

HIỆU LỰC CỦA ĐIỀU KHOẢN TRỌNG TÀI THEO QUY ĐỊNH TẠI LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG NĂM 2023

*Huỳnh Quang Thuận**
*Hoàng Vũ Cường***

Tóm tắt: Bài viết phân tích sự thay đổi của Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2023 về hiệu lực của điều khoản trọng tài trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, tập trung vào hai vấn đề chính: (i) Chủ thể được áp dụng quyền ưu tiên lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp; và (ii) Điều kiện áp dụng quy định về quyền ưu tiên lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng. Từ đó, nhóm tác giả đưa ra các đánh giá về sự tác động của những thay đổi này đối với thực tiễn giải quyết tranh chấp tại Trọng tài thương mại liên quan đến người tiêu dùng.

Abstract: This article analyzes changes introduced by the 2023 Law on Consumer Protection concerning the validity of arbitration clauses in disputes between consumers and business entities with a focus on two main issues: (i) the parties entitled to exercise priority in choosing a dispute resolution method; and (ii) the conditions for applying the provision on consumers' priority in selecting a dispute resolution mechanism. Thereby, the authors evaluate how these reforms affect the practical resolution of consumer-related disputes before commercial arbitration forums.

1. Khả năng Trọng tài thương mại giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

Hiện nay, pháp luật Việt Nam không có quy định nào giải thích khái niệm “tranh chấp”, và theo Từ điển tiếng Việt, tranh chấp được hiểu là “*giành nhau một cách giằng co cái không rõ thuộc về bên nào, hoặc đấu tranh giằng co khi có ý kiến bất đồng*”¹. Từ đó, có thể hiểu tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh là sự mâu thuẫn, xung đột về mặt quyền lợi giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong giao dịch được xác lập giữa các bên. Các tranh chấp phát

sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh thông thường liên quan đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ được cung cấp, hoặc việc thanh toán của người tiêu dùng.

Vấn đề đặt ra là Trọng tài thương mại có khả năng giải quyết các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hay không? Và nếu có thì dựa trên các cơ sở pháp lý nào?

Theo khoản 1 và khoản 2 Điều 2 Luật Trọng tài thương mại (TTTTM) năm 2010, TTTM có thẩm quyền giải quyết: (i) Tranh chấp giữa các bên phát sinh từ hoạt động thương mại; (ii) Tranh chấp phát sinh giữa các bên trong đó ít nhất một bên có hoạt động thương mại; (iii) Tranh chấp khác giữa các bên mà pháp luật quy định được giải quyết bằng Trọng tài. Chúng ta sẽ đối chiếu

*,** ThS., Khoa Luật Dân sự, Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh.

¹ Hoàng Phê, *Từ điển Tiếng Việt*, Nxb. Hồng Đức, 2018, tr.1297.

với từng căn cứ để xem xét thẩm quyền của Trọng tài đối với tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Thứ nhất, tranh chấp giữa các bên phát sinh từ hoạt động thương mại

Hiện nay, Luật TTTM năm 2010 không có quy định giải thích khái niệm hoạt động thương mại tại Điều 2. Đối chiếu với các quy định pháp luật khác, hoạt động thương mại chỉ được định nghĩa tại khoản 1 Điều 3 Luật Thương mại năm 2005. Theo đó, hoạt động thương mại là hoạt động nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ, đầu tư, xúc tiến thương mại và các hoạt động nhằm mục đích sinh lợi khác. Với quy định này, có thể thấy đặc điểm cơ bản nhất để xác định hoạt động thương mại là “sinh lợi”, nghĩa là làm cho có lời lãi².

Thông qua khái niệm về người tiêu dùng tại khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) năm 2023, giao dịch giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng bao gồm mua bán sản phẩm, hàng hóa, cung ứng dịch vụ. Đối chiếu với khái niệm về hoạt động thương mại như đã phân tích ở trên, có thể thấy giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh là hoạt động thương mại và do đó tranh chấp phát sinh từ các giao dịch này thỏa mãn điều kiện thuộc thẩm quyền của Trọng tài theo khoản 1 Điều 2 Luật TTTM năm 2010.

Thứ hai, tranh chấp phát sinh giữa các bên trong đó ít nhất một bên có hoạt động thương mại

Theo khoản 2 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2023, tổ chức, cá nhân kinh doanh là

tổ chức, cá nhân thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình từ đầu tư, sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm, hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm: Thương nhân theo quy định của Luật Thương mại³; và cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.

Xét dưới góc độ chung, có thể thấy tổ chức, cá nhân kinh doanh được định nghĩa chung là chủ thể tiến hành các hoạt động nhằm mục đích “sinh lợi”, đồng nghĩa với việc đây là các chủ thể có hoạt động thương mại.

Xét dưới góc độ riêng của từng loại chủ thể được liệt kê, theo khoản 1 Điều 6 Luật Thương mại năm 2005, “*thương nhân bao gồm tổ chức kinh tế được thành lập hợp pháp, cá nhân hoạt động thương mại một cách độc lập, thường xuyên và có đăng ký kinh doanh*”. Theo khoản 21 Điều 3 Luật Đầu tư năm 2020 thì “*tổ chức kinh tế là tổ chức được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam, gồm doanh nghiệp, hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã và tổ chức khác thực hiện hoạt động đầu tư kinh doanh*”.

