy định việc yêu cầu cung cấp chứng cứ hành vi vi phạm của nhà sản xuất hay kinh doanh hàng hoá. Tác giả cho rằng nghĩa vụ chứng minh cần được thực hiện theo quy định của BLTTDS 2015 quy định tại điểm a khoản 1 – Điều 91. Có nghĩa là *người tiêu dùng khởi kiện không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị kiện có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*<sup>54</sup>. Bởi lẽ,

---

<sup>54</sup>-m%E1%BB%B9-h%E1%BA%A1n-ch%E1%BA%BF-c%E1

việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa có khuyết tật gặp phải một số khó khăn sau: NTD khó chứng minh được có khuyết tật hàng hóa nhất là đối với các loại hàng hóa ứng dụng công nghệ cao mà thông thường các hàng hóa này được thiết kế và sản xuất ở các nước phát triển. Việc tiếp cận quy trình sản xuất của NTD trong nhiều trường hợp là không được thực hiện.

Ba là, Luật chưa quy định rõ hàng hóa loại nào có khuyết tật thì tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh phải chịu trách nhiệm. Đồng thời, điều này cũng không được quy định rõ ràng tại các văn bản hướng dẫn thi hành. Các căn cứ pháp lý về vấn đề BTTH do hàng hóa có khuyết tật và hàng hóa không bảo đảm chất lượng gây thiệt hại trong các luật không rõ ràng. Nếu hàng hóa khuyết tật được bồi thường thì hàng hóa không đảm bảo chất lượng có được bồi thường hay không? Việc bồi thường được thực hiện như thế nào? Có đảm bảo quyền và lợi ích của người tiêu dùng trong thực tế ở Việt Nam hiện nay.

Bốn là, về vấn đề thu thập chứng cứ của các cơ quan NN có thẩm quyền đối với việc bảo đảm BTTH đối với các sản phẩm khuyết tật cho người tiêu dùng chưa được áp dụng trong thực tiễn một cách cụ thể. Có thể việc thu thập chứng cứ là thuộc về nguyên đơn khởi kiện, song đối với vụ việc có liên quan đối với người tiêu dùng cần thiết có sự tham gia của các cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung. Từ đó, bắt buộc Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thay mặt cho quyền lợi người tiêu dùng để nói lên tiếng nói đảm bảo cho việc thực hiện trong thực tế.

Năm là, các văn bản về chứng minh sản phẩm của nhà sản xuất, phân phối chưa được thực sự có hiệu quả. Lấy ví dụ là vụ việc thực phẩm chức năng Vinaca làm từ bột than tre giả lừa đảo người tiêu dùng,

được cấp giấy chứng nhận ..thì cơ chế nào đảm bảo cho người tiêu dùng, việc xem xét, công tác hậu kiểm chưa đáp ứng trong thực tế để người tiêu dùng thực sự có được các sản phẩm tốt, chất lượng và không bị khuyết tật là điều hoàn toàn cần thiết và bắt buộc vai trò của hiệp hội bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phát huy một cách tốt đa đảm bảo quyền và lợi ích của người tiêu dùng trong thực tế.

Sáu là, xem xét việc yêu cầu cung cấp bằng chứng vi phạm của nhà sản xuất theo quy định tại Điều 24 và 25 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là không hợp lý. Làm sao một người tiêu dùng biết được quy trình sản xuất như thế nào mà bắt buộc chứng minh? Đối với vấn đề này cần thiết phải sửa đổi để đảm bảo quyền và lợi ích người tiêu dùng nói chung từ đó thực hiện nghiêm túc trong thực tế ở nước ta một cách có hiệu quả.

#### \* Nguyên nhân của những hạn chế

*Nguyên nhân đầu tiên: Hệ thống các quy định pháp luật về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng chưa thật sự chặt chẽ và hoàn thiện.* Xuất phát những hạn chế trong hệ thống pháp luật ở Việt Nam là do pháp luật về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng ra đời trong bối cảnh chúng ta chưa có kinh nghiệm trong việc xây dựng và áp dụng pháp luật. Các chế tài chỉ dừng ở mức xử phạt mà chưa mang tính chất răn đe, giáo dục. Việc tiếp thu pháp luật của các nước tiên tiến trên thế giới vào pháp luật nội địa chưa được chuẩn bị kỹ về mọi mặt trong quá trình xây dựng và thực hiện. Đồng thời, cũng như cấu trúc hệ thống văn bản pháp luật trong pháp luật Việt Nam có những khác biệt so với pháp luật các nước. Kỹ năng lập pháp của nước ta chưa được hoàn thiện đã làm cho việc xây dựng những quy

định trong lĩnh vực này còn gặp nhiều hạn chế.

*Nguyên nhân thứ hai: các cơ quan NN có thẩm quyền trên địa bàn tỉnh Quảng Bình* thiếu kinh nghiệm trong việc đấu tranh với các vụ việc có liên quan đến các hành vi vi phạm trong lĩnh vực BVQLNTD. Quá trình quản lý, kiểm tra giám sát chưa thật sự đạt hiệu quả cao. Cơ quan NN có thẩm quyền chưa chủ động sử dụng các công cụ chính sách hợp lệ được pháp luật cho phép để thực hiện chức năng nhiệm vụ của mình, bảo vệ ngành sản xuất non trẻ trong nước. Sự liên kết giữa các cơ quan NN với nhau trong quá trình thực hiện chưa thật sự được chú trọng. Điều này thể hiện khi xảy ra các hành vi vi phạm đa phần là do người dân trình báo, chưa chủ động thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình theo đúng quy định của pháp luật. Đây chính là một trong những nguyên nhân để xảy ra tình trạng thi hành pháp luật về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng chưa được hiệu quả trong thực tiễn thi hành.

*Nguyên nhân thứ ba: Về phía cơ quan có thẩm quyền với đội ngũ cán bộ* thực hiện những quy định về BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng còn nhiều hạn chế. Các lực lượng chưa được cung cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất, kỹ thuật cũng như phương tiện đầy đủ để có thể thực hiện tốt các công việc theo yêu cầu. Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ chuyên trách công tác BVQLNTD còn hạn chế; phương tiện kỹ thuật phục vụ công tác kiểm tra chưa đáp ứng được đòi hỏi của thực tiễn. Do đó, trong nhiều trường hợp, đoàn kiểm tra không thể phát hiện được những thủ đoạn tinh vi của doanh nghiệp thải các chất gây ô nhiễm ra bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

*Nguyên nhân thứ tư: Để BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra*

cho người tiêu dùng thì cần có sự liên kết của nhiều cơ quan hữu quan vì để đưa ra một quyết định xử phạt hay không cần có sự tham gia của nhiều đơn vị nên trên thực tế thì rất phức tạp và tốn nhiều thời gian. Ngoài ra, một số cán bộ chưa đáp ứng với yêu cầu nhiệm vụ, kiến thức, năng lực, trình độ còn hạn chế ảnh hưởng đến quá trình xử lý các hành vi vi phạm. Vấn đề về quyền hạn pháp lý của các tổ chức BVQLNTD, nhất là của lực lượng Quản lý thị trường chưa thực sự đủ mạnh, nên đã hạn chế hiệu quả hoạt động nắm tình hình, phát hiện, đấu tranh, ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật BVQLNTD. Cơ sở pháp lý, chế tài xử phạt đối với các hành vi về sản xuất hàng hóa khuyết tật vừa thiếu, vừa chưa đủ mạnh, dẫn đến hạn chế tác dụng giáo dục, phòng ngừa, răn đe đối với những hành vi vi phạm. Ngoài ra, tình hình kiểm tra, giám sát hoạt động của các tổ chức, cá nhân trong lĩnh vực BVQLNTD còn gặp nhiều khó khăn. Công tác quản lý chưa thật sự hiệu quả, những trường hợp gây nên hậu quả về ÔNMT chưa được phát hiện nhanh chóng và kịp thời đã gây ra nhiều thiệt hại cho nhiều ngành sản xuất, cộng đồng dân cư trong thời gian qua.

*Nguyên nhân thứ năm:* Việc kiểm tra, giám sát thực hiện pháp luật BVQLNTD trên địa bàn tỉnh Quảng Bình nói riêng và cả nước nói chung chưa đạt hiệu quả cao. Chưa quan tâm đúng mức giáo dục các chủ thể trong hoạt động về xây dựng và BVQLNTD. Đồng thời, quá trình để xảy ra tình trạng ÔNMT đó là công tác về quy hoạch chưa đạt hiệu quả cao, khiến cho hoạt động quản lý và BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng chưa đạt yêu cầu. Các cơ quan NN có thẩm quyền chưa quan tâm đúng mức đối với công tác BVQLNTD, công tác kiểm tra, giám sát về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa được tiến

hành thường xuyên. Công tác thanh tra, kiểm tra về BVQLNTD đối với các cơ sở sản xuất đường như vẫn mang tính kế hoạch hình thức, hiện tượng “phạt để tồn tại” còn phổ biến. Công tác tuyên truyền, giáo dục về BVQLNTD trong xã hội còn hạn chế, dẫn đến chưa phát huy được ý thức tự giác, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân, cộng đồng trong việc tham gia gìn giữ và BVQLNTD.

*Nguyên nhân thứ sáu:* Hoạt động kiểm tra, giám sát việc thi hành pháp luật về BVQLNTD ở nước ta nói chung trong thực tế chưa được quan tâm đúng mức và còn nhiều hạn chế, thiếu sót. Ở một số cơ quan có liên quan như các đơn vị trực thuộc của các địa phương chưa thực hiện tốt chức năng kiểm tra, giám sát để từ đó tiến hành xử lý các hành vi vi phạm một cách có hiệu quả. Nhìn chung, đội ngũ chuyên trách làm công tác kiểm tra, giám sát còn thiếu, chưa đáp ứng yêu cầu. Từ công tác chỉ đạo điều hành đến việc đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho đội ngũ cán bộ chuyên trách còn yếu, tinh thần trách nhiệm trong công tác chưa cao dẫn đến tình trạng kiểm tra, giám sát tại một số địa phương còn sơ sài. Sau thanh tra, kiểm tra không tiến hành phúc tra lại các lỗi vi phạm từ đó ảnh hưởng đến quá trình khắc phục những vi phạm của đơn vị được kiểm tra, làm giảm hiệu quả công tác thi hành pháp luật về BVQLNTD cũng như xử lý các hành vi vi phạm trong thực tế chưa đạt hiệu quả cao.

## **Kết luận Chương 2**

Trên cơ sở nghiên cứu tác giả đã phân tích những quy định của pháp luật xung quanh vấn đề về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra nói riêng và các quy định

của BLDS nói chung, từ đó làm sáng tỏ, sâu sắc về quy định này trong thực tế góp phần làm cho thực tiễn áp dụng các quy định trên một cách có hiệu quả hơn. Thông qua việc phân tích những vấn đề có liên quan đến trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra thì tác giả đã đưa ra quan điểm trên cơ sở các ví dụ và chỉ ra được những hạn chế của pháp luật và những khó khăn vướng mắc trong việc áp dụng pháp luật ở nước ta hiện nay.

