

Một số quy định mới tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023

Ngày 20/6/2023, Quốc hội đã biểu quyết thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đây là một dự án Luật quan trọng, có ảnh hưởng rộng đến nhiều ngành, lĩnh vực. Dự án Luật được xây dựng trên nguyên tắc kế thừa, phát huy và hoàn thiện những quy định còn phù hợp với thực tiễn tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành năm 2010; đồng thời sửa đổi, bổ sung những quy định chưa rõ, còn bất cập, chưa thống nhất trên nguyên tắc hợp hiến, hợp pháp và tính thống nhất đồng bộ trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật... Luật sẽ có hiệu lực thi hành từ 01/7/2024.

So với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành năm 2010, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 có một số quy định mới, cụ thể như sau:

1. Về kết cấu, bố cục

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 có 7 chương, 80 Điều. So với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Luật mới bổ sung thêm 01 Chương III về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng trong giao dịch đặc thù, số lượng các điều tăng từ 51 Điều lên 80 Điều.

2. Về đối tượng áp dụng

Luật mới bổ sung thêm đối tượng áp dụng, cụ thể: bổ sung nhóm chủ thể là Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; tổ chức chính trị - xã hội; làm rõ tổ chức xã hội bao gồm tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp.

Đối với tổ chức xã hội, Luật phân tách rõ tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (thường được biết đến là các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng) và tổ chức xã hội khác tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Nhà nước giao thực hiện một số nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và được Nhà nước hỗ trợ kinh phí theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước. Riêng đối với tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật quy định một khoản cụ thể về các hoạt động mà cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giao thực hiện. Quy định cụ thể, rõ ràng như trên sẽ tạo căn cứ cụ thể để các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đề xuất các cơ quan quản lý nhà nước thực hiện giao nhiệm vụ và cấp ngân sách để thực hiện các nhiệm vụ giao cho các Hội.

Nhằm kịp thời điều chỉnh các giao dịch có yếu tố xuyên biên giới, đặc biệt là các giao dịch phát sinh trên không gian mạng, Luật mới đã bổ sung đối tượng áp dụng là cơ quan, tổ chức, cá nhân nước ngoài có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Để điều chỉnh đối tượng mới này, Luật bổ sung quy định về hợp tác quốc tế trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó xác định rõ các nguyên tắc, phạm vi hợp tác quốc tế.

3. Về xác định một số chủ thể mới

Luật bổ sung, làm rõ khái niệm về một số chủ thể mới, bao gồm:

- Người tiêu dùng: kế thừa khái niệm người tiêu dùng theo Luật ban hành năm 2010, Luật mới bổ sung tiêu chí “không vì mục đích thương mại” để xác định rõ người tiêu dùng, tạo căn cứ thống nhất trong quá trình xác định người tiêu dùng. Theo đó, chỉ cần mục đích mua, sử dụng

có liên quan tới mục đích thương mại, chủ thể liên quan sẽ không được coi là người tiêu dùng theo quy định tại Luật mới.

- Người có ảnh hưởng: trước thực trạng các nghệ sĩ, người nổi tiếng thường xuyên thực hiện quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, Luật bổ sung đối tượng người có ảnh hưởng để tạo căn cứ xác định chính xác khái niệm và trách nhiệm của người có ảnh hưởng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Người tiêu dùng dễ bị tổn thương: nhằm bảo vệ quyền lợi của nhóm người tiêu dùng có yếu tố đặc thù, dễ chịu tổn thương hơn các nhóm người tiêu dùng khác trong quá trình giao dịch, Luật mới xác định 07 nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương, cùng với đó, quy định trách nhiệm đặc thù của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc bảo vệ quyền lợi của nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng: trước thực trạng nhiều vấn đề phát sinh, ảnh hưởng tiêu cực tới quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng, Luật xác định rõ các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng, gồm: tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua hệ thống thông tin tự mình thiết lập hoặc thông qua nền tảng số và tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian. Đối với từng chủ thể nêu trên, Luật có các quy định chi tiết về trách nhiệm để bảo đảm ràng buộc chặt chẽ trách nhiệm của các chủ thể này trong quá trình thực hiện các giao dịch với người tiêu dùng.

- Tổ chức bán hàng đa cấp và cá nhân tham gia bán hàng đa cấp: Luật mới bổ sung nhóm chủ thể liên quan đến hoạt động bán hàng đa cấp như trên. Kèm theo đó, Luật có các quy định cụ thể để ràng buộc trách nhiệm của nhóm chủ thể này trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi tham gia bán hàng đa cấp.

4. Về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng

Nhằm bảo đảm và nâng cao vai trò, vị trí của người tiêu dùng trong xu hướng tiêu dùng mới, Luật bổ sung một số quyền mới của người tiêu dùng như quyền được tạo điều kiện lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững; quyền yêu cầu tổ chức hoặc hỗ trợ thương lượng để giải quyết tranh chấp phát sinh. Cùng với đó, nhằm cân bằng giữa quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng, Luật bổ sung một số nghĩa vụ như tuân thủ quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững theo quy định của pháp luật; chịu trách nhiệm về việc cung cấp thông tin chính xác hoặc không đầy đủ về thông tin liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật

5. Về sản xuất và tiêu dùng bền vững

Nhằm kịp thời đáp ứng yêu cầu của thực tiễn, đồng thời, thể hiện rõ vai trò của người tiêu dùng trong xu hướng tiêu dùng mới, Luật bổ sung quy định về sản xuất và tiêu dùng bền vững. Theo đó, Luật bổ sung khái niệm về tiêu dùng bền vững, quy định các hoạt động thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững và quy định về trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, UBND các cấp trong việc thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững.