Theo Luật Doanh nghiệp năm 2020, Điều 1 quy định doanh nghiệp bao gồm công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, công ty hợp danh và doanh nghiệp tư nhân. Theo khoản 10 Điều 4, “*doanh nghiệp là tổ chức có tên riêng, có tài sản, có trụ sở giao dịch, được thành lập hoặc đăng ký thành lập theo quy định của pháp luật nhằm mục đích kinh doanh*”. Theo khoản

² Hoàng Phê, *Từ điển Tiếng Việt*, Nxb Hồng Đức, 2018, tr.859.

³ Theo khoản 1 Điều 6 Luật Thương mại năm 2005, thương nhân bao gồm tổ chức kinh tế được thành lập hợp pháp, cá nhân hoạt động thương mại một cách độc lập, thường xuyên và có đăng ký kinh doanh.

21 Điều 4, “*kinh doanh là việc thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả công đoạn của quá trình từ đầu tư, sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích tìm kiếm lợi nhuận*”. Như vậy, tổ chức kinh tế là doanh nghiệp có mục đích tồn tại là tiến hành hoạt động kinh doanh để tìm kiếm lợi nhuận nên có hoạt động thương mại.

Theo Điều 3 Luật Hợp tác xã năm 2012, “*hợp tác xã là tổ chức kinh tế tập thể, đồng sở hữu, có tư cách pháp nhân, do ít nhất 07 thành viên tự nguyện thành lập và hợp tác tương trợ lẫn nhau trong hoạt động sản xuất, kinh doanh, tạo việc làm nhằm đáp ứng nhu cầu chung của thành viên, trên cơ sở sở tự chủ, tự chịu trách nhiệm, bình đẳng và dân chủ trong quản lý hợp tác xã*”. “*Liên hiệp hợp tác xã là tổ chức kinh tế tập thể, đồng sở hữu, có tư cách pháp nhân, do ít nhất 04 hợp tác xã tự nguyện thành lập và hợp tác tương trợ lẫn nhau trong hoạt động sản xuất, kinh doanh nhằm đáp ứng nhu cầu chung của hợp tác xã thành viên, trên cơ sở tự chủ, tự chịu trách nhiệm, bình đẳng và dân chủ trong quản lý liên hiệp hợp tác xã*”. Theo khoản 3 Điều 8 Luật Hợp tác xã năm 2012, một trong những quyền của hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã là tiến hành các hoạt động sản xuất, kinh doanh. Do đó, hợp tác xã, liên hiệp hợp tác xã cũng là chủ thể có hoạt động thương mại.

Pháp luật Việt Nam hiện nay không có quy định về “tổ chức khác thực hiện hoạt động đầu tư kinh doanh” bao gồm các chủ thể nào. Tuy nhiên, thông qua việc sử dụng thuật ngữ “kinh doanh”, có thể thấy các chủ thể này phải có mục đích sinh lợi và như vậy vẫn thuộc đối tượng có hoạt động thương mại.

Theo khoản 1 Điều 3 Nghị định số 39/2007/NĐ-CP ngày 16/3/2017 của Chính phủ về hoạt động thương mại một cách độc lập thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh, “*cá nhân hoạt động thương mại là cá nhân tự mình hàng ngày thực hiện một, một số hoặc toàn bộ các hoạt động được pháp luật cho phép về mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ và các hoạt động nhằm mục đích sinh lợi khác nhưng không thuộc đối tượng phải đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật về đăng ký kinh doanh và không gọi là “thương nhân” theo quy định của Luật Thương mại*”. Với quy định trên, chủ thể này có mục đích sinh lợi khi tiến hành các hoạt động nên thỏa mãn điều kiện có hoạt động thương mại.

Như vậy, dù ở góc độ chung hay riêng thì các tổ chức, cá nhân kinh doanh đều là những chủ thể có hoạt động thương mại. Do đó, tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trọng tài thương mại theo khoản 2 Điều 2 Luật TTTM năm 2010.

Thứ ba, tranh chấp khác giữa các bên mà pháp luật quy định được giải quyết bằng Trọng tài

Việc khoản 3 Điều 2 Luật TTTM năm 2010 quy định về các “tranh chấp khác” thuộc thẩm quyền giải quyết của Trọng tài mang ý nghĩa là một quy định “quét”, có ý nghĩa thực tiễn khi áp dụng cho các trường hợp Luật TTTM chưa quy định nhưng đã được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật khác⁴.

Theo khoản 1 Điều 54 Luật BVQLNTD năm 2023, tranh chấp phát sinh giữa người

⁴ Trương Duy Lượng, *Bình luận Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Trọng tài thương mại và thực tiễn xét xử*, Nxb. Tư pháp, 2016, tr.167.

tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được giải quyết thông qua các phương thức sau đây: (i) Thương lượng; (ii) Hòa giải; (iii) Trọng tài; (iv) Tòa án. Như vậy, Trọng tài là một trong những phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được pháp luật quy định. Do đó, đối chiếu với khoản 3 Điều 2 Luật TTTM năm 2010 thì Trọng tài có thẩm quyền đối với các tranh chấp này.