Đồng thời, thông qua việc nghiên cứu thực tiễn, tác giả đã khái quát lên một bức tranh toàn cảnh về thực trạng pháp luật và áp dụng pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra. Từ đó, dựa trên kết quả nghiên cứu so sánh, đối chiếu pháp luật, tác giả đã rút ra được những kiến nghị có giá trị tham khảo cho việc hoàn thiện những quy định về vấn đề này và nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật về vấn đề này ở Việt Nam. Ngoài ra, luận văn đề cập đến những vướng mắc đối với việc giải quyết về cơ chế trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra, phân tích những khía cạnh pháp lý từ đó kiến nghị nhằm hoàn thiện quy định về giải quyết về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra. Tác giả cũng phân tích và kiến nghị với cơ quan NN có thẩm quyền có hướng dẫn đối với trường hợp có liên quan đến trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra, hoàn thiện cơ chế thực hiện đối với lĩnh vực này, tăng cường công tác quản lý nhà nước nhằm thực hiện có hiệu quả các quy định về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra theo quy định của pháp luật Việt Nam trong những năm trở lại đây.



### **CHƯƠNG 3: PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO HÀNG HÓA KHUYẾT TẬT GÂY RA CHO NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM**

#### **3.1. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng**

##### ***3.1.1. Nhận định về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh mới***

Những năm vừa qua thì việc thực thi các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật đã góp phần thay đổi mạnh mẽ, đồng thời kiến tạo các khung khổ, nền tảng cơ bản vững chắc để góp phần đạt được các kết quả tích cực đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng tại Việt Nam trong bối cảnh tình hình mới. Trong đó, đặc biệt là đã hình thành hệ thống văn bản pháp luật, hệ thống cơ quan quản lý từ Trung ương tới địa phương; mạng lưới các Hội Bảo vệ người tiêu dùng và một số thành tựu trong công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ người tiêu dùng, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, thu hồi sản phẩm khuyết tật, bảo hành và thực thi các trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Báo cáo của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng cho thấy, số lượng vụ việc khiếu nại của người tiêu dùng tới Bộ Công Thương đã 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. Tỷ lệ giải quyết thành công các vụ việc tại Bộ trung bình năm là trên 90%.

Số lượng các Hội Bảo vệ người tiêu dùng đã có sự gia tăng đáng kể, từ 44 Hội trên cả nước vào năm 2012 lên 57 Hội vào năm 2018. Tại một số tỉnh, thành đã phát triển mạng lưới Hội xuống cấp huyện, xã.

Trong giai đoạn 2011 – 2018, Việt Nam đã tham gia nhiều tổ chức quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như Mạng lưới thực thi bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (ICPEN); Ủy ban bảo vệ người tiêu dùng ASEAN (ACCP); Tổ chức Quốc tế người tiêu dùng (CI)...Không chỉ tham gia, Việt Nam còn đóng vai trò là thành viên chủ động, có nhiều sáng kiến nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các tổ chức, trong đó, góp phần xác định và đặt ra các vấn đề mới như: cơ chế giải quyết tranh chấp xuyên biên giới, thiết kế các dự án nhằm tăng cường năng lực bảo vệ người tiêu dùng tại các khu vực..

Các kết quả trên cho thấy những nỗ lực, cố gắng của các tổ chức, cá nhân trong việc thực thi các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Toàn bộ các quy định hiện nay chỉ phù hợp với các giao dịch, kinh doanh – tiêu dùng có tính “truyền thống” mà chưa tính đến một số phương thức mới, hiện đại, đặc biệt là sự phát triển của thương mại điện tử và cách mạng khoa học công nghệ 4.0.

Hiện nay, vị trí của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng chưa được “định vị” trong quan hệ với các Luật chuyên ngành cũng như quy định rõ được về trách nhiệm của các cơ quan tổ chức khác trong việc phối hợp thực hiện. Trong khi đó, nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng mới xuất hiện nhưng chưa được quy định rõ ràng, hoặc chưa bổ sung đầy đủ. Bên cạnh đó, hạn chế về nguồn lực và kinh phí cũng như sự hoàn thiện của mô hình hoạt động chuyên môn cũng khiến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế. Do đó, cần có sự sửa đổi, bổ sung các quy định hiện hành để hoàn thành chính sách về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng, trách nhiệm của

tổ chức xã hội trong việc tham gia việc tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hay trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh mới.

Trong đó, đáng chú ý, xét đến sự phát triển thương mại điện tử và sự xuất hiện của nhiều mô hình kinh doanh trên cơ sở nền tảng, vấn đề bảo đảm việc cung cấp thông tin cho người tiêu dùng được đặc biệt chú trọng. Đồng thời, ngoài những nội dung đề xuất sửa đổi bổ sung trực tiếp hoặc liên quan trực tiếp đến các quy định của Luật hiện hành, Bộ Công Thương cũng cho rằng có thể xem xét việc bổ sung một số quy định hoàn toàn mới trong Luật hoặc xây dựng một số cơ chế chính sách để tạo cơ sở thực thi tốt hơn các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời gian tới. Trong đó, đề xuất bổ sung riêng một quy định về cơ chế phối hợp trong triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thể hiện rõ cơ chế phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cơ quan, tổ chức và địa phương, có sự phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể đối với từng cấp, từng ngành trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Song song với đó, từng bước xây dựng nền tảng, tạo cơ sở để hình thành Cơ sở dữ liệu quốc gia và Cổng thông tin quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trong thời gian tới Bộ Công Thương sẽ tiếp tục tăng cường trao đổi, làm việc cũng như phối hợp với các hội bảo vệ người tiêu dùng, các Sở Công Thương toàn quốc và các bên liên quan nhằm đẩy mạnh các hoạt động theo sát thực tế diễn biến, từ đó định hướng và góp phần hỗ trợ cho thành công chung của công tác bảo vệ người tiêu dùng.

***3.1.2. Một số phương hướng hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng trong giai đoạn 2021-2025***

Từ những tồn tại, hạn chế trong việc BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng ở nước ta nói chung có thể thấy rằng yêu cầu nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã và đang trở nên cấp thiết. Cùng với quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước cũng đã đặt ra yêu cầu hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm thực hiện tốt hơn nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong tình hình mới. Phương hướng hoàn thiện việc đảm bảo BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng của các chủ thể đến từ những yếu tố khác nhau. Trong đó, sự cần thiết đó cần được hoàn thiện cụ thể dưới các góc độ như sau:

*Một là, hoàn thiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chính là việc thể chế hoá quan điểm, chủ trương phát triển của Đảng, bảo đảm hài hoà giữa phát triển kinh tế, bảo đảm công bằng xã hội và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhằm phát triển bền vững đất nước.* Quá trình xây dựng các quy định của pháp luật cần xuất phát và nằm trong tổng thể các chính sách, định hướng mang tính quốc gia về phát triển kinh tế - xã hội. Sửa đổi, bổ sung các quy định hiện hành về xử lý các hành vi vi phạm nhằm áp dụng có hiệu quả trong thực tiễn. Đồng thời chính sách, pháp luật phải có tính nhất quán, tăng phạm vi điều chỉnh của các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành. Ban hành văn bản mới để điều chỉnh các quan hệ xã hội trong hoạt động xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực BVQLNTD. Quá trình áp dụng pháp luật phải phát huy đồng bộ sức mạnh của các biện pháp được quy định trong luật hành chính, hình sự, dân sự, kinh tế trong việc BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng, đặc biệt là các biện

pháp kinh tế để bảo đảm sự hài hoà giữa phát triển kinh tế và yêu cầu BVQLNTD, đáp ứng yêu cầu phát triển của nền kinh tế - xã hội trong tình hình mới.

*Hai là, hoàn thiện các quy định về BVQLNTD nói chung và BTTH trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói riêng góp phần trong việc quy định cụ thể trách nhiệm, trong đó có trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với Đồng thời, trong quá trình áp dụng cần có sự kiểm tra, giám sát có hiệu quả từ phía các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Có các chính sách cụ thể nhằm khuyến khích áp dụng các biện pháp phòng ngừa hoạt động trong sản xuất kinh doanh. Đồng thời cần có các quy định trong việc tăng cường năng lực, quyền hạn của cơ quan giám sát hoạt động sản xuất, đảm bảo chất lượng cho người tiêu dùng. Đối với các cơ quan áp dụng pháp luật cần có sự thống nhất trong công tác quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương. Đầu tư các trang thiết bị hoàn chỉnh, đáp ứng với quá trình BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng có hiệu quả ở nước ta hiện nay.*

*Ba là, thông qua việc hoàn thiện pháp luật về BVQLNTD nói chung thì xây dựng và ban hành đầy đủ các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo phù hợp với tình hình nước ta nói riêng và quy chuẩn của thế giới nói chung trong giai đoạn hiện nay. Có sự phân định lại chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng như các cơ quan hữu quan, tránh sự chồng chéo. Tạo nên môi liên kết trong việc thực hiện các điều ước quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà Việt Nam là thành viên, góp phần chủ động hội nhập quốc tế trong giai đoạn hiện nay.*

*Bốn là, thông qua việc hoàn thiện các quy định pháp luật, nâng cao chất lượng hiệu quả BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng sẽ tạo tiền đề cơ bản để nước ta thực hiện các cam kết về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các điều ước quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà Việt Nam là thành viên, góp phần chủ động hội nhập quốc tế. Đồng thời, với việc nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật trong lĩnh vực này tạo tiền đề để hoàn chỉnh pháp luật BVQLNTD nói riêng và hệ thống pháp luật nước ta nói chung, đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước và hội nhập quốc tế.*

### **3.2. Các giải pháp hoàn thiện pháp luật về bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng**

#### **3.2.1. Nhóm giải pháp hướng tới hoàn thiện qui định của pháp luật bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng**

Một là, vấn đề thu thập chứng cứ chứng minh đối với cá hành vi vi phạm đối với sản phẩm bị khuyết tật cơ bản chưa được thực hiện và áp dụng nhằm giải quyết các tranh chấp có liên quan trong hoạt động BTTH trong thực tế. Do đó, tác giả kiến nghị sửa đổi bổ sung Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng quy định một điều luật rõ ràng và cụ thể về việc sử dụng các căn cứ pháp lý trong hoạt động giải quyết vấn đề BTTH giữa các chủ thể chịu trách nhiệm và NTD

Hai là, cần thống nhất các văn bản pháp luật trong hướng dẫn áp dụng về thực hiện BTTH của các chủ thể đối với NTD trong việc chứng minh sản phẩm của mình là an toàn cho người tiêu dùng theo quy định của BLTTDS 2015. Với cách quy định này, pháp luật Việt Nam sẽ tránh mâu thuẫn về cách thức áp dụng nguyên tắc trách nhiệm nghiêm ngặt và trách nhiệm dựa vào yếu tố lỗi.

