



Working Paper 2022.1.5.03
- Vol 1, No 5

PHÁP LUẬT QUỐC TẾ VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Lê Ngọc Minh¹, Hoàng Nguyễn Hiếu Nhi

Sinh viên K59 Luật thương mại quốc tế - Khoa Luật
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Nguyễn Minh Thư

Giảng viên Khoa Luật
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Tóm tắt

Thương mại điện tử (Electronic Commerce - EC) đang có tốc độ tăng trưởng nhanh chóng trên toàn cầu nói chung và Việt Nam cũng nằm trong số đó. Năm 2020, khi mọi hoạt động buôn bán trực tiếp bị đình trệ do chịu ảnh hưởng nặng nề từ đại dịch toàn cầu Covid-19, EC tiếp tục tăng và tạo nên làn sóng chuyển đổi số chưa từng có. Đứng trước những thay đổi đó, các quy định pháp luật về Thương mại điện tử cũng cần thay đổi theo để phù hợp với thực tiễn, đặc biệt nổi cộm là vấn đề về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Bài viết này chỉ ra những cơ sở pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa khuyết tật của pháp luật trên thế giới từ đó đưa ra so sánh, đề xuất những giải pháp sửa đổi bổ sung nhằm hoàn thiện hành lang pháp lý tương ứng tại Việt Nam.

Từ khóa: Thương mại điện tử (EC); pháp luật quốc tế, quyền lợi người tiêu dùng.

INTERNATIONAL LAW ON THE PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS ON E-COMMERCE PLATFORMS

Abstract

E-commerce (EC) is growing rapidly worldwide, and Vietnam's economy is also among them. In 2020, when all direct trading activities were halted due to the heavy impact of the global pandemic Covid-19, EC continued to increase and created an unprecedented wave of digital transformation. To adapt to those changes, the legal regulations on e-commerce also need to be amended to suit the status quo, especially the issue of protecting the interests of consumers. This article points out the legal basis for protecting the interests of consumers related to defective goods of the law in the world, thereby comparing and proposing solutions to amend and enforcement to improve the regime in Vietnam.

¹ Tác giả liên hệ, Email: minhng.19@gmail.com

1. Mở đầu

Ngày nay, giao dịch trên các sàn thương mại điện tử (sau đây gọi tắt là TMĐT) đang dần thay thế giao dịch trực tiếp, đặc biệt trong thời kỳ Cách mạng Công nghiệp 4.0 đang phát triển mạnh mẽ và bối cảnh dịch bệnh Covid-19 khiến cho mọi giao dịch phải thực hiện trực tuyến. Liên quan đến vấn đề giao dịch qua sàn TMĐT, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sau đây gọi tắt là BVQLNTD), các nước phát triển trên thế giới như đã có quy định chặt chẽ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sau đây gọi tắt là BVQLNTD) tham gia giao dịch trên sàn TMĐT có thể kể đến như EU, Hoa Kỳ, Nhật Bản,...Việt Nam cũng đã ban hành một số Luật, Nghị định liên quan, tuy nhiên vẫn còn nhiều điểm chưa rõ ràng và chặt chẽ dẫn tới nhiều khúc mắc khi áp dụng, ảnh hưởng tiêu cực đến quyền lợi người tiêu dùng (sau đây gọi tắt là QLNTD). Thêm đó, Chính phủ Việt Nam muốn bổ sung Dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) vào Chương trình Xây dựng luật, pháp lệnh năm 2022 để kịp thời thực hiện nhiệm vụ được giao. Trước tình hình đó, việc hoàn thiện khung pháp lý về BVQLNTD hiện hành dựa trên bài học Quốc tế mang tính cấp thiết cao. Vì vậy, nghiên cứu đề tài “**Pháp luật quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên sàn Thương mại điện tử**” có ý nghĩa cả về mặt lí luận và thực tiễn.

2. Hoạt động của sàn Thương mại điện tử và sự tác động tới người tiêu dùng

Hiện nay, tại Việt Nam có rất nhiều sàn TMĐT với lượng giao dịch mỗi ngày rất lớn, có thể kể đến như Tiki, Shopee, Lazada, Sen đỏ. Bên cạnh những điểm khác biệt về quy chế hoạt động đặc trưng, các sàn đều có những điểm chung của một sàn TMĐT.

Trước hết, về một số quy định chung nổi bật:

Đầu tiên, loại hình cung cấp dịch vụ của sàn TMĐT là đặt hàng trực tuyến và giao hàng tận nơi. Sàn TMĐT hoạt động không biên giới.

Thứ hai, sàn có vai trò là bên thứ ba cung cấp dịch vụ mua (cho người tiêu dùng) và dịch vụ bán (cho các cá nhân, tổ chức, pháp nhân,...) và sàn đóng vai trò giải quyết các tranh chấp, khiếu nại (trong phạm vi cho phép), thường sẽ khuyến khích phương thức hòa giải giữa các bên khi bên bán và bên mua không thể thống nhất.

Thứ ba, sàn có nghĩa vụ kiểm soát hàng hóa được giao dịch trên sàn trong đó có đề cập đến: Dịch vụ vận chuyển không cho phép người tiêu dùng (NTD) kiểm tra hàng hóa trước khi nhận (Shopee, Lazada). Quy trình đổi trả hàng thường gồm 5-7 bước và qua nhiều bên, gồm sàn TMĐT, người bán (đối với các sàn Tiki, Shopee, Lazada).

Những ảnh hưởng của các quy định trên tới quyền lợi NTD

Thứ nhất, NTD không có quyền kiểm tra hàng khi được giao dẫn tới không thể kiểm tra chất lượng, số lượng, loại sản phẩm đã đặt trước đó, nếu có vấn đề xảy ra sẽ phải tiến hành các thủ tục như trên sàn yêu cầu.

Thứ hai, các thủ tục giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng về vấn đề đổi trả, bảo hành, thu hồi hàng hóa tương đối phức tạp (như đã đề cập ở trên), khiến cho NTD có tâm lý không muốn đổi trả và chấp nhận hàng hóa có khuyết tật đã nhận.

Như vậy, có thể thấy một số rủi ro mà NTD gặp khi tham gia các giao dịch trên sàn TMĐT. Những phần tiếp theo, bài viết sẽ chỉ ra hai cách thức bảo vệ đó là Bảo hành và Thu hồi.

