

LegalNews

bizconsult

L A W F I R M

www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

ĐỔI MỚI PHÁP LÝ VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG: LUẬT NĂM 2023 VÀ NGHỊ ĐỊNH 55/2024/NĐ-CP



Trần Công Quốc
Luật sư Thành viên



Nguyễn Ngọc Ly
Luật sư Cộng sự Cấp cao

Người tiêu dùng luôn là nhóm đối tượng quan trọng và góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của bất kỳ quốc gia nào. Quyền lợi của người tiêu dùng nên được ưu tiên bảo vệ bởi đây là nguồn lực và động lực chính cho sự phát triển bền vững của các doanh nghiệp. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, người tiêu dùng thường gặp phải bất lợi trong các giao dịch hàng hóa, dịch vụ với các tổ chức, cá nhân kinh doanh do thiếu thông tin hoặc những hạn chế về khả năng lựa chọn. Tình trạng này dẫn đến sự mất cân bằng quyền lợi, làm tổn hại đến quyền lợi của người tiêu dùng. Vì vậy, pháp luật nên có sự điều chỉnh và Nhà nước cần giám sát để đảm bảo cân bằng quyền lợi giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh, từ đó giúp người tiêu dùng được đối xử công bằng, có quyền truy cập thông tin chính xác và được bảo vệ khỏi những hành vi kinh doanh bất hợp pháp.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi đã được Quốc hội khóa XV thông qua vào ngày

20/6/2023 và có hiệu lực từ ngày 01/7/2024 ("**Luật năm 2023**"), thay thế cho Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ("**Luật năm 2010**"). Việc sửa đổi này được thực hiện nhằm bắt kịp xu hướng toàn cầu và tuân theo các quy định pháp lý quốc tế, giúp cập nhật và hoàn thiện các quy định trong Luật, bao gồm 7 chương và 80 điều, phù hợp với xu hướng tiêu dùng và kinh doanh hiện đại. Đồng thời, Nghị định 55/2024/NĐ-CP, ban hành vào ngày 16/5/2024 và có hiệu lực từ ngày 01/7/2024 ("**Nghị định 55**"), thay thế Nghị định 99/2011/NĐ-CP, tập trung vào việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường số, bảo vệ các nhóm dễ bị tổn thương và tổ chức Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam. Mục tiêu của việc sửa đổi này là để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tốt hơn trong bối cảnh Việt Nam có thị trường tiêu dùng lớn và đang phát triển nhanh chóng, đặc biệt trong Cách mạng Công nghiệp 4.0. (4IR) với sự phát triển mạnh mẽ của các công nghệ như AI, blockchain và Internet Vạn Vật (IoT).

A. CÁC ĐIỂM MỚI NỔI BẬT

1. Quy định chung

a. Đối tượng áp dụng

Luật năm 2023 đã mở rộng đối tượng áp dụng (Điều 2), bao gồm Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội. Đặc biệt, đối với các giao dịch xuyên biên giới và giao dịch trực tuyến, Luật cũng áp dụng cho các cơ quan, tổ chức và cá nhân nước ngoài có liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Định nghĩa "người tiêu dùng" trong Luật năm 2023 (Điều 3.1) bổ sung cụm từ "không vì mục đích thương mại" để nhấn mạnh rằng chỉ

LegalNews

bizconsult

L A W F I R M

www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

tập trung vào việc tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ. Tuy nhiên, Luật năm 2023 vẫn giữ thuật ngữ "người" để định nghĩa người tiêu dùng, điều này dẫn đến sự không rõ ràng liệu tổ chức hay hộ gia đình có thể được coi là người tiêu dùng hay không.

b. Người có ảnh hưởng (influencers)