Ba là, tác giả kiến nghị trong quy định tại Điều 24, 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 không nên quy định việc yêu cầu cung cấp chứng cứ hành vi vi phạm của nhà sản xuất hay kinh doanh hàng hoá. Thay vào đó, nên quy định bằng cách yêu cầu người tiêu dùng cung cấp chứng cứ liên quan đến khuyết tật sản phẩm, thiệt hại xảy ra và mối liên hệ giữa thiệt hại và khuyết tật. Cách quy định như vậy sẽ hỗ trợ hiệu quả tốt hơn cho việc khởi kiện của người tiêu dùng đối với hàng hóa khuyết tật. Bởi lẽ việc cung cấp bằng chứng, thông tin hành vi vi phạm của nhà sản xuất trong một vài trường hợp không phải là đơn giản.

Bốn là, cần có sự tham gia của Hiệp hội bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng khi đại diện và nêu lên tiếng nói khi có hành vi vi phạm của các thương nhân trong việc sản xuất, kinh doanh các sản phẩm khuyết tật trên thực tế. Điều này vừa bảo vệ quyền lợi cho đôi bên vừa đảm bảo quyền và lợi ích của chủ thể là người tiêu dùng- khi đứng ở vị trí quan trọng để từ đó khẳng định vai trò quan trọng của hiệp hội trong thực tiễn thực hiện các quy định về pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở nước ta hiện nay.

### ***3.2.2. Nhóm giải pháp tăng cường thực thi pháp luật bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng***

Trước những bất cập của pháp luật và công tác thực hiện về điều kiện trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng tác giả mạnh dạn đưa ra một số giải pháp sau đây:

Thứ nhất, hoàn thiện pháp luật dân sự về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng được BLDS 2015 nhằm tạo ra bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và điều kiện bảo vệ tốt

nhất về vấn đề này. Có nghĩa là bên cạnh các quy định về nghĩa vụ trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng thì cần có văn bản của cơ quan có thẩm quyền tiến hành hoàn thiện về điều kiện trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng được hướng dẫn thi hành một cách cụ thể. BLDS là luật chung trong lĩnh vực tư. Với sự ghi nhận và bảo đảm về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói chung từ đó tạo ra cơ chế pháp lý hữu hiệu cho các chủ thể trong quá trình giải quyết các tranh chấp về vấn đề này. Đồng thời, BLDS cần ban hành các quy định riêng biệt về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng trong thực tế để từ đó làm nền tảng cho hoạt động thực hiện các quy định về đảm bảo quyền và lợi ích các đương sự nói chung. Do đó, ngay từ thời điểm này, việc triển khai thi hành, xây dựng văn bản pháp luật quy định chi tiết, hướng dẫn những điểm mới, điểm còn chưa rõ của BLDS 2015 là nhiệm vụ cấp bách, bảo đảm Bộ luật được thi hành đồng bộ, hiệu lực và hiệu quả.

Thứ hai, hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói chung. Từ các quy định của BLDS 2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành cũng trên cơ sở đó phải sửa đổi bổ sung theo hướng ghi nhận trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói chung. Do đó, cần thiết phải đặt ra vấn đề hoàn thiện pháp luật trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng để bảo vệ tốt nhất nhóm quyền lợi của các chủ thể trong quan hệ pháp luật dân sự trong thực tế.

Thứ ba, cần có điều khoản quy định rõ quy định về trách nhiệm của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật nhằm đảm bảo quyền

và lợi ích các chủ thể trong quan hệ pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Từ đó thực hiện tốt quyền an toàn của các chủ thể trong thực tế.

Thứ tư, không nên quy định việc yêu cầu cung cấp chứng cứ hành vi vi phạm của người bị phạm. Tác giả cho rằng nghĩa vụ chứng minh cần được thực hiện theo quy định của tại điểm a khoản 1 Điều 91 BLTTDS 2015 quy định. Có nghĩa là người khởi kiện không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của người bị phạm. Người vi phạm, người bị kiện có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại theo quy định của pháp luật. Bởi lẽ, việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gặp phải một số khó khăn sau: khó chứng minh được có trách nhiệm nhất là đối với các loại trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nếu người khởi kiện đã chết.

Thứ năm, tiếp tục xây dựng và hoàn thiện quy phạm pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói chung. Cụ thể, trong việc hoàn thiện quy định pháp luật cũng như công tác thực hiện thì chủ thể bị xâm phạm cần phải xác nhận và đảm bảo các điều kiện về an toàn cũng như cung cấp đầy đủ các quy định về trách nhiệm giám hộ tại các trường học, bệnh viện....

Thứ sáu, hoàn thiện quy định pháp luật về vai trò của cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành đối với trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng trong thực tế. Trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, quản lý, học tập thì vai trò quản lý của các cơ quan trong thực hiện quyền của người dân là điều vô cùng quan trọng. Các cơ quan nhà nước thực hiện chức năng quản lý nhà nước và tổ chức thực thi

pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng trong phạm vi cả nước, trong đó có hoạt động thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về kinh doanh, giáo dục, học tập nói chung. Vì vậy, để bảo vệ tốt hơn điều kiện thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan này cần phải được không ngừng tăng cường, nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ, bảo đảm hiệu lực và hiệu quả trong quản lý nhà nước về quản lý thị trường, phát hiện các hành vi sai phạm trong hoạt động quản lý nhà nước nói chung và thực hiện quyền lợi của các chủ thể nói riêng. Từ đó cũng kịp thời tham mưu, đề xuất với cơ quan có thẩm quyền hoàn thiện những “khoảng trống” của pháp luật trong công tác quản lý trong thực tế. Mặt khác, pháp luật hiện hành không quy định việc Nhà nước về điều kiện trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng cần mang tính thống nhất, cần hoàn thiện các quy định về quy trình và cơ chế “hậu kiểm” của cơ quan quản lý nhà nước để kịp thời phát hiện và xử lý hành vi vi phạm, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của các tổ chức, cá nhân nói chung nhằm đề cao vai trò, trách nhiệm của cơ quan, người đại diện đảm bảo quyền và lợi ích của chủ thể trong thực tế.

#### Thứ bảy, về cơ chế phối hợp giải quyết yêu cầu đòi BTTHNHĐ

Theo quy định của pháp luật, người bị thiệt hại có quyền đề nghị cơ quan có thẩm quyền hoặc Tòa án giải quyết yêu cầu đòi BTTH. Do vậy, cần có văn bản quy định cụ thể về cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong các vụ việc khác nhau cũng như cơ chế phối hợp giải quyết giữa các cơ quan cùng liên đới chịu TNBTTH, đặc biệt đối với trường hợp BTTH do cán bộ, công chức Nhà nước, người có thẩm quyền trong các cơ quan Nhà nước gây ra.

Nhằm thực hiện tốt, có hiệu quả bảo vệ quyền lợi và nâng cao trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nên quy định trách nhiệm của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật là nghĩa vụ bắt buộc và nếu trường hợp cá nhân, tổ chức nếu có hành vi vi phạm pháp luật về nghĩa vụ bảo hành cần thiết phải bị xử phạt về hành vi này, nhằm ràng buộc trách nhiệm đối với trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng và bảo vệ tốt hơn cho người gây thiệt hại. Từ đó, nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật của mọi chủ thể trong việc bảo vệ quyền lợi của các chủ thể và trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng:

Một là, vấn đề nâng cao nhận thức và ý thức thực thi các quy định pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng nói chung là vấn đề trọng tâm và cần thường xuyên quan tâm. Trong quá trình thực thi pháp luật, các công việc liên quan đến tuyên truyền, giáo dục pháp luật phải được tăng cường với nhiều hình thức phong phú, đa dạng để nâng cao nhận thức, hiểu biết và ý thức chấp hành pháp luật của công chúng nói chung, những người có quyền và nghĩa vụ liên quan nói riêng. Ngày nay, với cơ chế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa mà Nhà nước ta đang tiến hành, việc tạo lập và tuân thủ các điều kiện về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng sẽ hoàn thiện cơ chế quản lý nhà nước trong lĩnh vực này hiện nay. Từ đó, xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa là những phương hướng cơ bản nhằm đổi mới và hoàn thiện pháp luật nói chung, ghi nhận và bảo vệ tốt hơn các quyền, lợi ích hợp pháp của mọi chủ thể nói chung, quyền nhân thân trong tiêu dùng đáp ứng với quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong giai đoạn mới.

Hai là, thông qua hoạt động tuyên truyền, giáo dục pháp luật nhằm nâng cao vai trò quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng theo pháp luật và các tổ chức đơn vị, cá nhân. Qua đó, khắc phục tâm lý e ngại vẫn đề nặng trở thành rào cản để họ thực thi những quyền lợi được hưởng. Đặc biệt, các chủ thể cần thiết phải tăng cường hoạt động giáo dục và bắt buộc chủ thể cam kết nhằm thực hiện quyền an toàn của người tiêu dùng trong công tác quản lý. Bên cạnh đó, phải khắc phục và chủ động khiếu nại đến chủ thể có trách nhiệm hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi phát hiện ra các hành vi vi phạm, dỡ bỏ tâm lý e ngại đối với vấn đề này trên thực tế.

Ba là, BLDS và các văn bản hướng dẫn thi hành phải tạo tính minh bạch của các văn bản quy phạm pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng kể cả trong các quy định áp dụng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch với các chủ thể nhằm bảo vệ quyền và lợi ích của các chủ thể. Nhằm tạo điều kiện thuận lợi và bảo vệ tối đa lợi ích của người tiêu dùng và với thực trạng xâm phạm quyền lợi ở nước ta hiện nay, pháp luật Việt Nam nên quy định theo hướng phải có chế tài xử phạt nghiêm khắc và bắt buộc có hành vi phạm thật nặng thì quyền lợi của họ không thể được bảo vệ; trong trường hợp chủ thể phải bồi thường trách nhiệm có thể khởi kiện tiếp theo yêu cầu bên có lỗi bồi hoàn.

Bốn là, các tổ chức, cá nhân cần có những hoạt động thiết thực trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bị xâm phạm. Song song với việc cải tiến công nghệ, nâng cao năng lực sản xuất, thì nhiều tổ chức trường học, bệnh viện chủ động thành lập bộ phận giải quyết khiếu nại của có liên quan đến người tiêu dùng và chủ động xây

dựng các kênh thông tin để tiếp nhận những phản ánh, ý kiến của về vấn đề người tiêu dùng. Các tổ chức nên tích cực tham gia tuyên truyền, phổ biến BLDS và văn bản về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng và các văn bản khác có liên quan.