Từ những phân tích trên, có thể thấy, tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, thỏa mãn điều kiện thuộc thẩm quyền giải quyết của Trọng tài thương mại, cho dù xét theo căn cứ nào của Điều 2 Luật TTTM năm 2010.

2. Quá trình thay đổi quy định về hiệu lực của điều khoản trọng tài trong pháp luật bảo vệ người tiêu dùng

Quy định trong Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999. Năm 1999, Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã ban hành Pháp lệnh BVQLNTD, là văn bản pháp lý đặt nền móng đầu tiên cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam. Sau khi Pháp lệnh BVQLNTD được thông qua, Nhà nước ta còn tiếp tục ban hành một loạt các văn bản quy phạm pháp luật khác liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Đây là hành lang pháp lý quan trọng để các cơ quan chức năng thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng, đồng thời cũng thể hiện sự quan tâm ngày càng sâu sắc của Nhà nước ta đối với vấn đề này⁵.

⁵ Đinh Thị Mỹ Loan, *Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam – Thực trạng và nhu cầu hoàn thiện*, [https://vibonline.com.vn/bao_cao/phap-luat-bao-ve-nguoi-tieu-dung-cua-viet-nam-thuc-trang-va-nhu-cau-hoan-thien-ts-dinh-thi-my-loan-nguyen-cuc-truong-cuc-quan-ly-can-tranh-pho-chu-tich-tt-tong-thu-ky-hiep-hoi-cac-nha-ban-le](https://vibonline.com.vn/bao_cao/phap-luat-bao-ve-nguoi-tieu-dung-cua-viet-nam-thuc-trang-va-nhu-cau-hoan-thien), công bố ngày 25/6/2008, truy cập ngày 01/10/2023.

Tuy nhiên, trong văn bản này không đề cập đến phương thức giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài đối với tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Điều này xuất phát từ việc giai đoạn khi Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999 được ban hành và có hiệu lực, cơ chế TTTM mới chỉ được thừa nhận tại Việt Nam theo Nghị định số 116/CP ngày 05/9/1994 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của Trọng tài kinh tế⁶. Theo Điều 1 Nghị định số 116/CP, Trọng tài chỉ giải quyết các tranh chấp về hợp đồng kinh tế; các tranh chấp giữa công ty với các thành viên của công ty, giữa các thành viên của công ty với nhau, liên quan đến việc thành lập, hoạt động, giải thể công ty; các tranh chấp liên quan đến việc mua bán cổ phiếu, trái phiếu⁷. Với quy định này,

⁶ Ngày 28/03/1993, Quyết định số 204/TTg của Thủ tướng Chính phủ đã sáp nhập hai cơ quan là Hội đồng Trọng tài Ngoại thương và Hội đồng Trọng tài Hàng hải Việt Nam thành Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VIAC). Hệ thống “trọng tài kinh tế” được huỷ bỏ vào năm 1994 và cũng tại thời điểm đó, Chính phủ Việt Nam đã ban hành Nghị định số 116/CP ngày 05/9/1994 cho phép thành lập các “Trung tâm trọng tài kinh tế”. Đây là nền móng đầu tiên cho sự phát triển của nền trọng tài thương mại tại Việt Nam mặc dù những đóng góp mà Nghị định số 116/CP đem lại là chưa thật sự nhiều. Xem thêm Vũ Ánh Dương, *Thực tiễn áp dụng Pháp lệnh Trọng tài thương mại tại Trung tâm Trọng tài thương mại quốc tế Việt Nam*, Tạp chí Khoa học pháp lý, số 3 (46), 2008, tr. 5-7.

⁷ Điều này được hướng dẫn bởi Điều 1 Mục I Thông tư 02/PL-DSKT-1995. Theo đó, trọng tài kinh tế có thẩm quyền giải quyết các tranh chấp sau đây, không phụ thuộc vào quốc tịch của các bên tranh chấp: (i) Tranh chấp về hợp đồng kinh tế giữa pháp nhân với pháp nhân, giữa pháp nhân với doanh nghiệp tư nhân, giữa doanh nghiệp tư nhân với doanh nghiệp tư nhân và giữa pháp nhân, doanh nghiệp tư nhân với cá nhân kinh doanh; (ii) Tranh chấp giữa công ty với các thành viên của công ty, giữa các thành viên của công ty với nhau liên quan đến việc thành lập, hoạt

tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không thuộc thẩm quyền của Trọng tài. Vì thế, việc Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999 không ghi nhận về phương thức Trọng tài là điều hoàn toàn phù hợp.

Tuy nhiên, khi Pháp lệnh TTTM được ban hành vào ngày 25/2/2003, thẩm quyền của Trọng tài đã có sự thay đổi. Theo khoản 1 Điều 2 Pháp lệnh TTTM năm 2003: *“Trọng tài là phương thức giải quyết tranh chấp phát sinh trong hoạt động thương mại được các bên thỏa thuận và được tiến hành theo trình tự, thủ tục tổ tụng do Pháp lệnh này quy định”*. Với quy định này, Trọng tài có thẩm quyền giải quyết đối với tranh chấp phát sinh từ hoạt động thương mại.