Luật năm 2023 đưa ra các định nghĩa mới về "người có ảnh hưởng" (Điều 3.9). Khái niệm này được làm rõ tại Điều 2.1 Nghị định 55. Người có ảnh hưởng được hiểu là chuyên gia, cá nhân có uy tín, hoặc người được xã hội chú ý trong một lĩnh vực cụ thể, được các tổ chức hoặc cá nhân kinh doanh tài trợ để sử dụng hình ảnh, lời khuyên, hoặc khuyến nghị nhằm thúc đẩy hoạt động thương mại hoặc khuyến khích tiêu dùng. Các trường hợp cụ thể bao gồm: (i) người có chuyên môn hoặc kinh nghiệm, được công nhận bởi cơ quan, tổ chức có thẩm quyền trong lĩnh vực, ngành nghề cụ thể; (ii) người tiêu biểu hoặc có uy tín có đóng góp nổi bật và được xã hội ghi nhận, được cơ quan, tổ chức có thẩm quyền công nhận; và/hoặc (iii) người được xã hội chú ý hoặc có lượng theo dõi lớn đặc biệt trên các phương tiện truyền thông hoặc nền tảng số, đáp ứng các điều kiện tham gia quảng cáo hoặc kinh doanh trực tuyến. Quy định này nhằm minh bạch hóa vai trò của người có ảnh hưởng trong hoạt động quảng cáo và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong môi trường kinh doanh hiện đại.

Ngoài ra, theo Điều 22 của Luật năm 2023, người có ảnh hưởng có các nghĩa vụ sau:

- Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng và yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp tài liệu chứng

minh tính chính xác của thông tin thông qua mình.

- Chịu trách nhiệm liên đới nếu cung cấp thông tin sai lệch hoặc không đầy đủ, trừ khi có bằng chứng chứng minh đã thực hiện đầy đủ các biện pháp kiểm tra tính chính xác của thông tin.
- Thông báo trước cho người tiêu dùng về việc mình được tài trợ để cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

c. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Khái niệm "người tiêu dùng dễ bị tổn thương" được học hỏi và lấy cảm hứng từ các hệ thống pháp lý của các quốc gia khác, đặc biệt là các quốc gia phát triển và các tổ chức quốc tế như Liên Hợp Quốc và Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), nơi đã thiết lập các tiêu chuẩn bảo vệ người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong các luật và quy định của họ. Khái niệm này được định nghĩa tại Điều 8.1 nhằm bảo vệ 07 nhóm đối tượng người tiêu dùng có khả năng gặp bất lợi trong giao dịch tiêu dùng, như người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em, phụ nữ mang thai, hoặc các nhóm dân cư sống ở khu vực xa xôi, khó khăn v.v. Đồng thời, Điều 8 yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh ưu tiên bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình giao dịch, đảm bảo quyền khiếu nại và giải quyết tranh chấp. Thương nhân phải tiếp nhận và xử lý các yêu cầu bảo vệ từ nhóm này, không được chuyển cho bên thứ ba trừ khi bên thứ ba có trách nhiệm liên quan.

Nếu chậm trễ, từ chối ưu tiên hoặc không chấp nhận yêu cầu, thương nhân phải bồi thường cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo pháp luật dân sự (Điều 8.2). Thương nhân cũng phải xây dựng và công khai quy trình bảo vệ

LegalNews

bizconsult
L A W F I R M

www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

quyền lợi cho nhóm này, đảm bảo quyền khiếu nại, giải quyết tranh chấp, và thông báo công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh hoặc trên trang web, ứng dụng (Điều 8.3).

d. Giao dịch đặc thù

So với Luật năm 2010, Luật năm 2023 đã giải thích cụ thể các giao dịch đặc thù (Điều 3.8) nhằm bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh 4IR, bao gồm:

- Giao dịch từ xa: giao dịch qua mạng, phương tiện điện tử hoặc phương tiện khác, trong đó người tiêu dùng không thể kiểm tra trực tiếp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trước khi giao dịch (Điều 3.5);
- Cung cấp dịch vụ liên tục: cung cấp dịch vụ có thời hạn từ 03 tháng trở lên hoặc không xác định thời hạn như viễn thông, internet, truyền hình cáp v.v. (Điều 3.6);
- Bán hàng trực tiếp: tổ chức, cá nhân kinh doanh chủ động tiếp cận người tiêu dùng để giới thiệu và bán sản phẩm, dịch vụ thông qua các hình thức: (i) Bán hàng tận cửa: bán sản phẩm, dịch vụ tại nơi ở hoặc làm việc của người tiêu dùng; (ii) Bán hàng đa cấp: bán hàng qua mạng lưới cá nhân với nhiều cấp, nơi người tham gia nhận hoa hồng từ bán hàng của mình và của người khác trong mạng lưới; và (iii) Bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên: bán sản phẩm, dịch vụ tại các địa điểm không phải là cửa hàng bán lẻ cố định (Điều 3.7).