3. Pháp luật Châu Âu về bảo vệ quyền lợi NTD liên quan đến hàng hóa có khuyết tật trên sàn Thương mại điện tử

3.1. Về vấn đề bảo hành hàng hóa tại Châu Âu

Tại châu Âu, về bảo hành được ban hành bởi một chỉ thị của Liên minh Châu Âu (EU) – Chỉ thị số 1999/44/EC. Tuy nhiên, bắt đầu từ ngày 01/01/2022, Chỉ thị này được thay thế bởi Chỉ thị (EU) 2019/771. Chỉ thị mới này “điều chỉnh mọi kênh giao dịch”, trong đó có giao dịch điện tử. Thế nhưng, để đảm bảo tính ổn định của những luật lệ liên quan đến bán hàng và bảo hành, những nguyên tắc cơ bản về những vấn đề nói trên vẫn được thừa nhận theo chỉ thị 199/44/EC.

Khoản 2, Điều 3 của Chỉ thị cũng nêu rõ: “Trong trường hợp hàng hoá được bán có sai sót, NTD sẽ có quyền được yêu cầu phục hồi các khiếm khuyết đó thông qua việc sửa chữa hoặc thay thế, phù hợp với khoản 3 của Điều này, hoặc được giảm giá, phù hợp với các Khoản 5 & Khoản 6 của Điều này.”. Khoản 3 tại Điều này cũng quy định: “Việc sửa chữa hay thay thế phải được hoàn thành một khoảng thời gian hợp lý, không gây bất tiện đáng kể nào cho NTD, có cân nhắc đến thuộc tính của hàng hoá và mục đích sử dụng quan trọng để NTD cần đến hàng hoá đó.”. Các điều kiện bảo hành này, dù không nêu cụ thể về thời gian, địa điểm, và phương thức, nhưng có thể được luận giải và áp dụng hợp lý bởi các cơ quan thi hành, đảm bảo quyền lợi cho NTD.

Cụ thể hơn về chính sách bảo hành tại các quốc gia thuộc Liên minh Châu Âu như sau

Về công bố chính sách bảo hành và ràng buộc trách nhiệm pháp lý của chính sách bảo hành. Chỉ thị số 1999/44/EC của EU quy định rằng, việc đưa ra một chế độ bảo hành hợp lý cho các khiếm khuyết trong sản phẩm trong một khoảng thời gian nhất định cho một số hàng hoá, sản phẩm là điều hiển nhiên, do các chế độ bảo hành đó là các công cụ marketing hoàn toàn hợp pháp và sẽ giúp thúc đẩy cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên các chính sách bảo hành đó phải có một số thông tin nhất định, bao gồm một tuyên bố rằng sự bảo hành đó không ảnh hưởng gì đến các quyền lợi hợp pháp của NTD.

Về vấn đề thời hạn bảo hành, Chỉ thị số 1999/44/EC cũng quy định về thời hạn bảo hành tối thiểu với mọi quốc gia tham gia Liên minh châu Âu là 2 năm kể từ ngày khách hàng nhận được món hàng, với bất kể hình thức mua sắm nào – trực tiếp tại cửa hàng hoặc mua hàng qua các sàn thương mại điện tử. Thời hạn này được áp dụng tại nhiều quốc gia châu Âu như Áo, Bỉ, Pháp, Đức, Ý,... Tại một số quốc gia, thời hạn này được kéo dài hơn. Tại Thụy Điển, thời hạn bảo hành được kéo dài tới 3 năm. Tại Na Uy và Iceland, thời hạn bảo hành phụ thuộc vào thời hạn sử dụng của hàng hóa. Đối với những hàng hóa có thời gian sử dụng trung bình lớn hơn 2 năm, thời hạn để NTD được bảo hành hàng hóa kéo dài tới 5 năm. Tại các quốc gia thuộc Vương quốc Anh, thời hạn này lên tới 6 năm.

Trên đây là những quy định chung về thời hạn bảo hành đối với một số quốc gia châu Âu. Tuy nhiên, việc xác định ngày mà thời hạn nói trên bắt đầu cũng là một vướng mắc khá lớn. Đối với hình thức mua hàng tại cửa hàng, ngày nhận được món hàng có thể dễ dàng xác định là ngày khách hàng tiến hành thanh toán và nhận hàng ngay tại cửa hàng. Tuy nhiên, với hình thức mua hàng trực tuyến, việc xác định ngày khách hàng nhận được món hàng cần được làm rõ hơn. Sàn thương mại điện tử eBay đã có quy định về vấn đề này như sau. Trước hết, có hai mốc thời gian nhận hàng, đó là thời điểm nhận hàng ước tính và thời điểm nhận hàng thực tế. Trong đó, thời điểm nhận hàng ước tính là ngày muộn nhất trong khoảng thời gian mà bên bán giao hàng được thông báo với người mua khi hoàn tất thủ tục đặt hàng. Thời điểm nhận hàng thực tế là ngày mà món

hàng được đơn vị vận chuyển xác nhận là được chuyển đến người nhận, hoặc ngày món hàng được người mua nhận. Việc xác định thời điểm khách hàng nhận được món hàng được xác định trong từng trường hợp như sau. Nếu hệ thống theo dõi xác định món hàng được nhận trước thời điểm nhận hàng ước tính; thời điểm phát sinh nghĩa vụ bảo hành sẽ được tính từ thời điểm nhận hàng thực tế. Nếu hệ thống theo dõi đơn hàng cho thấy đơn hàng được vận chuyển đến nơi sau thời điểm nhận hàng ước tính, thời hạn bảo hành bắt đầu từ thời điểm nhận hàng ước tính. Nếu hệ thống theo dõi không thể hiển thị thông tin về đơn hàng, thời điểm nhận hàng ước tính cũng là thời điểm bắt đầu tính thời hạn bảo hành.

Về thủ tục bảo hành. Tại châu Âu, nghĩa vụ chứng minh khiếm khuyết hàng hóa có sự chuyển đổi từ các bên chủ thể. Trong vòng 6 tháng kể từ khi nhận hàng, mọi khiếm khuyết sẽ được mặc định là phát sinh trong khoảng thời gian vận chuyển hàng hóa, và khách hàng không có nghĩa vụ phải chứng minh rằng khiếm khuyết đó nảy sinh trong khoảng thời gian sau khi nhận được hàng hóa. Khách hàng vẫn sẽ có nghĩa vụ chứng minh nói trên nếu như khiếm khuyết của hàng hóa có mâu thuẫn với tính chất vốn có của món hàng, hoặc thể hiện “hành vi bán hàng không đúng” của người bán. Tại Pháp và Tây Ban Nha, thời hạn này kéo dài đến 2 năm. EU đưa ra quy định này là để bảo vệ NTD, khi mà việc xác minh thời điểm hàng hóa có khiếm khuyết cần đến sự đánh giá, kiểm định của các chuyên gia. Rõ ràng, nghĩa vụ chứng minh này nếu đưa về phía NTD, sẽ gây bất lợi bởi chi phí kiểm định đắt đỏ và việc tìm kiếm chuyên gia phù hợp để đưa ra đánh giá cũng gây trở ngại rất lớn cho NTD.