Năm là, các lực lượng chức năng sẽ phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước đẩy lùi tình trạng vi phạm trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Các cơ quan chức năng phải được trang bị đầy đủ các công cụ pháp lý cần thiết và được chỉ đạo xuyên suốt để công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực sự đạt hiệu quả cao. Nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật về BVNTD thì các cơ quan có thẩm quyền cần sửa đổi những quy định của pháp luật Việt Nam về vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật nhằm nâng cao mức độ tương thích pháp luật trong nước và thế giới. Việt Nam cần ghi nhận và nội luật hóa những quy định chi tiết được quy định trong được ghi nhận tại các Công ước, Hiệp định mà Việt Nam là thành viên. Đồng thời, áp dụng những kinh nghiệm thực tế thông qua các vụ việc có liên quan làm nguồn tư liệu nhằm hoàn chỉnh hơn nữa hệ thống văn bản pháp luật về BVNTD. Tích cực nghiên cứu những quy định pháp luật liên quan của các nước phát triển và chuyển hóa một cách hợp lý những quy định phù hợp vào điều kiện thực tiễn ở nước ta hiện nay.

Sáu là, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, thông tin về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật

Từ thực trạng về công tác tuyên truyền, thông tin cho thấy kiến thức pháp lý về vấn đề còn quá xa lạ. Để khắc phục nhược điểm này,

công tác thông tin, tuyên truyền, giáo dục là một biện pháp hữu hiệu nhất. Tuy vậy, không thể tuyên truyền một cách chung chung mà cần xác định rõ nội dung, hình thức và biện pháp tuyên truyền cho phù hợp với từng đối tượng. Các cơ quan thẩm quyền cần xây dựng kế hoạch tuyên truyền căn cứ trên tình hình áp dụng thực tế pháp luật nói chung và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật. Trong công tác này, các cơ quan cần phải có sự phối hợp chặt chẽ với các cơ quan hữu quan như Hiệp hội ngành hàng, doanh nghiệp... Thông qua nhiều hình thức, phương tiện khác nhau như hệ thống Đài phát thanh, truyền hình, báo chí... tổ chức hội nghị, tọa đàm chuyên đề hoặc lồng ghép vào nội dung của các hội nghị nhằm thực hiện phổ biến kiến thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật. Tạo điều kiện để pháp luật về thương mại nói chung đi vào thực tiễn.

là nâng cao vai trò của các Hiệp hội trong việc hình thành cơ chế bảo vệ người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật, đặc biệt là vai trò của Hiệp hội BVQLNTD Việt Nam là nơi đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng. Tác giả cho rằng Hiệp hội BVQLNTD cần có quy chế phối hợp cùng hành động nhằm hoạt động thống nhất trong quá trình giúp doanh nghiệp trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật. Từ phối hợp nghiên cứu, cung cấp thông tin trong các vấn đề như quy định pháp lý về thương mại trong và ngoài nước, các chế tài, các hình thức, vai trò của thương nhân, vấn đề BTTH do sản phẩm khuyết tật gây nên, đại diện cho NTD tham gia trong các vụ kiện về sản phẩm khuyết tật trong và ngoài nước.

Bên cạnh đó làm tốt hơn vai trò là cầu nối giữa các cơ quan Nhà nước và các doanh nghiệp, NTD trên thực tế. Với vai trò này, hiệp hội ngành hàng sẽ tham gia tích cực cùng với các cơ quan chức năng của nhà nước dựa trên cơ sở đảm bảo lợi ích chung của NTD, khi xây dựng và ban hành những quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật trong nước cũng như giúp đỡ NTD về những vụ kiện nếu có hành vi vi phạm xảy ra của Việt Nam ở nước ngoài.

Sáu là, nâng cao trách nhiệm của các cơ quan Nhà nước trong việc xây dựng, hoàn thiện và thực thi pháp luật về BVQLNTD nói chung và áp dụng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật

Chính phủ thống nhất và định hướng cho Hiệp hội bảo vệ QLNTD trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật. Thông qua hiệp hội ngành hàng, Chính phủ có thể đưa ra các quyết định mang tính định hướng cho các hiệp hội cũng như các chủ thể chịu trách nhiệm, NTD việc thực hiện các quy định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về trách nhiệm của thương nhân đối với hàng hóa khuyết tật, giảm thiểu thiệt hại, hạn chế các tác động tiêu cực có thể xảy ra đối với quyền lợi NTD trong nước trước các hành vi vi phạm pháp luật NTD nói chung và hàng hóa khuyết tật

Đề ra những biện pháp hỗ trợ các doanh nghiệp, đầu tư trang thiết bị, máy móc phương tiện kỹ thuật, phát huy có hiệu phục vụ cho công tác hoạt động sản xuất, kinh doanh nhằm xây dựng các sản phẩm chất lượng, đảm bảo an toàn, chất lượng để phục vụ nhu cầu trong nước cũng

như nước ngoài. Việc đề ra những biện pháp hỗ trợ từ phía các cơ quan có thẩm quyền sẽ giúp cho doanh nghiệp ổn định tâm lý trong quá trình chuẩn bị và thực hiện để không xảy ra hiện tượng sản xuất các hàng hóa bị khuyết tật. Bên cạnh đó, nâng cao hơn nữa hệ thống thông tin ở nước ta giúp cho người tiêu dùng tự mình bảo vệ quyền lợi trước hàng hóa khuyết tật

### Kết luận chương 3

Trên cơ sở nghiên cứu tác giả đã phân tích những quy định của pháp luật xung quanh vấn đề về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra nói riêng và các quy định của BLDS nói chung, từ đó làm sáng tỏ, sâu sắc về quy định này trong thực tế góp phần làm cho thực tiễn áp dụng các quy định trên một cách có hiệu quả hơn. Thông qua việc phân tích những vấn đề có liên quan đến trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra thì tác giả đã đưa ra quan điểm trên cơ sở các ví dụ và chỉ ra được những hạn chế của pháp luật và những khó khăn vướng mắc trong việc áp dụng pháp luật ở nước ta hiện nay.

Đồng thời, thông qua việc nghiên cứu thực tiễn, tác giả đã khái quát lên một bức tranh toàn cảnh về thực trạng pháp luật và áp dụng pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra. Từ đó, dựa trên kết quả nghiên cứu so sánh, đối chiếu pháp luật, tác giả đã rút ra được những kiến nghị có giá trị tham khảo cho việc hoàn thiện những quy định về vấn đề này và nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật về vấn đề này ở Việt Nam. Ngoài ra, luận văn đề cập đến những vướng mắc đối với việc giải quyết về cơ chế trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây

ra, phân tích những khía cạnh pháp lý từ đó kiến nghị nhằm hoàn thiện quy định về giải quyết về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra. Tác giả cũng phân tích và kiến nghị với cơ quan NN có thẩm quyền có hướng dẫn đối với trường hợp có liên quan đến trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra, hoàn thiện cơ chế thực hiện đối với lĩnh vực này, tăng cường công tác quản lý nhà nước nhằm thực hiện có hiệu quả các quy định về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra theo quy định của pháp luật Việt Nam trong những năm trở lại đây.

## KẾT LUẬN

Thực hiện pháp luật về trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng gây ra có vai trò quan trọng trong việc góp phần hoàn thiện hơn nữa pháp luật dân sự là một nội dung nhỏ trong hệ thống pháp luật Nhà nước Việt Nam. BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng thì bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường những thiệt hại đó. Các quy định về bồi thường thiệt hại góp phần bảo vệ quyền và lợi ích cho các chủ thể trong quan hệ pháp luật ngoài hợp đồng, song, trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra cũng để lại những hậu quả nhất định cho các chủ thể trong trường hợp một trong hai bên vi phạm. Việc nghiên cứu đề tài *“BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng”* nhằm mục đích làm sáng tỏ một số vấn đề lý luận cũng như thực tiễn về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra, hướng tới việc bổ sung, hoàn thiện pháp luật, tăng cường tính hiệu quả và tính khả thi khi áp dụng các quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra.

Trên cơ sở nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra, có thể rút ra những kết luận cơ bản sau:

1. Bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra là một loại trách nhiệm pháp lý phát sinh khi người tiêu dùng có hành vi vi phạm và gây thiệt hại cho phía bên kia thì phải bồi thường các quyền và lợi ích hợp pháp cho người bị thiệt hại theo quy định của pháp luật.

2. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi

phạm của người tiêu dùng gây ra trong thời gian qua chưa được các chủ thể biết đến cũng như áp dụng rộng rãi, một số quy định còn thiếu, gây khó khăn cho công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý khi có vi phạm. Điều đó đã hạn chế quyền lợi của các chủ thể lợi dụng việc chưa có quy định pháp luật xử lý hoặc sự thiếu chặt chẽ của pháp luật để mưu lợi cá nhân, gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền lợi chính đáng của phía bên kia trong quan hệ pháp luật này.

3. Luận văn phân tích thực trạng, làm rõ nguyên nhân của những hành vi vi phạm từ đó đưa ra các kiến nghị tiếp tục hoàn thiện các quy định pháp luật điều chỉnh nội dung này để góp phần bảo vệ quyền lợi của các bên trong quan hệ bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra.

Như vậy, việc nghiên cứu đề tài *“Trách nhiệm BTTH đối với hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng”* có ý nghĩa góp phần làm sáng tỏ những quy định pháp luật còn thiếu, còn hổng trong quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra; từ đó tác giả đưa ra các kiến nghị nhằm bổ sung, hoàn thiện các quy định pháp luật trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra, tạo hành lang pháp lý cũng như sự hài hòa trong việc bảo vệ quyền và lợi ích của các chủ thể trong quan hệ pháp luật này.

Việc nghiên cứu đề tài này đã mang lại ý nghĩa, góp phần trong việc xây dựng và hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra và giúp đánh giá được thực tiễn thi hành pháp luật về BTTH ngoài hợp đồng đang còn nhiều bất cập và vướng mắc. Đây là một tư liệu có thể dùng để tham khảo đối với các cơ quan có thẩm quyền thi hành pháp luật về vấn đề này để tiếp tục phát

huy những kết quả tốt và cải thiện được những khó khăn, hạn chế hiện tại trong việc thi hành quy định pháp luật về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm của người tiêu dùng gây ra ở nước ta trong giai đoạn hiện nay.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### A. Văn bản quy phạm pháp luật

1. Hiến pháp 2013 ngày 28/11/2013.

#### A. Văn bản quy phạm pháp luật

2. Hiến pháp 2013 ngày 28/11/2013.

3. Bộ luật Dân sự (Luật số: 91/2015/QH13) ngày 24/11/2015.

4. Bộ luật Dân sự (Luật số: 33/2005/QH 11) ngày 14/6/2005.

5. Nghị quyết 03/2006/NQ-HĐTP của Hội đồng thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao ngày 08/7/2006 về việc hướng dẫn áp dụng một số quy định của BLDS năm 2005 về BTTH ngoài hợp đồng.