Luật năm 2010, thông qua Nghị định 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011

("Nghị định 99") đã từng đưa ra các khái niệm về "Hợp đồng giao kết từ xa", "Hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục" hay "Bán hàng tận cửa" (Điều 3 Nghị định 99). Tuy nhiên về cơ bản, hệ thống luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũ chỉ tập trung vào các giao dịch truyền thống. Trong khi đó, Luật năm 2023 đã bắt kịp xu thế bằng việc chú trọng đến các giao dịch từ xa và các dịch vụ trực tuyến, đáp ứng nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời đại số, giúp giảm thiểu rủi ro cho người tiêu dùng khi tham gia vào các giao dịch mà họ không thể kiểm tra trực tiếp sản phẩm hoặc dịch vụ.

e. Hành vi bị nghiêm cấm

Điều 10 Luật năm 2023 đã chi tiết và toàn diện hóa danh mục các hành vi bị nghiêm cấm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể là bổ sung các hành vi sau đây:

- Không đền bù, hoàn tiền hoặc đổi lại sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng do nhầm lẫn của tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc khi sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không đúng với thông tin đã đăng ký, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu hoặc cam kết.
- Đánh tráo, gian lận sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khi giao hàng hoặc cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng.
- Không thông báo trước việc tài trợ cho người có ảnh hưởng để sử dụng hình ảnh, lời khuyên, khuyến nghị nhằm xúc tiến thương mại hoặc khuyến khích người tiêu dùng mua sản phẩm, dịch vụ.
- Ngăn cản người tiêu dùng kiểm tra sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

LegalNews

bizconsult

L A W F I R M

www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

- 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.
- Quy định điều khoản không hợp pháp trong hợp đồng với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- Thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của người tiêu dùng trái quy định của pháp luật.

Ngoài ra, Luật năm 2023 còn liệt kê bổ sung các nhóm hành vi bị nghiêm cấm có tính chất đặc thù đối với hình thức bán hàng đa cấp và đối với hoạt động kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số, cụ thể như sau:

- Bán hàng đa cấp (Điều 10.2): yêu cầu đặt cọc hoặc mua hàng hóa để tham gia bán hàng đa cấp; cung cấp thông tin gian dối; kinh doanh không có giấy chứng nhận; bán hàng đa cấp đối với dịch vụ hoặc hình thức không phải là mua bán hàng hóa; phát triển mạng lưới không dựa trên giao dịch mua bán hàng hóa. Trong đó, một số hành vi được đề cập tương tự theo Nghị định 40/2018/NĐ-CP về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp ("**Nghị định 40**");
- Nền tảng số (Điều 10.3): ép buộc hoặc ngăn cản người tiêu dùng sử dụng nền tảng trung gian khác để như là điều kiện bắt buộc để sử dụng dịch vụ; hạn chế quyền lựa chọn sản phẩm mà không công khai tiêu chí lựa chọn; hiển thị không trung thực các phản hồi, đánh giá của người tiêu dùng về sản phẩm, dịch vụ; ngăn cản đăng ký hoặc

hiển thị phản hồi của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; ngăn cản gỡ bỏ phần mềm hoặc yêu cầu cài đặt phần mềm không cần thiết.

2. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng

Luật năm 2023 đã củng cố, nâng cao vai trò của người tiêu dùng trong bối cảnh tiêu dùng hiện đại, đồng thời đảm bảo cân bằng giữa quyền và nghĩa vụ của họ. Các quyền mới bao gồm quyền được bảo vệ danh dự, nhân phẩm, bảo vệ thông tin (Điều 4.1), quyền lựa chọn môi trường tiêu dùng lành mạnh và bền vững (Điều 4.9) và quyền được bảo vệ khi sử dụng dịch vụ công theo quy định của pháp luật (Điều 4.10). Bên cạnh đó, Điều 5 bổ sung các nghĩa vụ của người tiêu dùng bao gồm tuân thủ điều kiện, hướng dẫn vận chuyển, bảo quản, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; quy định về kiểm định, bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững (Điều 5.3) và nghĩa vụ cung cấp thông tin liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh (Điều 5.5) và các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