Theo quy định hiện hành tại các nước thuộc EU, chi phí bảo hành dành cho khách hàng trong mọi trường hợp là miễn phí. Ngoài ra, các quy định cũng yêu cầu rằng khách hàng được lựa chọn hình thức bảo hành mong muốn: sửa chữa, thay thế, hoặc giảm giá thành,...

3.2. Về vấn đề thu hồi hàng hóa tại châu Âu

Về cơ bản, các biện pháp BVQLNTD trên sàn TMĐT được áp dụng tương tự như khi giao dịch truyền thống. Bên cạnh phương thức Bảo hành thì phương thức Thu hồi cũng được áp dụng rộng rãi tại châu Âu.

Các quy định về thủ tục tiến hành bao gồm:

Ngừng cung cấp hàng hóa ra thị trường:

Đây là hoạt động nhằm ngăn chặn việc đưa thêm hàng hóa có khuyết tật lưu thông trong thị trường, trong đó một số biện pháp có thể kể đến như: ngừng sản xuất, nhập khẩu, đóng gói, lưu trữ, quảng cáo, dán nhãn, thử nghiệm, vận chuyển sản phẩm tiêu dùng,... Theo điều 109 và Điều 116 Luật Tiêu dùng Úc, áp dụng lệnh cấm tạm thời hoặc vĩnh viễn việc lưu thông: “HH có thể gây thương tích cho bất kỳ người nào; hoặc là việc sử dụng hợp lý có thể thấy trước (bao gồm cả việc sử dụng sai mục đích) loại hàng tiêu dùng đó sẽ hoặc có thể gây thương tích cho bất kỳ người nào”. Hay theo khoản 2 điều 32 Đạo luật An toàn SP tiêu dùng Canada quy định Bộ trưởng sẽ đưa ra bất kỳ biện pháp nào mà cho là cần thiết để giải quyết hoặc ngăn chặn nguy hiểm cho sức khỏe hoặc sự an toàn của con người mà SP đặt ra.

Có thể thấy, các biện pháp trên nhằm mục đích ngừng cung cấp HHCKT ra thị trường có ý nghĩa quan trọng, là bước đầu tiên cần tiến hành khi thực hiện các chương trình thu hồi. Cần phải đặt ra những quy định mang tính răn đe cao để ngăn ngừa hoặc hạn chế tối đa thiệt hại mà SP có thể gây ra cho NTD, đặc biệt là vấn đề sức khỏe. Chính vì vậy mà luật pháp các nước quy định rất

cụ thể, đáng chú ý là các biện pháp nhằm ngừng cung cấp, ngừng lưu thông HHCKT một cách triệt để, có hiệu quả.

Về quy định khi thông báo thu hồi, tại châu Âu có những điểm nổi bật sau:

Nếu xét về hình thức thông báo, có hai hình thức phổ biến là bằng văn bản (thư điện tử, đăng báo, thông báo công khai trên các phương tiện truyền thông của công ty) và gọi điện trực tiếp. Đối với hình thức thông báo bằng văn bản thì tại Việt Nam cũng có quy định về loại hình thức này⁹ tuy nhiên hình thức gọi điện trực tiếp lại chưa được đề cập tới.

Về cách thức thông báo, có hai cách thức thông báo đó là thông báo công khai và thông báo bằng cách liên hệ với từng người dùng riêng lẻ. Về cách thức đăng công khai, trong quy định của EU nêu cụ thể việc các công ty, nhà sản xuất có sản phẩm cần thu hồi phải ra thông báo như thế nào: ra thông cáo báo chí, đăng tin trên tất cả các phương tiện truyền thông của công ty, các phương tiện truyền thông địa phương,.. Bên cạnh cách thức đăng tải thông tin công khai, còn có cách thức liên hệ với người tiêu dùng riêng lẻ. Cụ thể, công ty cần chủ động liên hệ với người tiêu dùng cuối cùng đối với sản phẩm để thông báo về việc thu hồi. Quy định này cho thấy dịch vụ chăm sóc khách hàng được đề cao và quyền lợi NTD có sản phẩm phải thu hồi được đảm bảo. Đây cũng là phương thức mà không được quy định trong Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 tại Việt Nam.

Về thời gian thu hồi, trong quy định của EU không đề cập tới vấn đề về thời gian, tuy nhiên về nội dung trong thông báo thu hồi cần đảm bảo: mô tả hàng hóa thu hồi, lý do, nguy cơ thiệt hại, thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi, biện pháp khắc phục, biện pháp khác BVQLNTD.

So sánh với các nước thành viên trong ASEAN, ít luật quốc gia quy định rõ ràng cho các cơ quan quản lý để đưa ra cảnh báo công khai về các rủi ro an toàn (như ở Lào) hoặc ban hành GSP kiểu EU (như ở Malaysia). Từ góc độ so sánh, khoảng cách lớn nhất là thiếu yêu cầu pháp lý đối với nhà cung cấp để thông báo cho các cơ quan quản lý về (i) việc thu hồi tự nguyện và (ii) các tai nạn và/hoặc rủi ro liên quan đến sản phẩm nói chung. Ví dụ tại Việt Nam, yêu cầu các nhà sản xuất và nhập khẩu thu hồi các sản phẩm mà họ phát hiện ra khiếm khuyết và thông báo công khai điều này bằng các phương tiện và định dạng cụ thể đến mức độ mà các cơ quan công quyền giám sát các thông báo như vậy và các nhà cung cấp có động cơ để tiến hành và thông báo thu hồi.

Điểm đặc biệt trong thông báo thu hồi ở châu Âu đó là các thông tin về việc thu hồi được các nước thành viên cung cấp cho Hệ thống cảnh báo nhanh đối với các sản phẩm tiêu dùng không phải thực phẩm (RAPEX).¹, thông tin sau đó được cung cấp trên Internet và được phân loại, sắp xếp cụ thể theo nhãn hiệu, rủi ro, hoặc các sản phẩm thu hồi theo tháng,...Điều này giúp các nước thành viên tiếp cận được các vụ việc liên quan đến THHHCKT để từ đó có những điều chỉnh quy định phù hợp và cấp tiến hơn, điều này cũng thể hiện sự phối hợp chặt chẽ giữa các nước trong EU nhằm nâng cao hiệu quả thực thi luật pháp.