### B. Tài liệu tham khảo

\* Các sách tham khảo, chuyên khảo, giáo trình, bình luận khoa học

1. Tổ chức Quốc tế người tiêu dùng được thành lập vào 01/04/1960 bởi 5 nước là Mỹ, Anh, Hà Lan, Bỉ, Úc tại “Hội nghị quốc tế tại La Hay; đến năm 1985 tổ chức này đổi tên thành “Consumer International - CI”.

2. TS.Nguyễn Thị Vân Anh – TS. Nguyễn Văn Cương (2012), “Giáo trình luật bảo vệ quyền lợi người tiêu”, NXB Chính trị Quốc gia – Sự thật

3. Ths. Nguyễn Văn Cương, Viện Khoa học pháp lý - Bộ Tư pháp, “*Quan niệm về người tiêu dùng trong pháp luật của các quốc gia trên thế giới và vấn đề xây dựng khái niệm người tiêu dùng trong dự thảo luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*”.

4. Đỗ Văn Đại (2010), *Luật bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng Việt Nam- Bản án và bình luận bản án*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
5. Đỗ Văn Đại (2014), *Luật bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng Việt Nam- Bản án và bình luận bản án*, tập 1 và tập 2, Nxb. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Đỗ Văn Đại (2014), *Luật nghĩa vụ dân sự và bảo đảm thực hiện nghĩa vụ dân sự Việt Nam- Bản án và bình luận bản án*, tập 1, Nxb. Chính trị Quốc gia, TP. Hồ Chí Minh.
7. Đỗ Văn Đại (2016), *Bình luận khoa học những điểm mới của Bộ luật dân sự năm 2015*, Nxb. Hồng Đức-Hội luật gia Việt Nam, Hà Nội.
8. Ths. Nguyễn Văn Cương, Viện Khoa học pháp lý - Bộ Tư pháp, “*Quan niệm về người tiêu dùng trong pháp luật của các quốc gia trên thế giới và vấn đề xây dựng khái niệm người tiêu dùng trong dự thảo luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*”.
9. Đỗ Văn Đại (2010), *Luật bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng Việt Nam- Bản án và bình luận bản án*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
10. Đỗ Văn Đại (2014), *Luật bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng Việt Nam- Bản án và bình luận bản án*, tập 1 và tập 2, Nxb. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
11. Đỗ Văn Đại (2014), *Luật nghĩa vụ dân sự và bảo đảm thực hiện nghĩa vụ dân sự Việt Nam- Bản án và bình luận bản án*, tập 1, Nxb. Chính trị Quốc gia, TP. Hồ Chí Minh.

12. Đỗ Văn Đại (2016), *Bình luận khoa học những điểm mới của Bộ luật dân sự năm 2015*, Nxb. Hồng Đức-Hội luật gia Việt Nam, Hà Nội.
13. Hoàng Thế Liên (chủ biên) (2013), *Bình luận khoa học Bộ luật dân sự năm 2005*, tập 2, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
14. Trần Tuyết Minh (2014), trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng theo pháp luật Việt Nam, Luận văn thạc sĩ Luật học, Hà Nội.
15. Chu Đức Nhuận (2011), trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng sản phẩm, hàng hóa, Luận văn Tiến sĩ Luật học, Hà Nội.
16. Nguyễn Xuân Quang, Lê Nét, Nguyễn Hồ Bích Hằng (2007), *Luật dân sự Việt Nam*, Nxb. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
17. Phùng Trung Tập (2009), *Bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng về tài sản, sức khỏe và tính mạng*, Nxb. Hà Nội.
18. Từ điển Kinh tế học hiện đại (1999), Nhà xuất bản Chính trị quốc gia năm, Tr.193.
19. Từ điển kinh tế kinh doanh Anh - Việt có giải thích (2000), NXB Khoa học và kỹ thuật.
20. Nhà Pháp luật Việt - Pháp (2005), *Bộ luật Dân sự Pháp*, Nxb Tư pháp, Hà Nội
21. Bộ Giáo dục và đào tạo – Trung tâm ngôn ngữ và văn hóa Việt Nam (1998), *Đại từ điển tiếng Việt*, NXB Văn hóa – Thông

tin, Hà Nội, tr. 1571.

22. Ths. Nguyễn Hoàng Thủy, “*Bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, những vấn đề lý luận và thực tiễn*”, luận văn thạc sĩ Luật học 2013.
23. Trường Đại học Luật Hà Nội (2013), *Giáo trình Luật dân sự Việt Nam*, tập 2, Nxb. Công an nhân dân, Hà Nội.
24. Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh (2016), *Giáo trình Pháp luật về hợp đồng và bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng*, Nxb. Hồng Đức-Hội Luật gia Việt Nam, Hà Nội.
25. (Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees).
26. Francise Rose (ed.), *Blackstone's Statutes on Commercial and Consumer Law 2008-2009*, 17<sup>th</sup>ed. (Oxford: Oxford University Press, 2008) at 539. [Truy cập ngày 27/02/2018].

\* Các khóa luận, luận văn, luận án

1. Huỳnh Thị Tín (2015), *trách nhiệm dân sự liên đới bồi thường thiệt hại theo quy định của Bộ luật dân sự 2005*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Luật thành phố Hồ Chí Minh.
2. Nguyễn Thị Thu (2008), *hoàn thiện pháp luật về cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, luận văn thạc sĩ Luật học, trường Đại học Luật TP. HCM, tr.5.
3. Nguyễn Văn Hoi (năm 2017), *trách nhiệm bồi thường thiệt hại do tài sản gây ra theo pháp luật dân sự Việt Nam*, Luận án tiến

sỹ - Trường Đại học Luật Hà Nội.

\*Các bài báo, bài viết

1. Phạm Kim Anh (2009), “*Trách nhiệm dân sự và chế định bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong Bộ luật dân sự 2005 thực trạng và giải pháp hoàn thiện*”, tạp chí *Khoa học pháp lý*, số 6 (55), tr.3-13.
2. Đỗ Văn Đại, Lê Hà Huy Phát (2016), “*Những điểm mới bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong Bộ luật dân sự năm 2015*”: Tiếp theo kỳ trước và hết tạp chí *Tòa án nhân dân* (8), tr.24-26.
3. Đỗ Văn Đại, Nguyễn Trương Tín (2016), “*Những điểm mới về bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong Bộ luật dân sự 2015 những trường hợp bồi thường cụ thể*”. Kỳ I, tạp chí *Tòa án nhân dân* (11), tr.10-13,17

\* Các khóa luận, luận văn, luận án

1. Huỳnh Thị Tín (2015), *trách nhiệm dân sự liên đới bồi thường thiệt hại theo quy định của Bộ luật dân sự 2005*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Luật thành phố Hồ Chí Minh.
2. Nguyễn Thị Thu (2008), *hoàn thiện pháp luật về cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay*, luận văn thạc sĩ Luật học, trường Đại học Luật TP. HCM, tr.5.
3. Nguyễn Văn Hợi (năm 2017), *trách nhiệm bồi thường thiệt hại do tài sản gây ra theo pháp luật dân sự Việt Nam*, Luận án tiến sỹ - Trường Đại học Luật Hà Nội.

\*Các bài báo, bài viết

1. Phạm Kim Anh (2009), “*Trách nhiệm dân sự và chế định bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong Bộ luật dân sự 2005 thực trạng và giải pháp hoàn thiện*”, tạp chí *Khoa học pháp lý*, số 6 (55), tr.3-13.
2. Đỗ Văn Đại, Lê Hà Huy Phát (2016), “*Những điểm mới bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong Bộ luật dân sự năm 2015*”: Tiếp theo kỳ trước và hết tạp chí *Tòa án nhân dân* (8), tr.24-26.
3. Đỗ Văn Đại, Nguyễn Trương Tín (2016), “*Những điểm mới về bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng trong Bộ luật dân sự 2015 những trường hợp bồi thường cụ thể*”. Kỳ I, tạp chí *Tòa án nhân dân* (11), tr.10-13,17
4. Bùi Nguyên Khương (2014), “*một số ý kiến đóng góp cho Dự thảo Bộ luật Dân sự (sửa đổi)- phần liên quan đến bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng*”, tạp chí *Nhà nước và Pháp luật* (9), tr.25-29.
5. Nguyễn Hoàng Thủy – BTTH do vi phạm quyền lợi người tiêu dùng – những vấn đề lý luận và thực tiễn [chuwong1 – cơ sở lý luận]

Website

1. Bộ Tư pháp – Viện Khoa học pháp lý (2006), *Từ điển Luật học*, NXB Từ điển bách khoa, Hà Nội, tr.191.
2. Nguyễn Minh Oanh (2010), “*Khái niệm chung về trách nhiệm*

*bồi thường thiệt hại và phân loại trách nhiệm bồi thường thiệt hại”,*

[ngtinphapluatdansu.com/2010/04/05/4702-2/](https://thongtinphapluatdansu.com/2010/04/05/4702-2/)"<https://thongtinphapluatdansu.com/2010/04/05/4702-2/>

3. Trương Hồng Quang (2005), *“Một số khái niệm về chế định bồi thường thiệt hại trong lĩnh vực sở hữu trí tuệ”*, [id=487](#)
4. Nguyễn Minh Oanh (2010), *“Khái niệm chung về trách nhiệm bồi thường thiệt hại và phân loại trách nhiệm bồi thường thiệt hại”*, <https://thongtinphapluatdansu.com/2010/04/05/4702-2/>
5. Kỷ yếu Tòa đàm *“Trách nhiệm Bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng”*, Nhà Pháp luật Việt – Pháp. Hà Nội, ngày 06 – 07/12/2011. (Civillawinfor có biên tập lại kết cấu và kỹ thuật văn bản).
6. <http://www.ilo-phuket.com/legal-documents/consumer-protection.html> [Truy cập ngày 27/02/2018]
7. <http://www.ilo-phuket.com/legal-documents/consumer-protection.html> [Truy cập ngày 27/02/2018].
8. Kỷ yếu Tòa đàm *“Trách nhiệm Bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng”*, Nhà Pháp luật Việt – Pháp. Hà Nội, ngày 06 – 07/12/2011. (Civillawinfor có biên tập lại kết cấu và kỹ thuật văn bản).

[Truy cập ngày 27/02/2018]

[Truy cập ngày 27/02/2018].

[Truy cập ngày 27/02/2018].

[Truy cập, ngày 27/2/2018]

Người tiêu dùng thắng kiện chủ tiệm bánh mỳ, [Truy cập, ngày 04/5/2018].