3. Giao dịch đặc thù

a. Giao dịch từ xa

Khái niệm "giao dịch trên không gian mạng" được đề cập tại "giao dịch từ xa", trong đó tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng bao gồm (Điều 39.1 Luật năm 2023):

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ qua hệ thống thông tin do mình thiết lập hoặc qua nền tảng số;

LegalNews

bizconsult

L A W F I R M

www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

- Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian.

Mặc dù Luật năm 2023 không định nghĩa "nền tảng số" hoặc "nền tảng số trung gian", tuy nhiên Luật này tiếp tục đưa ra các quy định liên quan đến các tổ chức, cá nhân kinh doanh, thiết lập, vận hành cung cấp "nền tảng số", bao gồm liệt kê các hành vi bị cấm (Điều 10.1, Điều 10.3), trách nhiệm đối với người tiêu dùng (Điều 38, Điều 39 Luật năm 2023; Điều 22, Điều 23 Nghị định 55). Ngoài ra, sau này, Nghị định 55 đã bổ sung khái niệm về "nền tảng số lớn" là nền tảng phục vụ giao dịch điện tử đáp ứng một trong các tiêu chí sau (i) có từ 3 triệu tài khoản người dùng hoạt động hàng năm tại Việt Nam và tổ chức, cá nhân kinh doanh phải tự xác định số lượng tài khoản người sử dụng trên nền tảng của mình; (ii) là nền tảng số trung gian quy mô lớn, rất lớn phục vụ giao dịch điện tử.

b. Cung cấp dịch vụ liên tục

Tại Mục 2 Chương III Luật năm 2023, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục và hình thức hợp đồng của loại hình dịch vụ này được quy định lần lượt tại Điều 41 và 42 Luật năm 2023, trong đó nổi bật là:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục tại Việt Nam phải công khai thông tin về đại diện pháp lý tại Việt Nam. Nếu không có đại diện pháp lý, họ phải chỉ định một đại diện ủy quyền và công khai thông tin của đại diện này. Đại diện phải thực hiện các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tuy nhiên, quy định này có thể không rõ ràng trong việc thực thi quy định và tạo ra khó khăn cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh khi

áp dụng thực tế, cụ thể trong các trường hợp như: áp dụng cho tổ chức có hiện diện thương mại hay tổ chức nước ngoài?; vai trò của đại diện ủy quyền (nhân viên của tổ chức hay chỉ định qua hợp đồng ủy quyền?) v.v.

- Tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ liên tục, theo hợp đồng, phải thông báo cho người tiêu dùng về (i) việc nộp phí để tiếp tục sử dụng dịch vụ, tối thiểu 07 ngày làm việc trước khi hết hạn sử dụng dịch vụ; (ii) Thời điểm kết thúc hợp đồng, tối thiểu 07 ngày làm việc trước khi hợp đồng kết thúc.

c. Bán hàng trực tiếp

i. Bán hàng đa cấp

Luật năm 2023 đưa ra định nghĩa về "bán hàng đa cấp" thuộc loại hình "bán hàng trực tiếp" (Điều 3.7.b) và các nghĩa vụ đối với các tổ chức, cá nhân bán hàng đa cấp. Tuy nhiên, ngoại trừ một số nghĩa vụ mới được quy định tại Điều 45, Luật năm 2023 này cơ bản quy định tương tự như trong Nghị định 40 hiện đang còn hiệu lực. Tuy nhiên, do Luật năm 2023 áp dụng đối với các nhà bán hàng đa cấp trong quan hệ với người tiêu dùng thay vì tất cả các nhà bán hàng đa cấp theo Nghị định 40 nên có khả năng dẫn đến chồng chéo về nghĩa vụ của các nhà bán hàng đa cấp.

ii. Bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên

Luật năm 2023 quy định khái niệm mới về "bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên" (Điều 3.7.c), bao gồm việc giới thiệu và bán sản phẩm, hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ

LegalNews

bizconsult
L A W F I R M

www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

tại các địa điểm không phải là địa điểm cố định, nơi mà sản phẩm, hàng hóa hoặc dịch vụ được bán hoặc cung cấp thường xuyên.