Mặt khác, theo khoản 3 Điều 2 Pháp lệnh TTTM năm 2003, *“hoạt động thương mại là việc thực hiện một hay nhiều hành vi thương mại của cá nhân, tổ chức kinh doanh bao gồm mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ; phân phối; đại diện, đại lý thương mại; ký gửi; thuê, cho thuê; thuê mua; xây dựng; tư vấn; kỹ thuật; li - xăng; đầu tư; tài chính, ngân hàng; bảo hiểm; thăm dò, khai thác; vận chuyển hàng hoá, hành khách bằng đường hàng không, đường biển, đường sắt, đường bộ và các hành vi thương mại khác theo quy định của pháp luật”*.

Kết hợp với quy định của Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999, có thể khẳng định Trọng tài có thẩm quyền giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh

hàng hóa, dịch vụ theo Pháp lệnh TTTM năm 2003. Tuy nhiên, Pháp lệnh TTTM năm 2003 không có bất kỳ quy định nào ghi nhận quyền của người tiêu dùng trong việc lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp.

Quy định trong Luật BVQLNTD năm 2010. Ngày 17/11/2010, Quốc hội Khóa XII kỳ họp thứ 8 đã thông qua Luật số 59/2010/QH12 về BVQLNTD. Luật BVQLNTD có hiệu lực từ ngày 01/7/2011 là sự kế thừa, phát huy những điểm mạnh và khắc phục những điểm còn hạn chế của Pháp lệnh BVQLNTD năm 1999, trong đó có vấn đề về phương thức giải quyết tranh chấp. Cụ thể, theo khoản 1 Điều 30 Luật BVQLNTD năm 2010, tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có thể được giải quyết thông qua Trọng tài. Với quy định này, Trọng tài đã được pháp luật BVQLNTD thừa nhận là một trong những phương thức giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Mặt khác, theo Điều 38 Luật BVQLNTD năm 2010 về hiệu lực của điều khoản trọng tài, *“tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải thông báo về điều khoản trọng tài trước khi giao kết hợp đồng và được người tiêu dùng chấp thuận. Trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng là cá nhân có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác”*. Với quy định này, Luật BVQLNTD năm 2010 lần đầu tiên ghi nhận quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng. Cụ thể, người tiêu dùng có quyền không áp dụng phương thức trọng tài,

động, giải thể công ty như tranh chấp đòi rút vốn ra khỏi công ty, phân chia lỗ, lãi, nhập, tách, giải thể công ty, tranh chấp về quyền, nghĩa vụ của thành viên công ty; (iii) Tranh chấp liên quan đến mua bán cổ phiếu, trái phiếu.

cho dù các bên có ký kết thỏa thuận trọng tài, nếu điều khoản trọng tài đó được tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung.

Sự bổ sung này của Luật BVQLNTD xuất phát từ việc ngày 17/6/2010, Quốc hội đã ban hành Luật TTTM năm 2010. Và như đã phân tích ở trên, với quy định tại Điều 2 Luật TTTM năm 2010, Trọng tài có thẩm quyền giải quyết đối với tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Đồng thời, Luật TTTM năm 2010 cũng ghi nhận quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng tại Điều 17. Theo đó, đối với các tranh chấp giữa nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng, mặc dù điều khoản trọng tài đã được ghi nhận trong các điều kiện chung về cung cấp hàng hoá, dịch vụ do nhà cung cấp soạn sẵn thỏa thuận trọng tài thì người tiêu dùng vẫn được quyền lựa chọn Trọng tài hoặc Tòa án để giải quyết tranh chấp. Nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ chỉ được quyền khởi kiện tại Trọng tài nếu được người tiêu dùng chấp thuận. Như vậy, quy định của Luật BVQLNTD năm 2010 là tương thích với quy định tại Luật TTTM năm 2010 về quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng.

Quy định trong Luật BVQLNTD năm 2023. Xuất phát từ bối cảnh trong nước và quốc tế có nhiều thay đổi, quá trình hội nhập quốc tế của Việt Nam ngày càng sâu rộng, đồng thời Hiến pháp năm 2013 ra đời và có hiệu lực vào năm 2014 đã bổ sung thêm nhiều quy định liên quan đến việc bảo đảm đầy đủ các quyền con người, quyền công dân, cùng với những quy định pháp luật khác có liên quan đến quyền lợi người

tiêu dùng như Bộ luật Dân sự năm 2015, Luật Cảnh tranh năm 2018... đã dẫn đến đòi hỏi cần phải tiếp tục sửa đổi, hoàn thiện Luật BVQLNTD⁸. Do đó, ngày 20/6/2023, Quốc hội đã ban hành Luật BVQLNTD năm 2023 thay thế cho Luật BVQLNTD năm 2010.