## **PHỤ LỤC**

### **TÒA ÁN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG**

#### **BẢN ÁN 19/2019/DS-PT NGÀY 13/05/2019 VỀ TRANH CHẤP BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI DO VI PHẠM QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG**

Ngày 13 tháng 5 năm 2019 tại trụ sở Tòa án nhân dân tỉnh Hải Dương xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số: 45/2018/TLPT-DS ngày 05 tháng 10 năm 2018 về tranh chấp bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

Do bản án dân sự sơ thẩm số ngày 28 tháng 8 năm 2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số: 47/2018/QĐ-PT ngày 13 tháng 12 năm 2018, thông báo mở lại phiên tòa số 89/TB-TA ngày 19/4/2019, quyết định hoãn phiên tòa số 14/2019/QĐ-PT ngày 03/5/2019 giữa các đương sự:

**1. Nguyên đơn:** Ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967. Vắng mặt.

Địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

Người đại diện theo ủy quyền của ông Kh: chị Bùi Thị Q, sinh năm 1990 (văn bản ủy quyền ngày 02/6/2017). Có mặt.

Địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của ông Kh: Ông Phạm Quang H, ông Phạm Trung K, bà Trương Thị Thu H - Văn phòng luật sư H, Đoàn luật sư Thành phố Hà Nội. Đều có mặt.

Địa chỉ: 2.. Th, phường Y, quận T, Thành phố Hà Nội.

Địa chỉ văn phòng giao dịch: Số 1 ngõ 1.. AD, phường Y, quận T, Thành phố Hà Nội.

**2. Bị đơn:** Công ty TNHH S. (viết tắt S ELECTRONIC VIETNAM).

Địa chỉ trụ sở: Tầng 6 và tầng 7 tòa nhà P, số 93 đường Ng, phường B. Quận ..., Thành phố Hồ Chí Minh.

Người đại diện hợp pháp: Ông T - Tổng giám đốc là người đại diện theo pháp luật. Chị Phạm Thị Th, sinh năm 1984. Địa chỉ: Phòng 12..., Tòa nhà P, 8... L, Quận H, thành phố Hà Nội là người đại diện theo ủy quyền (Văn bản ủy quyền ngày 29/5/2017).

Ông Nguyễn Văn B - sinh năm 1970

Địa chỉ: Ngõ 3.. X, phường Q, quận T, Thành phố Hà Nội là người đại diện theo ủy quyền (Giấy ủy quyền ngày 24/4/2019). Bà Th, ông B có mặt.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bị đơn: Ông Nguyễn Anh T, sinh năm 1980 - Luật sư Công ty TNHH T và thành viên.

Địa chỉ: Phòng 2A tầng 18 và phòng 3 tầng 21 - Tòa nhà B, số 2 H, phường B, quận .., TP Hồ Chí Minh. Có mặt.

3. Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan: Bà Trần Thị K, sinh năm 1964. Vắng mặt.

Địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

Người đại diện theo ủy quyền của bà K: Ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967 (văn bản ủy quyền ngày 14/4/2017). Địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương. Vắng mặt.

4. Người làm chứng:

4.1. Anh Lê Văn B, sinh năm 1986 - Kỹ thuật viên của Đại lý công ty S.

Địa chỉ cư trú: Phố B, phường H, TP HD, tỉnh Hải Dương. Có mặt.

4.2. Anh Trần Thiên Anh Kh, sinh năm 1986.

Địa chỉ: Số 35.., Ng, phường .., quận B, TP Hồ Chí Minh. Vắng mặt.

5. Người kháng cáo: Ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967 (vắng mặt) và chị Bùi Thị Q - Sinh năm 1990 (là người đại diện theo ủy quyền của ông Kh) (có mặt).

Đều ở địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

## **NỘI DUNG VỤ ÁN**

Theo bản án dân sự sơ thẩm, nội dung vụ án được tóm tắt như sau:

Tại bản tự khai, biên bản lấy lời khai của nguyên đơn và người đại diện theo ủy quyền của nguyên đơn trình bày: Ngày 02/10/2014 ông Kh mua 01 chiếc ti vi S.. KDL- 42W7..., số serial 2888949 tại cửa hàng đại lý của công ty S, địa chỉ: 91 P, thành phố H D, tỉnh Hải Dương để sử dụng sinh hoạt cho gia đình. Khi nhận ti vi còn nguyên đai nguyên kiện, đúng nhãn hiệu, ông đã được nhận hướng dẫn sử dụng và sổ bảo hành, thời gian bảo hành 24 tháng kể từ ngày mua. Gia đình ông sử dụng tivi từ ngày 02/10/2014 đến ngày 10/7/2015 ti vi bị hỏng, nhân viên bảo hành của công ty đã đến sửa chữa bảo hành tại nhà ông.

Ông tiếp tục sử dụng ti vi bình thường cho đến ngày 21/9/2015 ti vi lại hỏng, nhân viên của trung tâm bảo hành có đến nhà ông xem xét và chụp ảnh chiếc ti vi có sự chứng kiến của ông. Ngày 23/9/2015 trung tâm gọi điện thoại từ chối bảo hành và đưa ra lý do người tiêu dùng đã để nước vào ti vi và trời nồm ẩm gia đình không biết bảo quản. Ông đã nhiều lần gọi điện và trực tiếp đến tận trung tâm bảo hành của công ty để yêu cầu bảo hành theo đúng chính sách bảo hành nhưng không được giải quyết. Từ thời điểm nhận ti vi gia đình ông luôn để ti vi trên kệ phòng khách, quá trình sử dụng không để ti vi tiếp xúc với bất kỳ chất lỏng nào, thời tiết nồm ẩm là khí hậu chung theo mùa nên việc ti vi bị hỏng là do sản phẩm này không đảm bảo chất lượng và nguyên nhân từ chối bảo hành không đúng. Ông Kh đã khiếu nại đến công ty Sony và đã nhận được thư giải quyết khiếu nại do bà Huỳnh Thị Kim L ký, tại mục 4 của thư khiếu nại có ghi "... chấp thuận hỗ trợ đặc biệt là miễn phí toàn bộ sửa chữa...." ông nhận thấy đây không phải là trách nhiệm bảo hành của Công ty S đối với khách hàng mà là sự ban ơn, nên gia đình ông không chấp nhận cho bảo hành và từ đó Công ty S không đến bảo hành và không có động thái nào khác. Việc Công ty S bán sản phẩm không đảm bảo chất lượng và

không bảo hành sản phẩm theo quy định đã vi phạm quyền lợi và gây thiệt hại cho gia đình ông. Ông Kh khởi kiện yêu cầu công ty S phải bồi thường cho gia đình tổng số tiền **802.300.000đ** gồm: Tiền mua tivi 12.300.000đ; Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành không được đáp ứng: 20.000.000đ; Chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện là 20.000.000đ; Chi phí thuê luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp là 50.000.000đ; Thiệt hại tổn thất tinh thần do mất cơ hội tiếp thu thông tin do tivi bị hỏng tính từ ngày 21/9/2015 đến ngày 21/8/2018 là 35 tháng x 10.000.000đ/tháng = 350.000.000đ; Thiệt hại về tổn thất tinh thần do lo lắng, căng thẳng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin... tính từ ngày 21/9/2015 đến ngày 21/8/2018 là 35 tháng x 10.000.000đ/tháng = 350.000.000đ.

Tại bản ý kiến đề ngày 23/01/2017 và quá trình giải quyết vụ án, bị đơn trình bày: Ngày 02/10/2014, ông Bùi Trọng Kh có mua một chiếc tivi S... tại trung tâm điện tử - điện máy Đ Gi, số 91 Ph, thành phố H D, nhân viên đã giao sổ bảo hành, lắp đặt tivi tại nhà còn nguyên đai nguyên kiện, đúng nhãn hiệu, nhân viên hướng dẫn cách sử dụng, ông Kh nhận tivi và xem bình thường. Ngày 10/7/2015, ông Kh thông báo tivi bị hư hỏng, nhân viên kỹ thuật đã kiểm tra và thay thế Board (bốt), sau đó tivi hoạt động bình thường. Ngày 21/9/2015, ông Bùi Trọng Kh thông báo tivi không xem được, nhân viên kỹ thuật tiếp tục đến kiểm tra và nhận thấy màn hình có hình ảnh sọc đứng, bên trong linh kiện tivi đã han gỉ đai sắt và mốc cáp, kỹ sư của S đã chụp ảnh hiện trạng, dữ liệu và tình trạng hư hỏng của tivi có sự chứng kiến và xác nhận của ông Kh. Sau khi xem xét chính sách bảo hành sản phẩm, công ty S đã thông báo từ chối bảo hành tivi cho ông Kh với lý do hiện trạng tivi thời điểm kiểm tra bên trong có hiện tượng đã han gỉ và mốc cáp, tivi bị chất lỏng đổ vào gây ra han gỉ và ẩm mốc linh kiện, việc tivi bị han gỉ, mốc cáp không phải do lỗi của S.

Căn cứ mục 2 Điều 7 của chính sách bảo hành và sửa chữa sản phẩm S thì tivi sẽ không được bảo hành do sử dụng sai hướng dẫn - bị chất lỏng vào. Sau khi nhận được đơn khiếu nại và phản ánh của ông Bùi Trọng Kh qua đường dây nóng, để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng, ngày 17/12/2015 công ty đã có văn bản trả lời ông Kh, tại mục 4 của thư trả lời có ghi “... **chấp thuận hỗ trợ đặc biệt là miễn phí toàn bộ sửa chữa...**” nhưng gia đình ông Kh không chấp nhận cho công ty sửa chữa và đến khi Tòa án giải quyết yêu cầu giám định nhưng không thể giám định được một phần do sự thiếu hợp tác của phía nguyên đơn trong quá trình giải quyết vụ việc dẫn đến việc tivi để trong tình trạng không sử dụng trong một thời gian dài. Công ty S không chấp nhận toàn bộ yêu cầu của nguyên đơn.

Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan (bà K) trình bày: Sau khi chiếc tivi mua của công ty S hỏng vào tháng 9/2015 không xem được, gia đình bà có tivi khác để xem. Bà K nhất trí quan điểm yêu cầu bồi thường của ông Kh, đề nghị Tòa án giải quyết theo quy định của pháp luật.

Người làm chứng anh Lê Văn B trình bày: Anh là nhân viên của công ty TNHH MTV TM và DV H, ngày 10/7/2015 anh được công ty cử đến xem xét tình trạng tivi của gia đình ông Kh, khi đến bật tivi nên xem thấy có hiện tượng chớp 3 nhịp nên ông đã thay Board (bót) điều khiển, sau khi thay xong gia đình ông Kh xem tivi bình thường. Ngày 21/9/2015, ông được công ty giao nhiệm vụ đến kiểm tra tivi của gia đình ông Kh, khi đến ông bật tivi xem thấy màn hình có hình ảnh sọc đứng, anh mở tivi ra thấy có hiện tượng đai sắt han gỉ, cáp mốc và đã chụp lại hình ảnh có sự chứng kiến của ông Kh và báo cáo lại tình hình với công ty.

