**Kinh nghiệm pháp luật của Pháp và EU về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Cộng hoà Pháp nói riêng và Liên minh Châu Âu nói chung là một trong những mảnh đất nơi mà vấn đề quyền con người (nói chính xác hơn là quyền cá nhân) được quan tâm nhiều khi đến mức cao hơn cả chủ quyền quốc gia[1] . Đó là một trong những hệ quả của cuộc cách mạng tư sản và gắn với nó là nhu cầu giải phóng con người, tôn trọng các giá trị tự nhiên của con người.

Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng có thể nói là một khía cạnh tiêu biểu của xu hướng này, được cả xã hội nhìn nhận từ lâu như một trong những nhu cầu tự nhiên của quá trình lập pháp. Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng ở cộng hoà Pháp nói riêng và EU nói chung đang ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong hệ thống pháp luật và hơn thế, nó đã và đang được "chính trị hoá" ở mức độ khác nhau bởi lẽ rất đơn giản các chính trị gia tồn tại trên lá phiếu của cử tri mà tất cả các cử tri đều là người tiêu dùng. Các thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, vì thế, cũng rất được "ưu ái", thể hiện ở sự đa dạng từ các thiết chế quyền lực nhà nước đến các tổ chức xã hội dân sự. Trong phạm vi bài viết này, chúng tôi giới thiệu những nét chính pháp luật của Pháp và EU về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, với hy vọng cung cấp thông tin tham khảo phục vụ công tác nghiên cứu khoa học, hoạt động xây dựng và hoàn thiện pháp luật Việt Nam trong lĩnh vực này. Bài viết sẽ tập trung làm sáng tỏ các vấn đề sau:

- Tại sao phải có pháp luật bảo vệ người tiêu dùng?

- Các chế định cơ bản của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng

- Sự can thiệp của Nhà nước vào quá trình bảo vệ người tiêu dùng.

**I. NHU CẦU PHẢI CÓ PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG Ở PHÁP VÀ EU:**

Ngay từ thời La Mã cổ đại, pháp luật dân sự ra đời để điều chỉnh các giao lưu dân sự chủ yếu giữa các cá nhân với nhau. Bộ luật dân sự nổi tiếng Na-pô-lê-ông của Pháp ra đời năm 1804 đánh dấu bước phát triển hết sức quan trọng trong lịch sử lập pháp của Pháp nói riêng và thế giới nói chung, theo đó về cơ bản các giao dịch dân sự đều đã có chế định tương ứng để điều chỉnh. Tuy nhiên, do khoa học kỹ thuật không ngừng phát triển, kéo theo nó là những hàng hoá, sản phẩm ngày càng phong phú, đa dạng với hàm lượng chất xám, tính năng công nghệ cao, pháp luật dân sự đã ngày càng bộc lộ những bất cập, cụ thể là:

*Thứ nhất,* quan hệ bình đẳng giữa các chủ thể trong luật dân sự đã ngày càng có xu hướng "bất bình đẳng hoá" theo hướng thế yếu thuộc về người tiêu dùng. Khi nền kinh tế còn ở trình độ sơ khai, quan hệ dân sự chủ yếu là quan hệ mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ giữa các cá nhân với nhau trong xã hội và hàng hoá, dịch vụ chủ yếu cũng ở dạng đơn giản, về cơ bản dễ nhận biết và việc đàm phán hợp đồng diễn ra không mấy phức tạp. Tuy nhiên, thế kỷ XX đánh dấu sự phát triển vượt bậc của khoa học công nghệ, đặc biệt là sự bùng nổ của công nghệ thông tin; hàm lượng chất xám trong hàng hoá, dịch vụ ngày càng tăng; nhiều sản phẩm rất khó có thể kiểm tra chất lượng bởi một người bình thường. Các giao dịch dân sự giờ đây đã chuyển từ thế bình đẳng sang tình trạng lợi thế nghiêng về phía nhà cung cấp (nhà chuyên môn)[[2]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn2" \o "), bởi vì nhà chuyên môn là bên nắm mọi ưu thế về chất lượng của hàng hoá, dịch vụ bao gồm tính năng, công dụng, thành phần cấu tạo, khuyết tật ẩn giấu, những nguy hiểm tiềm tàng; mặt khác, nhà chuyên môn cũng là người nắm ưu thế trong kỹ năng đàm phán, giao kết hợp đồng...Người tiêu dùng trung bình[[3]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn3" \o ") rõ ràng không thể biết hết được những đặc điểm trên và do vậy, quan hệ giữa hai bên (nhà chuyên môn và người tiêu dùng) tự thân nó đã là quan hệ không bình đẳng; chủ thể ở "thế yếu" cần bảo vệ ở đây chính là người tiêu dùng. Các quy định về đàm phán, giao kết hợp đồng, nghĩa vụ bảo hành, trách nhiệm sản phẩm...trong luật dân sự vốn sinh ra để điều chỉnh quan hệ mang tính bình đẳng giữa các bên đã không còn đủ sức để bảo vệ người tiêu dùng trong thế bất lợi so với nhà chuyên môn. Nhu cầu phải có một ngành luật mới để điều chỉnh quan hệ mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ giữa nhà chuyên môn và người tiêu dùng với mục đích bảo vệ người tiêu dùng, chống lại sự lạm dụng của nhà chuyên môn ngày càng trở nên cấp thiết. Cuộc vận động hình thành pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng (droit de la consommation) đã manh nha ở Pháp và một số nước EU ngay từ thế kỷ XIX[[4]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn4" \o "), song việc pháp điển hoá những văn bản này thành Bộ luật được thực hiện ở các nước EU theo những phương pháp và lộ trình khác nhau;