Thực hiện việc thu hồi:

Sau khi đăng thông báo, DN tiến hành thu hồi HHCKT và mọi chi phí phát sinh trong quá trình đó DN phải chịu. Cụ thể, quy định này được đưa vào là khoản 4 điều 24 Luật người tiêu dùng Úc.

Kết thúc việc thu hồi:

Việc thu hồi kết thúc khi tất cả các đơn vị HHCKT cùng chúng được DN thu lại và thực hiện đầy đủ các bước nhằm giảm thiểu tối đa rủi ro do HHCKT gây nên hoặc kết thúc do cơ quan có thẩm quyền quyết định. Bên cạnh đó, DN phải nộp thông báo kết thúc trước khi chấm dứt áp dụng biện pháp thu hồi.

Quy định về phạm vi chịu trách nhiệm Về thời hạn chịu trách nhiệm:

DN sẽ phải đảm bảo HH an toàn khi chúng được sử dụng trong thời hạn sử dụng. Theo điều 2(b) Chỉ thị 2001/95/EC của Nghị viện và Hội đồng Châu u quy định “sản phẩm an toàn là bất kỳ SP nào, trong điều kiện sử dụng bình thường hoặc có thể lường trước được bao gồm cả thời gian và khi sử dụng không có bất kỳ rủi ro nào hoặc chỉ có rủi ro tối thiểu tương thích với việc sử dụng SP, được coi là chất nhận được và phù hợp với mức độ bảo vệ cao đối với sự an toàn và sức khỏe của con người...”. Như vậy, thời gian là một trong những yếu tố quan trọng nhằm xác định sự an toàn của SP, HH. Vì vậy, DN chỉ chịu trách nhiệm THHHCKH trong thời hạn sử dụng của HH. Khi hết hạn, DN cũng chấm dứt cam kết an toàn cho HH đối với NTD.

Quy định về miễn trừ trách nhiệm: Trong quy định của EU, có 2 trường hợp có thể xem xét miễn trừ trách nhiệm THHHCKT của DN.

Thứ nhất là yếu tố về mặt hàng mà DN cung cấp là hàng đã qua sử dụng. Theo điều 2 Chỉ thị 2001/09/EC của Nghị viện và Hội đồng Châu u cũng quy định về, giá trị bị giảm sút ví dụ như đồ cổ hoặc các SP đã được sửa chữa, phục hồi trước khi tái sử dụng.

Thứ hai, lỗi sản phẩm phát sinh do NTD gây nên trong quá trình sử dụng hoặc do hành vi của bên thứ ba như: vô ý gây hư hỏng, cảnh báo, hướng dẫn sai cho NTD,... Vì vậy, pháp luật loại trừ trách nhiệm THHHCKT cho DN trong trường hợp này.

Có thể thấy, các quy định tại châu Âu chi tiết và cụ thể về trách nhiệm của DN trong THHHCKT và thẩm quyền của các cơ quan có liên quan. Bên cạnh đó cũng đưa ra những hướng dẫn về thủ tục, quá trình, cách thức, nội dung thu hồi và các trường hợp ngoại lệ.

So sánh tại Đông Nam Á, các cam kết bảo vệ người tiêu dùng (ACCP) vẫn còn thiếu sót trong việc quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan có thẩm quyền liên quan đến xử lý các vụ việc THHHCKT cũng như đưa ra hướng dẫn chi tiết cho DN trong việc thu hồi. Vì vậy, đây là điểm chặt chẽ trong pháp luật châu Âu mà các nước ASEAN cũng như Việt Nam có thể học hỏi.

4. Pháp luật Hoa Kỳ về bảo vệ quyền lợi NTD liên quan đến hàng hóa có khuyết tật trên sàn Thương mại điện tử

4.1. Về vấn đề bảo hành hàng hóa tại Hoa Kỳ

Quy định pháp luật về bảo hành hàng hóa hầu hết là luật của tiểu bang, và luật ở các tiểu bang về cơ bản là giống nhau vì tất cả chúng đều đã được xây dựng dựa trên Bộ luật Thương mại Thống nhất Hoa Kỳ (UCC) – Bộ luật được ban hành đầu tiên vào năm 1952. Những quy định này áp dụng cho cả hình thức bán hàng trực tuyến và trực tiếp.

Về **công bố chính sách bảo hành và ràng buộc trách nhiệm pháp lý của chính sách bảo hành**. Tại Hoa Kỳ, người bán không bắt buộc phải cung cấp chính sách bảo hành cho sản phẩm của mình, nhưng một khi cung cấp, chính sách này phải được trình bày theo một quy chuẩn nhất định. Đạo luật Magnuson-Moss chính là cơ sở pháp lý cho hoạt động này. Theo đó, nếu đưa ra chính sách bảo hành dưới dạng văn bản, thì các điều khoản và điều kiện của chính sách đó phải

được trình bày dưới ngôn ngữ đơn giản và dễ hiểu cho NTD. Bên cạnh đó, Ủy ban Thương mại Liên bang Hoa Kỳ cũng đưa ra quy định những thông tin liên quan đến bảo hành phải được trình bày đầy đủ và chính xác trước khi người mua đưa ra quyết định. Thậm chí, quy định này còn cụ thể hóa trường hợp của mua bán trên các sàn TMĐT như sau: “Trong trường hợp bán hàng online, yêu cầu làm rõ điều khoản bảo hành có thể được thực hiện đơn giản bằng cách sử dụng hyperlink, ghi rõ “Hãy nhận thông tin về bảo hành ở đây” và đường link này sẽ dẫn tới chính sách bảo hành đầy đủ.”.

Ngoài ra, cũng theo luật về bảo hành ở nước này, hầu hết các mặt hàng đều có “bảo hành ngầm định”. Theo đó, bảo hành ngầm định ràng buộc trên toàn bộ các bang của Hoa Kỳ. Nội dung của loại bảo hành này bao gồm bảo đảm về tính thương mại của sản phẩm – sản phẩm sẽ hoạt động theo đúng công năng của nó, và bảo đảm về công dụng của sản phẩm – sản phẩm có thể sử dụng được cho một mục đích cụ thể. Loại bảo hành này, bảo vệ NTD ngay khi người bán không đưa ra cam kết gì về chất lượng sản phẩm.