Theo khoản 1 Điều 54 Luật BVQLNTD năm 2023, Trọng tài vẫn được ghi nhận là một trong các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Đồng thời, Điều 67 cũng quy định về hiệu lực của điều khoản trọng tài gần như tương tự với Luật BVQLNTD năm 2010. Cụ thể, theo quy định này, tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo về điều khoản trọng tài trước khi giao kết hợp đồng và được người tiêu dùng chấp thuận. Trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác.

Sở dĩ Luật BVQLNTD năm 2023 không có quá nhiều thay đổi trong quy định về hiệu lực của điều khoản trọng tài là vì trong giai đoạn này, Luật TTTM năm 2010 vẫn đang có hiệu lực thi hành. Do đó, các quy định liên quan đến quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng trong Luật BVQLNTD năm 2023 vẫn được kế thừa từ Luật BVQLNTD năm 2010 để tương thích với quy định của Luật TTTM năm 2010.

Tuy nhiên, nếu xem xét một cách tổng quan các quy định khác của Luật BVQLNTD năm 2023 so với Luật

⁸ Xem thêm Bộ Công Thương, *Tờ trình về việc xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi)*, Hà Nội, năm 2022, tr. 1-2.

BVQLNTD năm 2010, có thể thấy vẫn tồn tại những điểm khác biệt đáng kể ảnh hưởng đến việc áp dụng quy định về quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng, sẽ được phân tích trong phần tiếp theo.

3. Tác động của những thay đổi liên quan đến hiệu lực của điều khoản trọng tài theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023

Như đã đề cập ở trên, Luật BVQLNTD năm 2023 tuy kế thừa phần lớn quy định về hiệu lực của điều khoản trọng tài trong Luật BVQLNTD năm 2010, nhưng vẫn có những thay đổi nhất định trong việc áp dụng điều khoản này, bao gồm:

Thứ nhất, về đối tượng được áp dụng.

Theo Điều 38 Luật BVQLNTD năm 2010, trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng là cá nhân có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác. Với quy định này, quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp chỉ được áp dụng đối với người tiêu dùng là cá nhân, không áp dụng đối với người tiêu dùng là cơ quan, tổ chức.

Tuy nhiên, đối chiếu với Luật TTTM năm 2010, có thể thấy Điều 17 Luật này như đã phân tích ở trên áp dụng quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp cho người tiêu dùng nói chung, không phân biệt người tiêu dùng là cá nhân hay người tiêu dùng là cơ quan, tổ chức.

Trong thực tiễn xét xử, không hiếm thấy trường hợp Tòa án đã vận dụng quy định tại Điều 17 Luật TTTM năm 2010 cho người tiêu dùng là tổ chức. Ví dụ, Công ty N ký kết hợp đồng bảo hiểm với Bảo hiểm

P1 07 hợp đồng bảo hiểm nôi hơi và hợp đồng bảo hiểm trách nhiệm công cộng. Sau đó, nôi hơi của Công ty N lắp tại Công ty S xảy ra sự cố và được giám định là do lỗi kỹ thuật. Công ty N yêu cầu Bảo hiểm P1 thực hiện nghĩa vụ bảo hiểm nhưng Bảo hiểm P1 không đồng ý, dẫn đến phát sinh tranh chấp và Công ty N đã khởi kiện ra Tòa án. Mặc dù trong hợp đồng bảo hiểm giữa Công ty N và Bảo hiểm P1, các Quy tắc bảo hiểm nôi hơi có đóng dấu giáp lai với các Hợp đồng bảo hiểm nôi hơi giữa bên cung cấp dịch vụ Bảo hiểm P1 với bên được bảo hiểm Công ty N và được nhà cung cấp dịch vụ Bảo hiểm P1 soạn sẵn có thỏa thuận trọng tài, nhưng Công ty N là người tiêu dùng chọn Tòa án giải quyết nên Tòa án đã áp dụng Điều 17 Luật TTTM năm 2010 để thụ lý giải quyết yêu cầu khởi kiện của Công ty N⁹.

Đối với tình huống này, nếu áp dụng theo Luật BVQLNTD năm 2010, người tiêu dùng là Công ty N không thuộc đối tượng được quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác. Nhưng khi áp dụng Luật TTTM năm 2010 thì Công ty N vẫn thuộc đối tượng được áp dụng Điều 17 Luật TTTM năm 2010.

Theo khoản 2 và khoản 3 Điều 156 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 sửa đổi bổ sung năm 2020¹⁰, trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật có quy định khác nhau về cùng một vấn đề thì áp dụng văn bản có hiệu lực pháp lý cao hơn. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật do cùng một cơ quan ban

⁹ Quyết định giám đốc thẩm số 28/2018/KDTM-GĐT ngày 26/6/2018 của Tòa án nhân dân cấp cao tại Thành phố Hồ Chí Minh.