Ông Nguyễn Văn B trình bày: Khi nhân viên bảo hành đến nhà khách hàng, căn cứ vào danh mục chỉ dẫn của nhà sản xuất nhìn hiện tượng sẽ biết hỏng tương ứng ở bộ phận nào. Sau khi tháo ra sẽ có những bộ phận đo đạc được, có những cái nhìn bằng mắt xác định được. Cụ thể trong trường

hợp bảo hành lần thứ hai, panel có vạch dọc nên có thể xác định ngay hỏng phần panel và tháo ra. Anh B nhìn hiện tượng, mở máy, tháo đến phần đai sắt thì mới nhìn được phần gi, móc, chụp ảnh lại hiện trạng tivi. Việc tivi bị sọc đứng màn hình không phải lỗi của nhà sản xuất.

Tại bản án dân sự sơ thẩm số 09/2018/DS-ST ngày 28/8/2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương đã quyết định:

Áp dụng khoản 2 Điều 227, Điều 228; khoản 4 Điều 264; Điều 267 của ; Điều 147 Bộ luật tố tụng dân sự 2015; về án phí lệ phí Tòa án; ; ngày 30/12/2016.

Áp dụng Điều 307 ; Điều 308 ; Điều 604; Điều 630 ; Điều 41, Điều 42, Điều 43 .

Xử: Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của ông Bùi Trọng Kh yêu cầu Công ty S phải bồi thường tổng số tiền 802.300.000đ (Tám trăm linh hai triệu ba trăm nghìn đồng) gồm: Tiền mua tivi 12.300.000đ; Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành 20.000.000đ; Chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện 20.000.000đ; Chi phí thuê luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp 50.000.000đ; Thiệt hại tổn thất tinh thần và thiệt hại do mất cơ hội tiếp thu thông tin do tivi bị hỏng tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ. Thiệt hại về tổn thất tinh thần do lo lắng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin... tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ.

2. Giao cho Chi cục Thi hành án dân sự huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương 01 (Một) chiếc tivi S KDL- ... đựng trong hộp các tông còn nguyên niêm phong để trả cho ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967, địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

Ngoài ra bản án còn tuyên về án phí, quyền kháng cáo của các đương sự.

Ngày 11/9/2018 và 12/9/2018 ông Bùi Trọng Kh, chị Bùi Thị Q có đơn kháng cáo, đề nghị cấp phúc thẩm hủy bản án sơ thẩm vì: Tòa án nhân

dân huyện Cẩm Giàng xác định sai nghĩa vụ chứng minh, người tiêu dùng không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ nhưng cấp sơ thẩm vẫn xác định nguyên đơn không chứng minh được bị đơn có lỗi để từ đó bác yêu cầu của nguyên đơn. Xác định sai vấn đề cần chứng minh: Tòa án cấp sơ thẩm chỉ yêu cầu giám định tivi có bị nước hoặc hóa chất, chất lỏng nào xâm hại bên trong hay không... nguyên nhân chính dẫn đến han gỉ, cáp mốc, do vậy nội dung cần giám định không liên quan đến vấn đề cần chứng minh, lẽ ra phải làm rõ nguyên nhân tivi bị hỏng và đánh giá nguyên nhân này có thuộc trường hợp từ chối bảo hành hay không?. Đánh giá sai chứng cứ: Viện khoa học hình sự - Bộ công an không thể giám định được và công ty Sony không cung cấp được chứng cứ giải thích về nguyên nhân hỏng của tivi nhưng Tòa án cấp sơ thẩm vẫn xác định công ty S không có lỗi như vậy là đánh giá chứng cứ không khách quan, toàn diện.

Tại kết luận giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 của Viện khoa học hình sự - Bộ công an kết luận: Tại thời điểm giám định, xác định được nguyên nhân TV gửi giám định bị hỏng, sọc màn hình không sử dụng bình thường được là do tab của màn hình (mạch điều khiển) bị hỏng. Không xác định được nguyên nhân hỏng do bị tác động hay do tự nhiên.

Tại phiên tòa phúc thẩm.

Người đại diện theo ủy quyền của nguyên đơn ông Bùi Trọng Kh giữ nguyên yêu cầu khởi kiện, yêu cầu kháng cáo. Không nhất trí thỏa thuận về việc giải quyết vụ án. Đề nghị HĐXX hủy bản án sơ thẩm để xét xử lại theo quy định của pháp luật. Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn đề nghị triệu tập Giám định viên của Viện khoa học hình sự - Bộ công an để giải thích, làm rõ nội dung giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 và thuật ngữ chuyên môn "tab của màn hình" là gì?. Trường hợp không được HĐXX chấp nhận thì đề nghị HĐXX hủy bản án sơ thẩm để xét xử lại theo

quy định của pháp luật và chấp nhận yêu cầu khởi kiện của ông Bùi Trọng Kh vì Công ty S không chứng minh được là mình không có lỗi.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp và người đại diện theo ủy quyền của bị đơn không chấp nhận yêu cầu khởi kiện và nội dung kháng cáo của nguyên đơn. Việc tivi của gia đình ông Kh bị hư hỏng, bị han gỉ, mốc cáp dẫn đến màn hình bị sọc đứng không phải do lỗi của nhà sản xuất và không thuộc trường hợp được bảo hành. Đối với số tiền tạm ứng chi phí giám định tại giai đoạn phúc thẩm nếu yêu cầu của nguyên đơn không được chấp nhận thì đề nghị HĐXX giải quyết buộc ông Kh phải có trách nhiệm chịu tiền chi phí giám định theo quy định của pháp luật.

Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Hải Dương phát biểu ý kiến: Thẩm phán, HĐXX, Thư Ký phiên tòa và những người tham gia tố tụng thực hiện đúng quy định của Bộ luật tố tụng dân sự. Về việc giải quyết vụ án: Căn cứ kết luận giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 của Viện khoa học hình sự - Bộ công an, không có căn cứ xác định ông Kh có tác động hoặc bất cẩn trong quá trình sử dụng dẫn đến hỏng tab màn hình làm tivi bị hỏng. Chiếu tivi của ông Khâm mua của Đại lý S về sử dụng vẫn trong thời gian bảo hành. Căn cứ khoản 2 Điều 308 của Bộ luật tố tụng dân sự, chấp nhận một phần kháng cáo của ông Bùi Trọng Kh, sửa bản án sơ thẩm số 09/2018/DS-ST ngày 28/8/2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng theo hướng buộc công ty S phải bồi thường cho ông Kh đối với các khoản chi phí hợp lý. Ông Kh không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm.

### **NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN**

[1] Về tố tụng: Ông Bùi Trọng Kh gửi đơn kháng cáo trong thời gian luật định nên kháng cáo của ông Kh là phù hợp quy định của Bộ luật tố tụng dân sự.

Tại phiên tòa phúc thẩm, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn đề nghị triệu tập giám định viên để làm rõ nội dung giám định

theo kết luận giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 của Viện khoa học hình sự -Bộ Công an. HĐXX xét thấy nội dung Kết luận giám định đã rõ ràng, thuật ngữ "tab của màn hình" đã được giải thích rõ trong phần ngoặc đơn ghi là "tab của màn hình (mạch điều khiển)..." do vậy yêu cầu triệu tập giám định viên đến phiên tòa là không cần thiết nên HĐXX không chấp nhận.

[2] Xét nội dung kháng cáo của nguyên đơn về việc hủy bản án sơ thẩm, HĐXX xét thấy:

[2.1] Về nội dung Tòa án cấp sơ thẩm xác định sai nghĩa vụ chứng minh, vấn đề cần chứng minh và sai lầm trong đánh giá chứng cứ: Xét thấy, trong quá trình giải quyết vụ án, trước khi ra Quyết định đưa vụ án ra xét xử Tòa án cấp sơ thẩm đã yêu cầu nguyên đơn giám định: .. Nguyên nhân dẫn đến phần bên trong tivi bị han gỉ, cáp mốc không sử dụng được.. nhưng nguyên đơn không thực hiện. Bị đơn yêu cầu Tòa án trưng cầu giám định, tại Quyết định trưng cầu giám định số 01/2017/QĐ- TCGĐ ngày 16/10/2017 Tòa án đã trưng cầu giám định trong đó có nội dung:.. Giám định nguyên nhân chính nào dẫn đến han gỉ đai sắt và cáp mốc bên trong tivi làm cho tivi hỏng không sử dụng được... Bị đơn đã cung cấp các chứng cứ chứng minh toàn bộ số hàng hóa là tivi sản xuất cùng thời điểm tivi đã bán cho gia đình ông Kh không có sản phẩm nào bị lỗi như tivi của ông Kh. Nhân viên của công ty cũng đến kiểm tra lập biên bản hiện trạng và Tòa án cũng tiến hành xem xét thẩm định tại chỗ nhưng gia đình ông Kh không hợp tác, không cho xem xét thẩm định đối với chiếc tivi S. Công ty S cũng có văn bản trả lời khiếu nại của khách hàng và chấp nhận miễn phí toàn bộ việc sửa chữa chiếc tivi của ông Kh nhưng gia đình ông Kh không đồng ý. Như vậy, công ty S đã thiện chí sửa chữa miễn phí nhưng ông Kh không chấp nhận.

Việc chứng minh trong vụ án là xác định nguyên nhân nào dẫn đến tivi bị sọc đứng, tại phiên tòa phúc thẩm công ty S đã đề nghị giám định nguyên nhân tivi bị hỏng và kết luận giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 của

Viện khoa học hình sự -Bộ công an kết luận tại thời điểm giám định ti vi bị sọc đứng do tab của màn hình (mạch điều khiển) bị hỏng. Không xác định được nguyên nhân hỏng do bị tác động hay do tự nhiên. Về chính sách bảo hành. Mặc dù chiếc ti vi của ông Kh đang trong thời gian bảo hành, tuy nhiên tại mục 2 Điều 7 của Chínhsách bảo hành đã ghi rõ công ty S không bảo hành các trường hợp vì chất lỏng bị đổ vào sản phẩm. Chiếc ti vi của ông Kh bị hỏng vào tháng 9/2015, khi nhân viên kỹ thuật cùng ông Kh kiểm tra và đã ghi lại hiện tượng màn hình có nhiều sọc đứng. Đối với hiện tượng tivi có nhiều sọc đứng là do các vết gỉ làm mất liên kết giữa cáp và màn hình. Ông Kh nhận ti vi tại nhà đã sử dụng bình thườngđược khoảng 10 tháng (từ ngày 02/10/2014 đến ngày 10/7/2015), nếu ti vi có hiện tượng han gỉ đai sắt và cáp mốc bên trong ti vi thì màn hình sẽ không xemđược, đồng thời ngày 10/7/2015 nhân viên kỹ thuật bảo hành mở tivi để thay Board (bót) điều khiển, sau khi thay bót bật ti vi xem màn hình hoàn toàn bình thường, gia đình ông Kh tiếp tục sử dụng ti vi bình thường được khoảng hơn 02 tháng (từ ngày 10/7/2015 đến ngày 21/9/2015). Trong suốt thời gian kể trên, gia đình ông Kh đã tự bảo quản ti vi.