Tuy nhiên, tại Hoa Kỳ, trong giao dịch mua bán tại các sàn TMĐT, chính sách bảo hành lại cho phép người bán được từ chối bảo hành ngầm định. Điều này gây ra khó khăn cho người tiêu dùng khi họ đôi khi không được bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng. Việc quy định về công bố chính sách bảo hành cũng hoàn toàn phụ thuộc vào quy định riêng của các sàn TMĐT. Theo eBay, những mặt hàng có giá trị từ 15 đô-la trở lên bắt buộc phải cung cấp những thông tin về chính sách bảo hành cho sản phẩm khi gửi eBay danh sách mặt hàng kinh doanh trên sàn. Tuy nhiên, sàn TMĐT này không bắt buộc người bán phải cung cấp đường link về bản đầy đủ chính sách bảo hành, mà chỉ cung cấp cho NTD trong trường hợp có yêu cầu. Những thông tin về bảo hành công bố trên website NTD tiến hành mua bán chỉ ở dưới dạng tóm tắt.

Về **thời hạn bảo hành** tại Hoa Kỳ. Hoa Kỳ không có quy định thời hạn bảo hành tối thiểu dành cho mọi sản phẩm như ở EU. Tuy nhiên, Hoa Kỳ có quy định về thời hạn tối thiểu của bảo hành ngầm định – loại bảo hành áp dụng với đa số hàng hóa tiêu dùng. Theo đó, tại một số bang, thời hạn này là 4 năm kể từ ngày khách hàng thanh toán sản phẩm; tại một số bang khác, thời hạn bảo hành ngầm định bằng với chính sách bảo hành được công bố. Áp dụng quy định này vào các giao dịch trên sàn TMĐT, có hai điểm gây tranh cãi. Thứ nhất, thời điểm thanh toán sản phẩm chính sẽ được tính từ thời điểm nào. Về vấn đề này, các sàn TMĐT cũng đã có những quy định rõ ràng như đã trình bày ở trên để xác định thời điểm thanh toán món hàng – hay nói đúng hơn, thời điểm hợp đồng mua bán giữa người mua và người bán được hoàn thành. Thứ hai, khi có quy định khác biệt về thời hạn bảo hành, làm thế nào để xác định rõ người bán sẽ chịu ràng buộc theo quy định của bang nào? Đây chính là một vấn đề chưa được giải quyết triệt để tại Hoa Kỳ, gây ra khá nhiều tranh cãi khi NTD và người bán trên sàn TMĐT xảy ra xung đột về lợi ích trong chính sách bảo hành.

Về **thủ tục bảo hành**. Theo Luật Quyền người tiêu dùng 2015 của Hoa Kỳ, nếu NTD có ý định áp dụng quyền từ chối nhận món hàng trong thời gian ngắn (ví dụ chính sách trả hàng trong vòng 30 ngày), thì NTD sẽ phải chứng minh khiếm khuyết của hàng hóa đã xuất hiện khi món hàng đến tay họ. Tuy nhiên, trong trường hợp khiếm khuyết xuất hiện trong vòng 6 tháng kể từ ngày mua hàng, và NTD có ý định yêu cầu bảo hành bằng hình thức sửa chữa hoặc thay thế, thì mặc nhiên khiếm khuyết đó được coi là xuất hiện khi NTD mua hàng. Trong trường hợp này, NTD không có nghĩa vụ phải chứng minh; người bán có nghĩa vụ phải chứng minh điều ngược lại. Kết thúc thời hạn 6 tháng, nghĩa vụ này sẽ quay trở lại phía NTD. Nhìn chung, quy định về nghĩa vụ

chứng minh tại Hoa Kỳ có nhiều điểm giống quy định ở châu Âu, đều đi theo hướng bảo vệ quyền lợi NTD, đặc biệt là khi giao dịch trên sàn TMĐT. Việc giao dịch qua sàn TMĐT, chứ không mua hàng trực tiếp gây ra rất nhiều khó khăn cho NTD nếu họ phải chứng minh khiếm khuyết của sản phẩm đã có mặt trước khi đến tay mình. Khiếm khuyết đó có thể nằm trong khâu sản xuất, cũng có thể nằm trong quá trình vận chuyển. Muốn chứng minh khiếm khuyết hàng hóa không phải do bản thân gây ra yêu cầu NTD phải nắm rõ về cả hai quá trình nói trên – điều rõ ràng là vượt quá khả năng của họ. Kể cả nếu chứng minh được thông qua các thủ tục giám định, như đã trình bày, thì điều này cũng gây ra tốn kém rất lớn cho NTD, và do đó, NTD không thực sự tin tưởng vào chính sách bảo hành. Như vậy, mục đích bảo vệ lợi ích NTD của bảo hành sẽ không phát huy tác dụng. Mặt khác, tại Hoa Kỳ, quy định này cũng bảo vệ lợi ích của bên bán, khi quy định về nghĩa vụ chứng minh của NTD trong trường hợp bảo hành thời hạn ngắn. Đây là điểm khác biệt so với pháp luật các nước châu Âu. Như vậy, việc có sự dịch chuyển nghĩa vụ chứng minh giữa các bên của Hoa Kỳ không chỉ phù hợp với việc bảo vệ NTD, mà cũng đảm bảo những lợi ích cho sàn TMĐT.

4.2. Vấn đề Thu hồi tại Hoa Kỳ

Tại Hoa Kỳ, thủ tục tiến hành việc Thu hồi có rất nhiều điểm ưu việt mà Việt Nam có thể xem xét sửa đổi quy định liên quan

Các quy định về thủ tục tiến hành tại Hoa Kỳ bao gồm:

Về thông báo thu hồi:

Các quy định của Hoa Kỳ về thủ tục tiến hành thu hồi hàng hóa có khá nhiều điểm tương đồng đối với hệ thống các quy định tại Châu Âu như: ngừng sản xuất hàng hóa khi phát hiện khuyết tật, thông báo về việc thu hồi, quá trình thu hồi và kết thúc thu hồi. Tuy nhiên, thông tin về THHHCKT ở Hoa Kỳ thường không được công khai nhiều như ở Châu Âu, Hoa Kỳ sẽ chỉ công khai một số thông tin liên quan đến các sản phẩm thu hồi, và điều này đặc biệt lưu ý khi trong thời kỳ diễn ra các cuộc bỏ phiếu. Bên cạnh đó, nguồn dữ liệu mà Hoa Kỳ dùng để tổng hợp các vụ việc liên quan đến THHHCKT thường dựa vào các đơn khiếu nại và báo cáo phân tích từ các đơn vị liên quan đến loại HH đó, ví dụ như liên quan đến HH là dược phẩm thì dữ liệu sẽ được thu thập từ các báo cáo của các bệnh viện và một số nguồn khác cung cấp dược phẩm như nhà phân phối, hiệu thuốc,....