¹⁰ Tương ứng với Điều 83 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2008.

hành có quy định khác nhau về cùng một vấn đề thì áp dụng quy định của văn bản quy phạm pháp luật ban hành sau. Ở đây, cả Luật BVQLNTD năm 2010 và Luật TTTM năm 2010 đều do Quốc hội ban hành, đồng thời trong hai văn bản này không có quy định liên quan đến việc ưu tiên áp dụng các quy định pháp luật khác, do đó, việc áp dụng văn bản nào sẽ phụ thuộc vào thời điểm ban hành. Luật BVQLNTD năm 2010 được ban hành vào ngày 17/11/2010, còn Luật TTTM năm 2010 được ban hành vào ngày 17/6/2010. Căn cứ theo đó, Luật BVQLNTD năm 2010 có hiệu lực áp dụng ưu tiên hơn so với Luật TTTM năm 2010.

Tuy nhiên, nếu dựa trên nguyên tắc “ưu tiên áp dụng luật chuyên ngành”, có thể thấy Luật TTTM năm 2010 sẽ là luật chuyên ngành khi điều chỉnh các vấn đề liên quan đến tố tụng trọng tài. Theo nguyên tắc này, quy định về quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng nên được ưu tiên áp dụng theo Luật TTTM năm 2010. Đây có lẽ là cách thức tiếp cận của các Tòa án trong thực tiễn xét xử. Vấn đề đặt ra, nguyên tắc này không được quy định chung trong Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, mà được ghi nhận riêng trong từng văn bản nhất định, ví dụ như Điều 4 Bộ luật Dân sự (BLDS) năm 2015, Điều 3 Luật Doanh nghiệp năm 2020... Trong khi đó, Luật BVQLNTD năm 2010 như đã phân tích không có quy định ưu tiên áp dụng các văn bản chuyên ngành, nên về cơ sở pháp lý, việc vận dụng nguyên tắc nêu trên cho tình huống này là không phù hợp.

Luật BVQLNTD năm 2023 ra đời đã khắc phục được sự không thống nhất trong các quy định của pháp luật liên quan đến quyền lựa chọn phương thức giải quyết

tranh chấp của người tiêu dùng. Cụ thể, khoản 2 Điều 67 Luật BVQLNTD năm 2023 quy định: “*Trường hợp điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa vào hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung thì khi xảy ra tranh chấp, người tiêu dùng có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác*”. Với quy định này, Luật BVQLNTD năm 2023 không còn giới hạn đối tượng được ưu tiên chỉ đối với người tiêu dùng là cá nhân, mà mở rộng đối với người tiêu dùng nói chung. Điều này giúp cho Luật BVQLNTD năm 2023 tương thích hơn với Luật TTTM năm 2010 và khắc phục được hạn chế như tình huống được phân tích.

Mặt khác, khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2023 quy định “*người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại*”. Việc hiểu người tiêu dùng ở đây bao gồm cá nhân hay cả cơ quan, tổ chức đã có nhiều tranh cãi trong quá trình xây dựng.

Trong Dự thảo ngày 30/01/2023, Luật BVNTD năm 2023 đưa ra hai phương án về khái niệm người tiêu dùng: (i) Người tiêu dùng là cá nhân mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình và không vì mục đích thương mại; (ii) Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức và không vì mục đích thương mại.

Chính phủ là cơ quan ủng hộ nhiều nhất cho phương án 1, vì cho rằng trong suốt 10 năm tổ chức, thực hiện chính sách, pháp luật về BVQLNTD, số lượng các tổ chức có khiếu nại, khiếu kiện đến các cơ quan nhà

nước là rất ít. Bên cạnh đó, người tiêu dùng là tổ chức có nhiều điều kiện tốt hơn so với người tiêu dùng là cá nhân khi thực hiện giao dịch mua, bán và giải quyết tranh chấp. Kinh nghiệm quốc tế cho thấy pháp luật nhiều nước chỉ tập trung điều chỉnh đối tượng người tiêu dùng là cá nhân¹¹.

Ngược lại, phương án 2 được một số đại biểu Quốc hội ủng hộ, với mục đích để luật bao quát và giải quyết được các vấn đề liên quan đến tiêu dùng giữa các tổ chức, vốn là vấn đề tương đối phức tạp, khó xử lý hiện nay. Đồng thời, phương án này sẽ tạo được cơ chế bảo vệ nhanh chóng, hiệu quả khi xảy ra các trường hợp số đông người tiêu dùng bị thiệt hại do vi phạm từ phía nhà sản xuất kinh doanh, nhất là các trường hợp như nhà trẻ, trường học, doanh nghiệp mua hàng tiêu dùng như trẻ em, học sinh, công nhân...¹²

Đến Dự thảo ngày 21/02/2023, khái niệm người tiêu dùng được quy định theo phương án 2 và được giữ nguyên trong Luật BVQLNTD năm 2023 được ban hành. Từ đó, có thể khẳng định, khái niệm người tiêu dùng được định nghĩa tại khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2023 bao gồm cả cá nhân và tổ chức.