Ngày 21/7/2017, Tòa án cấp sơ thẩm tiến hành xem xét thẩm định tại chỗ, nhân viên kỹ thuật của công ty có mặt, Tòa án đã yêu cầu mở tivi để kiểm tra hiện trạng nhưng gia đình Ông Kh không cho mở thùng bọc tivi để xem xét. Hiện tượng han gỉ đai sắt và cáp mốc bên trong ti vi xuất hiện sau khi ti vi đã sử dụng một thời gian. Ngoài ra, trong quá trình giải quyết vụ án, bị đơn cung cấp các tài liệu chứng minh toàn bộ lô hàng tivi S trong đó có ti vi của gia đình ông Kh trước khi xuất xưởng đã được thẩm định, được đăng ký và kiểm tra chất lượng. Công ty S đã cung cấp chứng cứ chứng minh toàn bộ lô hàng đã xuất xưởng và bán ra thị trường không có trường hợp nào hỏng ti vi như trường hợp của ông Kh mà khách hàng khiếu nại hoặc yêu cầu sửa chữa bảo hành. Do vậy sản phẩm ti vi S của gia đình ông Kh mua của đại lý

công ty Sony Việt Nam bị hư hỏng không phải lỗi của nhà sản xuất và công ty Sony không bảo hành sản phẩm là đúng sự thỏa thuận mua bán giữa khách hàng và phía công ty. Vì vậy cấp sơ thẩm đã áp dụng đúng quy định tại điểm a khoản 1 Điều 91 của Bộ luật tố tụng dân sự và Điều 42 Luật bảo vệ người tiêu dùng về chứng cứ và chứng minh nên không có căn cứ chấp nhận nội dung kháng cáo củanguyên đơn.

[2.3] Đối với các nội dung về bồi thường thiệt hại, HĐXX xét thấy:

Về Khoản tiền mua ti vi là 12.300.000đ. Số tiền này là tiền ông Kh đã trả cho cửa hàng số 91 Ph, thành phố H D để nhận ti vi Sony KDL- 42W700B. Việc mua bán này đã hoàn thành từ ngày 02/10/2014. Bên mua đã trả hết tiền và bên bán đã giao đúng mặt hàng, đảm bảo chất lượng theo yêu cầu của bên mua. Do vậy, HĐXX xác định giao dịch trên đã hoàn thành và không có căn cứ phát sinh yêu cầu bồi thường. Về các chi phí phát sinh trong quá trình ông Kh khởi kiện tại Tòa án bao gồm: Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành không được đáp ứng 20.000.000đ, mặc dù việc ông Kh tiến hành các thủ tục để được bảo hành là có thật nhưng ông Kh không cung cấp được chứng cứ chứng minh cho yêu cầu này.

Về chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện là 20.000.000đ. Theo quy định của BLTTDS thì người khởi kiện phải có nghĩa vụ nộp đơn khởi kiện và cung cấp các tài liệu, chứng cứ, chứng minh cho yêu cầu khởi kiện để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình, đây là những tài liệu pháp luật quy định bắt buộc người khởi kiện phải nộp. Ông Kh yêu cầu bồi thường nhưng không có tài liệu chứng minh cụ thể ông phải chi phí những khoản gì vào công việc nào ở đâu.

Về chi phí thuê luật sư tham gia tố tụng là 50.000.000đ, khi tiến hành khởi kiện theo quy định của pháp luật người khởi kiện có quyền mời luật sư để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho mình, ông Kh thực hiện quyền này là tự nguyện, thỏa thuận dân sự. Về thiệt hại do mất cơ hội tiếp thu thông tin do

ti vi bị hỏng tính từ ngày 21/9/2015 đến ngày 21/8/2018 là 35 tháng x 10.000.000đ/ tháng = 350.000.000đ, xét thấy ti vi của gia đình ông Kh bị hỏng không thể xem được ti vi nhưng nguyên nhân chiếc bị hỏng không phải do nhà sản xuất, hơn nữa trong gia đình ông Kh có các ti vi khác để ông và gia đình có thể tiếp cận thông tin xã hội hàng ngày. Ngoài ra trên đài phát thanh xã C hàng ngày vẫn phát thanh những nội dung kinh tế, chính trị, xã hội nổi bật trong nước và thế giới để cho mọi người dân đều có thể tiếp cận được thông tin, trong đó có gia đình ông. Do vậy, việc ti vi trên bị hỏng không ảnh hưởng đến việc tiếp cận thông tin của ông, mặt khác khi ông yêu cầu bồi thường Tòa án đã yêu cầu ông cung cấp những căn cứ chứng minh cho thiệt hại trên nhưng ông không cung cấp được. Về yêu cầu bồi thường tổn thất tinh thần do lo lắng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin... tính từ ngày 21/9/2015 đến 21/8/2018 là 35 tháng x 10.000.000đ/tháng = 350.000.000đ. Theo quy định tại Điều 603 BLDS thì cá nhân, pháp nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì phải bồi thường. Trong vụ án này, HĐXX xác định nguyên nhân gây ra thiệt hại không phải lỗi của nhà sản xuất nên không có căn cứ buộc nhà sản xuất phải bồi thường tổn thất về tinh thần cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật dân sự.

Từ những phân tích, đánh giá nêu trên HĐXX xét thấy không có căn cứ xác định chiếc ti vi hãng S của gia đình ông Kh mua của đại lý công ty S Việt Nam bị sọc đứng màn hình không xem được là do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất và không phải là hàng hóa khuyết tật. Theo quy định tại khoản 1 Điều 42 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì người tiêu dùng là ông Kh cũng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh cho yêu cầu khởi kiện, tuy nhiên ông Kh không đưa ra được bất cứ căn cứ nào của pháp luật. Ông Kh đề nghị bồi thường nhưng xét thấy không có mối quan hệ nhân quả giữa lỗi và hậu quả nên không phát sinh nghĩa vụ bồi thường giữa các bên.

Cấp sơ thẩm đã áp dụng đầy đủ quy định tại Điều 42 của Luật bảo vệ người tiêu dùng và các điều luật về chứng cứ, chứng minh theo quy định của Bộ luật tố tụng dân sự để áp dụng trong việc giải quyết vụ án, như vậy là đúng về tố tụng và nội dung cần giải quyết trong vụ án nên không có căn cứ chấp nhận toàn bộ kháng cáo của nguyên đơn. Tuy nhiên đối với chiếc ti vi S.. do ông Kh giao nộp ngày 21/9/2017 để thực hiện trưng cầu giám định, sau khi thực hiện xong, Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng trả tài sản cho chủ sở hữu là ông Kh nhưng ông Kh và chị Q không nhận lại nhưng phần quyết định của bản án lại tuyên giao cho Chi cục thi hành án dân sự huyện Cẩm Giàng chiếc ti vi trên để trả cho ông Khâm là chưa chính xác nên cần phải sửa một phần bản án về cách tuyên cho phù hợp.

[4] Về chi phí tố tụng: Bị đơn công ty S đã bỏ chi phí giám định là 4.700.000đ (có phiếu thu kèm theo) nay bị đơn yêu cầu ông Kh phải hoàn trả số tiền này, HĐXX xét thấy yêu cầu khởi kiện của ông Kh không được chấp nhận nên căn cứ Điều 161 của Bộ luật tố tụng dân sự buộc ông Bùi Trọng Kh phải trả công ty S số tiền chi phí giám định trên.

[5] Về án phí: Yêu cầu kháng cáo của ông Kh không được chấp nhận nhưng bản án sơ thẩm bị sửa nên ông Kh không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm.

[6] Các nội dung khác của bản án không có kháng cáo, kháng nghị có hiệu lực pháp luật kể từ ngày hết thời hạn kháng cáo kháng nghị.

Vì các lẽ trên;

### **QUYẾT ĐỊNH**

Căn cứ vào khoản 2 Điều 308, 309 của Bộ luật tố tụng dân sự. Không chấp nhận kháng cáo của ông Bùi Trọng Kh.

Sửa một phần bản án dân sự sơ thẩm số 09/2018/DS-ST ngày 28/8/2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương.

Áp dụng Điều 307; Điều 308; Điều 604; Điều 630 Bộ luật dân sự 2005; Điều 41, Điều 42, Điều 43 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Áp dụng Điều 147, 148, 161 của Bộ luật tố tụng dân sự 2015; Pháp lệnh 10/2009/UBTVQH năm 2009 về án phí, lệ phí Tòa án; Luật phí và lệ phí 2015; Nghị Quyết 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án.

Xử:

1. Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của ông Bùi Trọng Kh về việc yêu cầu Công ty S phải bồi thường tổng số tiền 802.300.000đ (Tám trăm linh hai triệu ba trăm nghìn đồng) gồm: Tiền mua ti vi 12.300.000đ; Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành 20.000.000đ; Chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện 20.000.000đ; Chi phí thuê luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp 50.000.000đ; Thiệt hại tổn thất tinh thần và thiệt hại do mất cơ hội tiếp thu thông tin do ti vi bị hỏng tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ; Thiệt hại về tổn thất tinh thần do lo lắng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin... tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ.

2. Buộc ông Bùi Trọng Kh phải trả công ty TNHH S Việt Nam (viết tắt S VIETNAM) tiền chi phí giám định là 4.700.000đ (Bốn triệu bảy trăm nghìn đồng).

Kể từ khi án có hiệu lực pháp luật và từ ngày người được thi hành án có đơn yêu cầu thi hành án đối với khoản tiền trên, người phải thi hành án chậm thi hành thì phải trả lãi đối với số tiền chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả. Lãi suất phát sinh do chậm thi hành được xác định theo Điều 357 của Bộ luật dân sự năm 2015.

3. Trả lại ông Bùi Trọng Kh 01(Một) chiếc ti vi S, số sê ri N0 2888949. (Hiện do Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương đang quản lý theo biên bản giao nhận tài sản ngày 21/9/2017).

4. Về án phí:

Ông Bùi Trọng Kh phải chịu 36.069.000đ (Ba mươi sáu triệu không trăm sáu mươi chín nghìn đồng) án phí dân sự sơ thẩm.

Ông Bùi Trọng Kh không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm.

5.Các nội dung khác của bản án không có kháng cáo, kháng nghị có hiệu lực pháp luật kể từ ngày hết thời hạn kháng cáo kháng nghị.

Bản án phúc thẩm có hiệu lực pháp luật kể từ ngày tuyên án

Trường hợp bản án được thi hành theo quy định tại Điều 2 thì người được thi hành án dân sự, người ph