Ngoài ra, việc phân loại hàng hóa thu hồi tại Hoa Kỳ cũng là một điểm khác so với EU. Đối với việc thu hồi sản phẩm an toàn, thường có phân loại dựa trên loại sản phẩm, nhãn hiệu và tên nhà sản xuất, loại rủi ro và nguồn gốc sản phẩm. Bên cạnh đó, thông tin liên quan đến các đơn vị đã bán và thời gian bán hàng, cùng với các biện pháp mà doanh nghiệp thực hiện đôi khi cũng được cung cấp.

Thêm đó, Hoa Kỳ cũng có riêng một trang web của Chính phủ nhằm phục vụ mục đích kiểm soát, quản lý chất lượng sản phẩm, trong đó có bao gồm cả những vụ việc THHHCKT. Điều này giúp NTD có thể tiếp cận thông tin một cách dễ dàng hơn, tạo điều kiện giúp NTD có hiểu biết về quyền lợi của họ và nghĩa vụ của DN trong THHHCKT.

Quy định về phạm vi chịu trách nhiệm

Các trường hợp miễn trừ trách nhiệm thu hồi

Tại Hoa Kỳ cũng áp dụng các quy định miễn trừ trách nhiệm thu hồi như tại EU, đó là DN sẽ không phải chịu trách nhiệm thu hồi hàng hóa nếu hàng hóa được đưa ra lưu thông trên thị trường là đồ cổ hoặc các sản phẩm sửa chữa, cải tạo.

Các chế tài áp dụng

Đối với hành vi vi phạm quy định về trách nhiệm THHHCKT của DN được quy định trong Đạo luật An toàn SP tiêu dùng Hoa Kỳ có chỉ ra rằng bất kỳ ai cố tình vi phạm việc không tuân thủ lệnh được ban hành có liên quan đến thông báo và sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền phải chịu hình phạt không vượt quá 2000 đô la cho mỗi vi phạm. Hình phạt hình sự được áp dụng khi bất kỳ ai cố ý vi phạm, không tuân thủ lệnh được ban hành liên quan đến thông báo, sửa chữa, thay thế và hoàn tiền sau khi nhận được thông báo về sự không tuân thủ của Ủy ban an toàn SP tiêu dùng sẽ bị phạt không quá 50.000 đô la phạt tù không quá 01 năm hoặc bị phạt không quá 50.000 đô la và phạt tù không quá 01 năm. Nếu DN vi phạm các quy định về thu hồi nói chung, mức phạt tối đa cho mỗi lần vi phạm là 100.000 đô la Mỹ. Cụ thể, Đạo luật FFDCA (the Federal Food, Drug and Cosmetic Act) quy định, mức phạt có thể từ 1.000 đô la Mỹ đến 1.000.000 đô la Mỹ. Có thể nói, mức phạt khá cao mà Luật Hoa Kỳ áp dụng đã góp phần không nhỏ trong việc buộc DN phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Pháp luật Việt Nam về bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch trên sàn thương mại điện tử và một số định hướng hoàn thiện

5.1. Về vấn đề bảo hành sản phẩm cho người tiêu dùng

Về vấn đề nghĩa vụ bảo hành, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 nên được sửa đổi, bổ sung một số quy định nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một chặt chẽ hơn. Trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện hành, những quy định này tuy đã được thể hiện ở Điều 21, song vẫn còn bất cập, hạn chế, đó là quy định chưa rõ ràng, cũng như những chế độ bảo hành này mới được áp dụng cho “hàng hóa”, chứ chưa được áp dụng cho dịch vụ. Trong bối cảnh các dịch vụ đang ngày càng trở nên phổ biến trên các sàn TMĐT, thì những quy định về “bảo hành dịch vụ” cũng cần được chú ý và bổ sung kịp thời. Do đó, Luật nên được bổ sung, hướng dẫn thêm như sau: Nếu trong thời hạn bảo hành, NTD phát hiện khiếm khuyết trong sản phẩm (bao gồm hàng hóa, dịch vụ) được bảo hành bởi tổ chức, cá nhân sản xuất hay cung cấp sản phẩm đó, thì tổ chức, cá nhân này có nghĩa vụ phải sửa chữa, thay thế bộ phận khiếm khuyết, thậm chí thay thế sản phẩm bị khiếm khuyết bằng các hàng hóa, dịch vụ có chất lượng đúng tiêu chuẩn. NTD cũng được quyền trả lại và được hoàn tiền trong trường hợp các sản phẩm trên không thể được bảo hành hoặc việc bảo hành kéo dài, gây ra bất lợi cho NTD.

Bên cạnh đó hình thức công bố chính sách bảo hành và ràng buộc pháp lý của chính sách bảo hành cũng là một vấn đề cần được quan tâm. Theo đó, luật nên quy định theo hướng tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá dịch vụ có thể công bố chính sách bảo hành của mình bằng các hình thức khác nhau. Hình thức đầu tiên có thể là bằng văn bản đi kèm với sản phẩm, dịch vụ. Hình thức thứ hai là một tuyên bố mang tính ràng buộc về chất lượng sản phẩm trong quảng cáo hàng hoá, dịch vụ được phát trên các phương tiện thông tin, truyền thông. Việc đưa ra sự ràng buộc này sẽ giúp những nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm hơn với những thông tin quảng cáo của mình. Những quảng cáo thường là nguồn thông tin phổ biến và đôi khi là duy nhất để NTD trên các sàn TMĐT tiếp cận với sản phẩm, và không phải NTD nào cũng có đủ khả năng kiểm tra, xác thực lại các thông tin có trong quảng cáo trước khi mua sản phẩm. Chính