6. Về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương là quy định mới, thể hiện rõ nét chủ trương, chính sách nhân văn của Nhà nước và Chính phủ trong việc bảo vệ toàn diện quyền lợi chính

đáng của người dân. Luật đã xác định rõ các nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương, bao gồm: người cao tuổi; người khuyết tật; trẻ em; người dân tộc thiểu số; người sống ở vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật; phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi; người bị bệnh hiểm nghèo và thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật. Để tăng cường bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Luật quy định một số trách nhiệm cụ thể của tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong đó nổi bật là trách nhiệm áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

7. Về các hành vi bị cấm

Luật bổ sung một số hành vi bị cấm, trong đó, bao gồm hành vi bị cấm đối với tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp; tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số như: cấm thực hiện hành vi không thông báo trước, không công khai cho người tiêu dùng việc tài trợ cho người có ảnh hưởng dưới mọi hình thức để sử dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị của người này nhằm xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; cấm thực hiện hành vi ngăn cản người tiêu dùng kiểm tra về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; hoặc cấm hành vi yêu cầu người tiêu dùng phải mua thêm sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ như là điều kiện bắt buộc để giao kết hợp đồng trái với ý muốn của người tiêu dùng.

8. Về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng

Luật bổ sung quy định về trách nhiệm bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho người tiêu dùng; quy định cụ thể trách nhiệm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng; làm rõ thời hạn tính lại bảo hành trong trường hợp đổi mới sản phẩm, hàng hóa; bổ sung quy định về trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

Đối với quy định về thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật: Luật phân loại 02 nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, gồm nhóm A và nhóm B. Nhóm A là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe của người tiêu dùng; nhóm B là sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây thiệt hại cho tài sản của người tiêu dùng. Đối với mỗi nhóm, Luật quy định trách nhiệm thu hồi tương ứng nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc xác định nhóm khuyết tật và thực hiện thu hồi theo phương thức phù hợp.

Để bảo vệ toàn diện quyền lợi người tiêu dùng, Luật bổ sung quy định về trách nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ không đúng nội dung đã đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết.

9. Về một số giao dịch đặc thù

Đối với một số giao dịch đặc thù, Luật bổ sung một số quy định nhằm tăng cường trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong các giao dịch, gồm:

- Quy định rõ các thông tin cần cung cấp trong giao dịch từ xa; trách nhiệm bổ sung của tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng. Trong đó, quy định cụ thể trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian và tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn.

- Quy định trách nhiệm thông báo công khai về đại diện theo pháp luật tại Việt Nam hoặc chỉ định đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam và thông báo công khai về đại diện theo ủy quyền tại Việt Nam trong cung cấp dịch vụ liên tục.

- Bổ sung bán hàng đa cấp, bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên, đồng thời, quy định thêm trách nhiệm đặc thù của các tổ chức, cá nhân kinh doanh khi thực hiện giao dịch trên với người tiêu dùng.

10. Về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội

Luật mở rộng phạm vi các tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở khuyến khích, tạo điều kiện để tất cả các loại hình tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, Luật bổ sung sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Sự tham gia đa dạng, toàn diện của các tổ chức trên sẽ góp phần nâng cao hiệu quả thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên phạm vi cả nước.

11. Về phương thức giải quyết tranh chấp

Luật bổ sung quy định về quyền của người tiêu dùng yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh thương lượng hoặc quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ thương lượng khi quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm. Đây được đánh giá là phương thức nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Đối với phương thức tại tòa: Luật hoàn thiện quy định về thủ tục rút gọn áp dụng để giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Quy định này nhằm tạo ra sự đột phá, có khả năng nâng cao hiệu quả xét xử các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại tòa án. Theo đó, vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng thì được giải quyết theo thủ tục rút gọn mà không phải đáp ứng các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 317 của Bộ luật Tố tụng Dân sự. Quy định như trên phù hợp với đặc điểm vụ việc của người tiêu dùng, đáp ứng yêu cầu thực tiễn và xu hướng kinh nghiệm tại nhiều nước trong khu vực và trên thế giới.

Nhằm tạo ra cơ chế hỗ trợ chung cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật bổ sung quy định về tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể như sau: trong trường hợp không xác định được đối tượng thụ hưởng, tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện được sử dụng để phục vụ cho các hoạt động chung vì quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Chính phủ.

12. Về quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Luật mới bổ sung trách nhiệm cụ thể của từng UBND cấp tỉnh, huyện và xã. Bổ sung để làm rõ trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước, UBND cấp tỉnh trong việc: xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thực hiện việc giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và xây dựng cơ chế phối hợp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại trung ương và tại địa phương