Theo Điều 47, các tổ chức, cá nhân kinh doanh tại địa điểm không cố định, khi bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ với tổng giá trị trên 10 triệu đồng, phải tuân thủ:

- Thông báo với UBND cấp xã: Cung cấp thông tin chi tiết về tổ chức bán hàng với cách thức, hồ sơ và trách nhiệm của UBND được hướng dẫn tại Điều 26 và Điều 27 Nghị định 55. Mẫu thông báo và mẫu sửa đổi, bổ sung tại Phụ lục 10 và 11 của Nghị định 55.
- Niêm yết thông tin công khai tại địa điểm bán.
- Duy trì thông tin liên hệ để giải quyết phản ánh và khiếu nại trong và sau bán hàng.
- Cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực về sản phẩm, dịch vụ và tổ chức kinh doanh.
- Nhận lại hàng hóa, dịch vụ trong vòng 30 ngày nếu còn nguyên tem, nhãn mác, bao bì, và trong hạn sử dụng.
- Cung cấp hóa đơn, chứng từ cho giao dịch mua bán.
- Hợp đồng bằng văn bản phải được gửi cho người tiêu dùng, cho phép người tiêu dùng có 03 ngày làm việc để thực hiện hoặc chấm dứt hợp đồng và thông báo lại; trong thời gian này không được yêu cầu người tiêu dùng đặt cọc, thanh toán hoặc thực hiện hợp đồng, trừ trường hợp pháp luật quy định khác.

4. Phương thức giải quyết tranh chấp

Luật năm 2023 duy trì bốn phương thức giải quyết tranh chấp bao gồm thương lượng, hòa giải, trọng tài và tố tụng tại tòa án giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

a. Thương lượng

Về phương thức thương lượng, Luật năm 2023 bổ sung quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước hoặc tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hỗ trợ thương lượng khi quyền và lợi ích hợp pháp của họ bị xâm phạm (Điều 56.3). Quy định bổ sung này nhằm cải thiện phương thức thương lượng trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Ngoài ra, Luật năm 2023 còn quy định rõ hơn về hình thức thương lượng, cho phép thực hiện trực tuyến phù hợp với xu hướng công nghệ hiện đại, tạo điều kiện thuận lợi và tiết kiệm thời gian cho các bên liên quan (Điều 54.3); bổ sung quy định chi tiết về thủ tục, thời hạn, và các trách nhiệm của các bên trong thương lượng, nhằm giảm thiểu sự tùy tiện và nâng cao trách nhiệm (Điều 57) và quyền và trách nhiệm của các bên trong thương lượng (Điều 59).

b. Hòa giải

Luật năm 2023 không đưa ra khái niệm "hòa giải" như trong Luật năm 2010 mà thay vào đó áp dụng quy định từ các luật khác, như Luật Hòa giải ở cơ sở, Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án và Nghị định về hòa giải thương mại. Luật năm 2023 bổ sung thêm một trường hợp không được hòa giải là vi phạm điều cấm của luật hoặc đạo đức xã hội (Điều 54.2). Hòa giải viên phải đáp ứng các điều kiện về năng lực, phẩm chất đạo đức và kỹ năng hòa giải; đặc biệt, đối với các tranh chấp có yếu tố dân tộc thiểu số, phải có hòa giải viên phù hợp (Điều 64). Luật năm 2023 yêu cầu lập văn bản ghi nhận kết quả hòa

LegalNews

bizconsult
L A W F I R M

www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

giải thành và quy định các nội dung chi tiết của văn bản này. Nếu không đạt kết quả hòa giải thành, không cần lập văn bản (Điều 65); đồng thời có cơ chế công nhận kết quả hòa giải thành và trách nhiệm thực hiện trong thời hạn đã thỏa thuận (Điều 66). Nhìn chung, những sửa đổi trong Luật năm 2023 làm rõ hơn các quy định về hòa giải, nâng cao hiệu quả và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các bên tham gia.