Theo quan điểm của nhóm giả, quy định như pháp luật Việt Nam hiện hành về khái niệm người tiêu dùng bao gồm cả cá nhân và pháp nhân là hợp lý. Bởi lẽ, việc quy

định người tiêu dùng chỉ bao gồm cá nhân như pháp luật một số nước trên thế giới xuất phát từ việc pháp nhân có những vị thế và điều kiện tốt hơn khi tham gia vào mối quan hệ với nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ¹³. Tuy nhiên, điều này không hoàn toàn đúng trong tất cả các trường hợp phát sinh quan hệ giữa người tiêu dùng và bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ, ví dụ như một tổ chức ký kết hợp đồng mua bán điện cũng không có nhiều lợi thế hơn so với việc cá nhân ký kết hợp đồng mua bán điện. Do đó, việc quy định người tiêu dùng bao gồm cả cá nhân và cơ quan, tổ chức như pháp luật Việt Nam hiện hành mặc dù có phạm vi về chủ thể rộng nhưng có thể giúp không bỏ sót việc BVQLNTD và tạo sự bình đẳng giữa những chủ thể cùng sử dụng hàng hóa, dịch vụ được cung cấp bởi bên cung ứng.

Tóm lại, theo quy định tại khoản 2 Điều 67 và khoản 1 Điều 3 Luật BVNTD năm 2023, quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp thuộc về người tiêu dùng nói chung, bao gồm cả người tiêu dùng là cá nhân và người tiêu dùng là cơ quan, tổ chức.

Thứ hai, về điều kiện áp dụng.

Cả Điều 38 Luật BVQLNTD năm 2010 và Điều 67 Luật BVQLNTD năm 2023 đều quy định theo hướng người tiêu dùng có quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác nếu “*điều khoản trọng tài do tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa vào*

¹¹ Thành Chung, *Chính phủ đề nghị bỏ 'tổ chức' khỏi khái niệm người tiêu dùng*, <https://tuoitre.vn/chinh-phu-de-nghi-bo-to-chuc-khoi-khai-niem-nguoi-tieu-dung-20230215101324232.htm>, công bố ngày 15/02/2023, truy cập ngày 01/10/2023.

¹² Trung Kiên, *Tán thành bảo vệ người tiêu dùng là gồm cả tổ chức, cá nhân, hộ gia đình*, <https://hcmcpv.org.vn/tin-tuc/tan-thanh-bao-ve-nguoi-tieu-dung-la-gom-ca-to-chuc-ca-nhan-ho-gia-dinh-1491904862>, công bố ngày 15/02/2023, truy cập ngày 01/10/2023.

¹³ Cao Xuân Quảng, *Bàn về khái niệm “người tiêu dùng” trong Luật Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam*, Tạp chí Công thương online, <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/ban-ve-khai-niem-nguoi-tieu-dung-trong-luat-bao-ve-nguoi-tieu-dung-viet-nam-75940.htm#:~:text=Theo%20C4%91%C3%B3%2C%20Kho%E1%BA%A3n%201%20C4%90i%E1%BB%81u,gia%20C4%91%C3%ACnh%2C%20t%E1%BB%95%20ch%E1%BB%A9c%E2%80%9D.>, công bố ngày 24/10/2020, truy cập ngày 11/11/2022.

hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung”. Với quy định này, điều kiện phát sinh quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng là phải tồn tại hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung giữa các bên.

Luật BVQLNTD năm 2010 có định nghĩa về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung tại Điều 3. Theo đó, hợp đồng theo mẫu là hợp đồng do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ soạn thảo để giao dịch với người tiêu dùng (khoản 5 Điều 3). Điều kiện giao dịch chung là những quy định, quy tắc bán hàng, cung ứng dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ công bố và áp dụng đối với người tiêu dùng (khoản 6 Điều 3).

Với quy định này, có thể thấy việc xác định hợp đồng mẫu được dựa trên yếu tố là “chủ thể soạn thảo”. Theo đó, chỉ cần hợp đồng ký kết là do tổ chức, cá nhân soạn thảo thì được coi là hợp đồng mẫu, cho dù người tiêu dùng được thương lượng để sửa đổi, bổ sung trong quá trình đàm phán. Điều này dẫn đến hệ quả là gần như tất cả hợp đồng được ký kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đều là hợp đồng theo mẫu, vì bản chất mối quan hệ này là dựa trên đề xuất giao kết hợp đồng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Trong khi đó, Điều 405 BLDS năm 2015 ghi nhận hợp đồng theo mẫu là “hợp đồng gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một thời gian hợp lý; nếu bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra”. Với quy định này, bản chất của hợp đồng theo mẫu là tất cả các điều

khoản do một bên đưa ra và bên còn lại chỉ có thể chấp nhận hoặc không chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng, mà không được phép đàm phán để sửa đổi, bổ sung¹⁴. Do đó, phạm vi hợp đồng theo mẫu theo quy định của BLDS năm 2015 sẽ hẹp hơn so với Luật BVQLNTD. Ví dụ như hợp đồng là do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ soạn thảo trước, nhưng các bên có đàm phán, sửa đổi trong quá trình ký kết thì không được coi là hợp đồng theo mẫu theo BLDS năm 2015, nhưng vẫn được coi là hợp đồng theo mẫu theo Luật BVQLNTD năm 2010 như đã phân tích ở trên.