vì vậy, yêu cầu tuyên bố đưa ra trong quảng cáo có tính chất ràng buộc pháp lý là một quy định nên được xem xét. Ngoài ra, các tổ chức, cá nhân nói trên cũng có thể đưa ra chính sách bảo hành bằng một hình thức biểu đạt khác có tính lâu bền và dễ hiểu tùy thuộc vào mong muốn của tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên, yêu cầu chung khi công bố chính sách bảo hành là tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh dịch vụ hàng hoá phải sử dụng ngôn ngữ tường minh đối với NTD. Trong chính sách bảo hành phải cung cấp đúng và đủ các thông tin quan trọng, bao gồm nhưng không giới hạn: mô tả hàng hoá được bảo hành; thủ tục bảo hành; tên và địa chỉ của cơ sở bảo hành; thời hạn bảo hành. Các sàn TMĐT có nghĩa vụ yêu cầu người bán trên sàn của mình phải cung cấp những thông tin này ngay trong danh sách những mặt hàng họ muốn kinh doanh trên sàn. Đồng thời, những thông tin về chính sách bảo hành sản phẩm cũng cần được đặt tại vị trí phù hợp trong phần mô tả thông tin sản phẩm để người bán có thể tiếp cận và từ đó đưa ra quyết định phù hợp. Các hình thức công bố nói trên cũng có thể được xem là căn cứ để giải quyết khiếu nại của NTD trong các vụ việc có liên quan đến hàng hoá, dịch vụ đó.

Quy định cũng cần rõ ràng hơn về vấn đề thời hạn bảo hành. Thời hạn bảo hành là thời hạn quy định trong chính sách bảo hành đã được công bố của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, hàng hoá dịch vụ; có thể là thời gian cụ thể hoặc là các giới hạn sử dụng nhất định, hợp lý có xem xét đến tính chất và mục tiêu sử dụng của hàng hoá, dịch vụ được bảo hành. Tuy nhiên, khi mua bán trên các sàn TMĐT, tính toán về thời gian bảo hành cần có những quy định rõ ràng hơn, bởi không phải sản phẩm nào cũng được phân phối trên các sàn TMĐT từ nhà sản xuất, mà hoàn toàn có thể do bên thứ ba. Vì vậy, để đảm bảo quyền lợi tối ưu cho người tiêu dùng, những nhà làm luật có thể cân nhắc một quy định chi tiết về thời hạn bảo hành tối thiểu đối với các sản phẩm trên sàn TMĐT.

Về thủ tục bảo hành, luật có thể quy định vấn đề này theo hướng nguyên tắc: Thủ tục bảo hành quy định (thời hạn và khu vực, sở bảo hành, các quyền hợp pháp khác của NTD như mượn vật thay thế, được bồi thường thiệt hại trong thời gian bảo hành, tem bảo hành, các trường hợp được bảo hành, các trường hợp không được bảo hành hoặc mất quyền bảo hành) và công tác bảo hành trên thực tế của tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hoá, dịch vụ phải đảm bảo phù hợp với các quy định pháp luật có liên quan, hợp lý, không gây bất tiện đáng kể cho NTD, có xem xét đến tính chất và mục tiêu sử dụng của hàng hoá, dịch vụ. Các sàn TMĐT cũng cần phối hợp với nhà sản xuất và kinh doanh sản phẩm trong việc cung cấp thông tin khách hàng và thực hiện thu hồi sản phẩm trong trường hợp cần thiết.

5.2. Về vấn đề thu hồi sản phẩm cho người tiêu dùng

Thực trạng vấn đề thu hồi sản phẩm tại Việt Nam

Thực tiễn cho thấy, năm 2017 Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD (Bộ Công Thương) qua tổng đài 1800.6838 đã tiếp nhận và giải quyết 999 cuộc gọi liên quan đến yêu cầu hỗ trợ giải quyết khiếu nại hoặc phản ánh vi phạm quyền lợi NTD, trong đó có 0.4% những vụ khiếu nại, yêu cầu liên quan đến THHHCKT. Một số DN còn từ chối thu hồi sản phẩm, Điển hình là công ty TNHH MTV Phân phối ô tô du lịch Chu Lai Trường Hải đã từ chối trách nhiệm triệu hồi, bảo hành đối với chiếc ô tô bán tải nhãn hiệu MAZDA, số loại BT- 50, số khung MM7UP4DDXFW418660, số động cơ P4AT2 019102 mà công ty này nhập khẩu và bán ra thị trường. Theo kỹ sư Lê Văn Tạch người từng làm việc cho Toyota Việt Nam, thì hãng Toyota có chủ trương không bao giờ thu hồi xe ở Việt Nam. Điều này chứng tỏ Toyota đã không có sự tôn trọng quyền lợi của khách hàng cũng

nghư pháp luật của Việt Nam. Có rất nhiều nguyên nhân dẫn tới thực trạng này như NTD còn thờ ơ với quyền lợi của mình, DN chưa có ý thức THHHCKT, quy định còn chồng chéo, còn nhiều lỗ hổng và khó áp dụng trên thực tế,...

Một số đóng góp cho việc cải thiện thực trạng trên.

Để cải thiện các biện pháp nhằm thực thi có hiệu quả các quy định của pháp luật trong việc BVQLNTD, tác giả đề xuất một số biện pháp sau đây:

Thứ nhất, sửa đổi thống nhất một số khái niệm, chế tài trong văn bản Luật để tránh việc khó khăn trong lựa chọn quy phạm pháp luật để áp dụng. Ví dụ, “*Hàng hóa không đảm bảo chất lượng*” có thể bao gồm HHCKT, HH kém chất lượng, HH có chất lượng thấp. Như vậy, nội hàm của “*HH không đảm bảo chất lượng*” bao hàm luôn cả HHCKT, tuy vậy, nó lại được quy định trong hai văn bản Luật là Luật BVQLNTD 2010 và Luật Chất lượng SP, HH 2007. Điều này cũng dẫn đến khó khăn trong xử phạt vi phạm hành chính đối với vi phạm về trách nhiệm THHHCKT với hai Nghị định hướng dẫn là Nghị định số 185/2013/NĐ-CP và Nghị định số 119/2017/NĐ-CP.