c. Tòa án

Đối với phương thức giải quyết tại tòa, Luật năm 2023 đã hoàn thiện quy định về thủ tục rút gọn áp dụng cho các vụ án dân sự liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể, các vụ án có giá trị giao dịch dưới 100 triệu VND (khoảng 4,000 USD) (Điều 70.2) sẽ được giải quyết theo thủ tục rút gọn mà không cần phải đáp ứng các điều kiện theo Điều 317.1 Bộ luật Tố tụng Dân sự 2015. Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện vì lợi ích cộng đồng, nếu không xác định được đối tượng thụ hưởng, sẽ được sử dụng cho các hoạt động chung vì quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Chính phủ hoặc nộp vào ngân sách nhà nước (Điều 73.2 Luật năm 2023). Nếu tổ chức xã hội tham gia khởi kiện ở phạm vi từ hai tỉnh, thành phố trở lên, tiền bồi thường sẽ nộp vào ngân sách trung ương; nếu chỉ ở một tỉnh, thành phố, tiền bồi thường sẽ nộp vào ngân sách địa phương (Điều 28 Nghị định 55). Các điều chỉnh này đã góp phần củng cố vai trò của các tổ chức xã hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời tạo cơ chế công bằng và minh bạch trong việc sử dụng tiền bồi thường thiệt hại.

B. KẾT LUẬN

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và Nghị định số 55/2023/NĐ-CP đã thể hiện bước đổi mới quan trọng trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam. Được ban hành trong bối cảnh 4IR với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số và các giao dịch điện tử đã tác động sâu rộng đến quyền lợi người tiêu dùng, hai văn bản này đã ghi nhận nhiều điểm tiến bộ so với các quy định trước đây.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã mở rộng phạm vi bảo vệ, đặc biệt là quyền lợi của người tiêu dùng trong các giao dịch trực tuyến và thương mại điện tử trong khi các quy định trước chủ yếu tập trung vào giao dịch truyền thống. Luật năm 2023 đã quy định rõ hơn về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trong việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ và bảo đảm chất lượng, an toàn cho người tiêu dùng; tăng cường vai trò của các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, góp phần tạo dựng niềm tin để họ có điều kiện tiếp cận với sự trợ giúp pháp lý khi quyền lợi bị xâm phạm. Luật năm 2023 yêu cầu các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ hoặc hàng hóa phải bảo đảm tính minh bạch trong thông tin, đồng thời có trách nhiệm trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng, tránh các hành vi xâm phạm quyền riêng tư, bất kỳ xu hướng bảo mật thông tin trong một thế giới số hóa ngày một phát triển.

Bên cạnh đó, Nghị định số 55/2023/NĐ-CP đã bổ sung các cơ chế thực thi và điều chỉnh chi tiết các vấn đề như giải quyết khiếu nại, tranh chấp và các biện pháp xử lý vi phạm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nghị định này đã làm rõ hơn các quy định về trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức, cá nhân

Legal*News*

bizconsult
L A W F I R M

www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

trong việc hỗ trợ và giải quyết các tranh chấp liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng cũng như quy định liên quan đến việc giải quyết khiếu nại và tranh chấp trong các giao dịch trực tuyến.

Tổng thể, việc nâng cấp hệ thống luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong năm 2023 đã thể hiện sự đồng hành của pháp luật với sự phát triển của nền kinh tế số, là bước tiến quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với các thay đổi mạnh mẽ trong kỷ nguyên 4IR.