Việc hiểu khái niệm “hợp đồng theo mẫu” với phạm vi rộng như Luật BVQLNTD năm 2010 dẫn đến việc phạm vi áp dụng của Điều 38 Luật BVQLNTD năm 2010 tương đối dễ dàng. Theo đó, chỉ cần thỏa thuận trọng tài tồn tại trong hợp đồng được ký kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thì gần như đương nhiên người tiêu dùng được quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp.

Luật BVQLNTD năm 2023 không còn ghi nhận quy định về khái niệm “hợp đồng theo mẫu” và “điều kiện giao dịch chung”. Do đó, để xác định khái niệm này, cần phải quay về áp dụng BLDS năm 2015. Như đã phân tích ở trên, hợp đồng theo mẫu được xác định theo BLDS năm 2015 có phạm vi hẹp hơn rất nhiều so với quy định trước đây là Luật BVQLNTD năm 2010. Điều này dẫn đến việc khi xem xét việc người tiêu dùng có phát sinh quyền lựa chọn phương

¹⁴ Xem thêm Vũ Hồng Nam, *Hoàn thiện pháp luật về hợp đồng theo mẫu*, Tạp chí Tòa án nhân dân điện tử, năm 2022, <https://tapchitoaan.vn/hoan-thien-phap-luat-ve-hop-dong-theo-mau6498.html>, công bố ngày 06/6/2022, truy cập ngày 02/10/2023.

thức giải quyết tranh chấp hay không, cần phải xác định người tiêu dùng có được thỏa thuận về các điều khoản trong hợp đồng ký kết với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hay không.

Mặt khác, đối chiếu với Luật TTTM năm 2010, Điều 17 Luật này quy định người tiêu dùng được quyền lựa chọn phương thức tranh chấp nếu “*điều khoản trọng tài đã được ghi nhận trong các điều kiện chung về cung cấp hàng hoá, dịch vụ do nhà cung cấp soạn sẵn thỏa thuận trọng tài*”. Với quy định này, dường như Luật TTTM năm 2010 chỉ ghi nhận quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng trong trường hợp thỏa thuận trọng tài được ghi nhận trong điều kiện giao dịch chung, không bao gồm hợp đồng theo mẫu. Dù vậy, việc dùng thuật ngữ “*soạn sẵn thỏa thuận trọng tài*” lại mang tính chất của việc giao kết hợp đồng theo mẫu theo quy định tại Điều 495 BLDS năm 2005 và Điều 405 BLDS năm 2015.

Thực tiễn xét xử cho thấy, các Tòa án áp dụng quy định tại Điều 17 Luật TTTM năm 2010 khi thỏa thuận trọng tài nằm trong hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch giao dịch chung. Chẳng hạn, trong Quyết định giám đốc thẩm số 28/2018/KDTM-GĐT của Tòa án nhân dân cấp cao tại Thành phố Hồ Chí Minh được phân tích ở trên, thỏa thuận trọng tài được ghi nhận trong Quy tắc bảo hiểm là điều kiện giao dịch chung, và khi phát sinh tranh chấp thì Tòa án giành quyền lựa chọn phương thức giải quyết cho người tiêu dùng.

Hoặc trong tranh chấp khác về hợp đồng sở hữu kỳ nghỉ giữa nguyên đơn bà T với Công ty V, Hội đồng xét xử nhận định: “*Hợp đồng sở hữu kỳ nghỉ số PBRC-S-064621 thuộc loại hợp đồng soạn sẵn do*

nhà cung cấp dịch vụ đưa ra, soạn sẵn quy định thỏa thuận trọng tài, nay nguyên đơn là người tiêu dùng không đồng ý lựa chọn trọng tài và yêu cầu Tòa án nhân dân thành phố Nha Trang giải quyết là phù hợp Điều 38 Luật BVQLNTD, Điều 17 Luật TTTM và hướng dẫn tại khoản 5 Điều 4 của Nghị quyết số 01/2014/NQ-HĐTP ngày 20/3/2014 của Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao. Do đó, Tòa án nhân dân thành phố Nha Trang thụ lý và giải quyết tranh chấp là đúng thẩm quyền theo khoản 3 Điều 26, khoản 1 Điều 35 Bộ luật Tố tụng dân sự và còn trong thời hiệu khởi kiện quy định tại Điều 429 Bộ luật Dân sự năm 2015, Điều 184 Bộ luật Tố tụng dân sự”¹⁵. Trong trường hợp này, thỏa thuận trọng tài được ghi nhận trong hợp đồng theo mẫu do tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là Công ty V đưa ra, và Tòa án vẫn áp dụng Điều 17 Luật TTTM năm 2010 để phát sinh quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng.

Từ những phân tích trên, dù vẫn được vận dụng trong thực tiễn xét xử nhưng để thống nhất các quy định của pháp luật, Điều 17 Luật TTTM năm 2010 cần được sửa đổi theo hướng tương thích với Luật BVQLNTD năm 2023, cụ thể ghi nhận người tiêu dùng được quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp nếu thỏa thuận trọng tài được ghi nhận trong hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung. Việc xác định hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung được căn cứ theo quy định tương ứng của BLDS năm 2015.

¹⁵ Bản án số 54/2018/DS-ST ngày 16/11/2018 của Tòa án nhân dân Thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.