Thứ hai, cần nâng cao mức xử phạt đối với các DN vi phạm quy định về trách nhiệm THHHCKT. Hiện nay, việc phạt vi phạm liên quan đến trách nhiệm THHHCKT tại Việt Nam mới chỉ dừng lại ở phạt hành chính, mà mức phạt còn thấp, vì vậy, cần nâng cao mức phạt và quy định thêm các biện pháp răn đe mạnh hơn, có thể quy định đó là một hành vi cấu thành tội phạm trong Luật hình sự. Bên cạnh đó, Luật cũng cần gỡ bỏ bớt gánh nặng về chứng minh HHCKT cho NTD do NTD là bên yếu thế hơn và trách nhiệm đó phải chuyển sang cho DN bằng cách yêu cầu DN chứng minh HH đó đảm bảo an toàn theo quy định của Luật. Tiếp đó, Luật cũng cần thay đổi cách thức thông báo thu hồi, trong Luật có quy định đăng thông báo “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”, điều này không còn phù hợp với thực trạng hiện tại của xã hội trong thời kỳ bùng nổ của các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo, Instagram,...hầu hết mọi người dành thời gian trên các nền tảng đó mà sẽ ít quan tâm đến các phương tiện truyền thông khác như đài phát thanh, truyền hình địa phương. Vì vậy, cần cân nhắc việc thay đổi đăng thông báo thu hồi trên các nền tảng mạng xã hội như trên để tăng sự tiếp cận thông tin của NTD.

Thứ ba, hoàn thiện quy định về truy xuất nguồn gốc tạo cơ sở, điều kiện THHH. Để tăng cường hiệu quả trong hoạt động truy xuất nguồn gốc từ đó hỗ trợ cho hoạt động THHHCKT theo nghiên cứu sinh cần tiến hành một số giải pháp sau:

- Để kiểm soát được chất lượng thông tin, dữ liệu truy xuất nguồn gốc, cần quy định chế tài xử phạt vi phạm liên quan đến việc áp dụng không đúng Tem truy xuất nguồn gốc như hình thức, nội dung tem truy xuất nguồn gốc, tem truy xuất nguồn gốc không thể hiện rõ ràng, gây nhầm lẫn với các tem, dấu, nhãn khác.
- Để đảm bảo được tính khách quan, cần quy định bên thứ ba tham gia vào hoạt động chứng nhận đánh giá hệ thống truy xuất nguồn gốc điều này cũng làm tăng lòng tin của NTD vào hoạt động truy xuất nguồn gốc, đồng thời làm tăng trách nhiệm pháp lý trong việc kiểm soát HH, SP trên sàn giao dịch TMĐT của các chủ sàn để đảm bảo tốt hơn chất lượng SP tới NTD.

Thứ tư, Việt Nam cần xem xét xây dựng nền tảng chuyên biệt nhằm BVQLNTD khỏi những HHCKT, do một cơ quan Nhà nước quản lý theo như Hoa Kỳ hay EU đã làm. Điều này nhằm tạo

sự thống nhất và tăng tính chuyên môn hóa. Điều này giúp NTD an tâm khi khiếu nại và thủ tục sẽ nhanh gọn, NTD được hướng dẫn thực hiện quyền lợi tốt hơn.

Thứ năm, bổ sung quy định về cơ chế phối hợp về cảnh báo và THSP, HH giữa Việt Nam và các quốc gia khác. Trong thời điểm tăng cường hợp tác Quốc tế, giao lưu kinh tế diễn ra mạnh mẽ tại Việt Nam, bằng chứng là Việt Nam được coi là một trong những quốc gia có nền kinh tế “mở” nhất thế giới hiện nay thì việc này lại càng có nhiều thuận lợi để thực thi. Khi các nước hợp tác và có quy định bắt buộc thực hiện luật chung về BVQLNTD như trong EU, sẽ tạo nên một hệ sinh thái có hệ thống và QLNTD được bảo vệ tối ưu hơn tại Việt Nam cũng như

ASEAN.

Thứ sáu, bổ sung các quy định thêm miễn trừ trách nhiệm cho DN đối với HHCKT. Tại Hoa Kỳ hay EU, có trường hợp miễn trừ trách nhiệm cho DN liên quan tới HHCKT nhưng tại Việt Nam còn chưa quy định, điều này góp phần khiến cho các DN dè dặt trong việc thu hồi do ảnh hưởng tới uy tín của DN, trong khi tại Hoa Kỳ hay EU, việc thu hồi HHCKT được xem như là một hành vi củng cố uy tín do nó thể hiện trách nhiệm của DN và luôn đặt QLNTD lên trên hết.

6. Kết luận

Tại Việt Nam, Thủ tướng Chính phủ mới đây đã phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 nhằm đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch TMĐT, kinh tế số và kinh tế chia sẻ; khuyến khích kinh doanh, tiêu dùng bền vững,... Có thể nói, đây sự nỗ lực của Chính phủ trong việc đưa các chính sách đi vào đời sống, bảo vệ quyền của người tiêu dùng theo hướng phù hợp với các cam kết quốc tế và yêu cầu của quá trình phát triển kinh tế xã hội. Để quyền lợi NTD được bảo vệ toàn diện, cần những quy định cụ thể hơn về những vấn đề còn tồn tại, trong đó có bảo hành và thu hồi hàng hóa có khuyết tật. Trên cơ sở tìm hiểu quy định tại các quốc gia phát triển và có nhiều kinh nghiệm trong việc quy định những vấn đề này, nhóm nghiên cứu đưa ra những đề xuất phù hợp với cơ sở hạ tầng tại Việt Nam. Tuy vậy, để đảm bảo hành lang pháp lý hoạt động có hiệu quả, vẫn cần thêm nhiều nghiên cứu chuyên sâu hơn để đưa ra những chính sách hiệu quả và lâu dài.

Tài liệu tham khảo

Chỉ thị 1999/44/EC của Liên minh Nghị viện châu Âu về một số vấn đề liên quan đến bán hàng hóa tiêu dùng và bảo hành.

Chỉ thị 2019/771 của Liên minh Nghị viện châu Âu.

Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công Thương. (2016), *So sánh luật bảo vệ người tiêu dùng một số nước trên thế giới- Bài học kinh nghiệm và đề xuất một số nội dung cơ bản quy định trong dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam*.

European Commission Health and Consumer Protection Directorate General. (2004), *Product safety in Europe*.

European Consumer Centres. (n.d.), *Guarantees and returns*.

Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2010.

Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2018.

Magnuson Moss Warranty-Federal Trade Commission Improvements Act.

Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về Thương mại điện tử.

Nghị định số 85/2021/NĐ-CP về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử.

Nghị định số 99/2011 NĐ-CP về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Phạm, T.H. (2020), “Trách nhiệm thu hồi hàng hóa có khuyết tật của doanh nghiệp theo pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”.

Shopee. (2021), “Quy chế hoạt động Shopee”, <https://shopee.vn/docs/170>, truy cập ngày 05/10/2021.

Thomson Reuters Practical Law. (n.d.), *Product liability and safety in France: overview*.

Turkey finish safety and chemicals agency. (n.d), *Announcing product recalls*.