Partners / Luật Sư Thành Viên



Nguyen Anh Tuan
M: +84 903404242
tuanna@bizconsult.vn



Nguyen Dang Viet
M: +84 913028222
vietnd@bizconsult.vn



Le Hong Phong
M: +84 968 695 468
phonglh@bizconsult.vn



Nguyen Trong Nghia
M: +84 936334499
nghiant@bizconsult.vn



Nguyen Bich Van
M: +84 913231019
vannb@bizconsult.vn



Trinh Hoang Lien
M: +84 904242684
lienth@bizconsult.vn



Nguyen Thu Huyen
M: +84 912908579
huyennt@bizconsult.vn



Ha Thi Hai
M: +84 963718558
haiht@bizconsult.vn



Tran Cong Quoc
M: +84 934778119
quoctc@bizconsult.vn

LegalNews

bizconsult
L A W F I R M

Phát hành Tháng 12/2024

www.bizconsult.vn

Disclaimer / Tuyên bố trách nhiệm



We provide this material and its content for general informational purposes only and make no representations or warranties, express or implied, as to the accuracy, timeliness, or completeness of such information. No information in this material reflects our official opinions and it is not offered as legal advice and should not be used as a substitute for seeking specific legal advice from us or your counsel. Your use of any information in this material does not create an “attorney-client” relationship between you and us until specific agreement is entered into between you and us to handle a particular matter.

We reserve our rights, at any time, to modify and/or discontinue, temporarily or permanently, this material (or any part thereof) without prior notice. We shall not be liable to you or to any third party for any modification, suspension, or discontinuance of this material, or any of its contents.

If you have, or suspect that you may have a particular matter, you should contact us or your counsel for specific advice on such matter. Persons accessing this information assume full responsibility for their use of that information, understand and agree that we are not responsible or liable for any claim, loss or damage arising from their use of the information in this material.

This material and all rights, including without any limitation, copyright and industrial property rights, on and in connection with this material, including the designs of this material, belong to **bizconsult law firm** and all are fully protected by law.

Bản tin này cùng với các nội dung trong bản tin chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin chung. Chúng tôi không cam kết hoặc bảo đảm về tính chính xác, tính thời sự hoặc sự đầy đủ của các thông tin cung cấp trong bản tin này. Bản tin này không thể hiện quan điểm, ý kiến chính thức hay tư vấn pháp luật của chúng tôi. Bạn không nên sử dụng những thông tin trong bản tin này để thay thế cho việc tham khảo ý kiến tư vấn pháp luật của chúng tôi hoặc của luật sư của bạn. Việc bạn sử dụng các thông tin trong bản tin này không hình thành mối quan hệ “luật sư – khách hàng” giữa bạn và chúng tôi, trừ khi và cho đến khi một thỏa thuận được ký kết giữa bạn và chúng tôi theo đó chúng tôi được yêu cầu tư vấn về vấn đề cụ thể của bạn.

Chúng tôi giữ quyền sửa đổi, tạm ngừng hoặc ngừng vĩnh viễn hoạt động của bản tin này hoặc bất kỳ phần nào của bản tin mà không thông báo trước. Chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về các sửa đổi, tạm ngừng hoặc ngừng vĩnh viễn hoạt động của bản tin này.

Nếu bạn có vấn đề nào cần tư vấn, hãy liên hệ với chúng tôi hoặc yêu cầu luật sư của bạn tư vấn về vấn đề đó cho bạn.

Tất cả các quyền, bao gồm cả quyền sở hữu, quyền tác giả, quyền liên quan và các quyền sở hữu công nghiệp đối với nội dung thông tin, thiết kế, trình bày mỹ thuật của bản tin này thuộc chúng tôi và được bảo vệ theo Luật Sở hữu Trí tuệ Việt nam, các hiệp định, hiệp ước quốc tế mà Việt nam đã ký kết.

LegalNews

bizconsult
L A W F I R M
www.bizconsult.vn

Phát hành Tháng 12/2024

Contact / Liên hệ

For receiving our LegalNews, kindly contact us / Để nhận các Bản tin Pháp lý, vui lòng liên hệ với chúng tôi:



Trang Vu
Mobile: +84 934551191
trangvm@bizconsult.vn

bizconsult
L A W F I R M

No. 20, Tran Hung Dao St.
Hoan Kiem district
Hanoi
Vietnam
E-mail: info-hn@bizconsult.vn

8th Floor, Sailing Tower
111A Pasteur, District 1
Ho Chi Minh City
Vietnam
E-mail: info-hcm@bizconsult.vn

About Us / Về Chúng Tôi

More information about us is available at the following pages / Để có thông tin thêm về chúng tôi, hãy truy cập các trang dưới đây:

Website: www.bizconsult.vn
Facebook: https://www.facebook.com/bizconsult.lawfirm/?ref=py_c
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bizconsult-law-firm-02>