*Thứ hai*, cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, sự khốc liệt của cạnh tranh kinh tế, tình hình vi phạm quyền lợi người tiêu dùng ngày càng có chiều hướng gia tăng. Cạnh tranh đòi hỏi không ngừng nâng cao chất lượng và hạ giá thành sản phẩm; nhiều doanh nghiệp đã lựa chọn những phương pháp "nhanh và rẻ" - cạnh tranh không lành mạnh - như làm hàng nhái, hàng giả, quảng cáo gian dối...Bên cạnh đó, mặt trái của tiến bộ khoa học công nghệ dẫn đến sự ra đời của nhiều hoá chất độc hại cho sức khoẻ và tính mạng con người, gây ô nhiễm môi trường...Chất lượng an toàn sản phẩm đã và đang trở thành vấn đề mang tính toàn cầu. Bên cạnh hệ thống pháp luật đang sẵn có như luật dân sự, luật thương mại, luật cạnh tranh..., cần thiết phải có một chuyên ngành luật riêng điều chỉnh quan hệ giữa bên cung ứng và bên tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ, với mục đích bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Chính vì vậy có thể thấy rằng trong các hợp đồng được giao kết giữa nhà chuyên môn và người tiêu dùng, pháp luật thường quy định nghĩa vụ của nhà chuyên môn cao hơn rất nhiều so với hợp đồng dân sự thông thường và tương ứng với nó là việc người tiêu dùng cũng có nhiều quyền hơn so với quyền của họ trong các hợp đồng dân sự thông thường.

*Thứ ba*, như trên đã nói, tất cả chúng ta đều là người tiêu dùng, không phân biệt tầng lớp xã hội, dân tộc, tôn giáo...Khi bảo vệ người tiêu dùng đã phát triển trở thành những "phong trào xã hội" gắn với nó là những hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng ra đời, thì các chính trị gia buộc phải quan tâm đến phong trào này[[5]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn5" \o ") và việc ban hành pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng với những chế định có lợi cho người tiêu dùng chính là một trong những phương pháp hiệu để tranh thủ lá phiếu ủng hộ của cử tri. Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng ở Pháp và EU là một trong những minh chứng điển hình của việc pháp luật bị  "chính trị hoá" trong bối cảnh xã hội dân sự và nhà nước pháp quyền được đề cao như là nền tảng của một xã hội văn minh, hiện đại.

Ở Pháp nói riêng và EU nói chung đang chứng kiến hiện tượng pháp luật bảo vệ người tiêu dùng phát triển đến mức ngày càng có xu hướng lấn át cả luật dân sự, bởi lẽ trong xã hội ngày nay, hầu hết các hợp đồng dân sự đều là những hợp đồng được giao kết giữa nhà chuyên môn và người tiêu dùng. Trong khi Pháp, Thuỵ Sỹ, Tây Ban Nha...đều đã có Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng thì Đức, Áo và một số nước khác mới chỉ dừng ở việc ban hành một luật chuyên biệt bảo vệ người tiêu dùng. Ở tầm liên minh Châu Âu cũng có nhiều văn bản-chủ yếu là chỉ thị-điều chỉnh vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quốc gia thành viên có nghĩa vụ chuyển hoá các chỉ thị này vào nội luật. Sau đây chúng tôi tập trung giới thiệu một số chế định cơ bản của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp và EU.

**II. CÁC CHẾ ĐỊNH CƠ BẢN PHÁP LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG CỦA PHÁP VÀ EU:**

**1. Pháp luật của Pháp:**

Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp có thể xem là một trong những ví dụ điển hình cho pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của các nước theo truyền thống civil law. Được ban hành năm 1993, là kết quả của sự pháp điển hoá hơn 600 văn bản luật, nghị định của Pháp, các văn bản pháp luật của liên minh Châu Âu và các điều ước quốc tế[[6]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn6" \o "), Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp gồm 2 phần (Phần pháp điển hoá các quy định của luật và Phần pháp điển hoá các quy định do chính phủ ban hành). Sau đây là một số chế định cơ bản của Bộ luật này:

**1.1. Phạm vi áp dụng của Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng:**

Khác với Bộ luật dân sự có phạm vi áp dụng rất rộng, Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng chỉ áp dụng đối với các giao dịch mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ giữa nhà chuyên môn và người tiêu dùng. Như vậy, có hai điểm sau cần lưu ý về phạm vi áp dụng của Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng:

- Về chủ thể: giữa nhà chuyên môn và người tiêu dùng; mặc dù luật không quy định cụ thể nhưng trong khoa học pháp lý, người tiêu dùng được hiểu là các cá nhân trực tiếp mua hàng hoá, thụ hưởng các dịch vụ và trực tiếp tiêu thụ, không bao gồm những người mua với mục đích bán lại[[7]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn7" \o ").

- Về đối tượng: quan hệ mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ giữa hai chủ thể trên.

**1.2. Nghĩa vụ của nhà chuyên môn:**

***\* Nghĩa vụ cung cấp thông tin: Điều L.111-1 Bộ luật bảo vệ người dùng quy định: "Trước khi giao kết hợp đồng, nhà chuyên môn là người bán hàng hoá hoặc người cung ứng dịch vụ phải có nghĩa vụ tạo điều kiện cho người tiêu dùng biết được những đặc tính chủ yếu của hàng hoá hoặc dịch vụ". Sau đây là một số án lệ nổi tiếng:***

- Người bán xe ô tô phải có nghĩa vụ thông tin cho người mua về tuổi thọ của xe, về những tai nạn do xe gặp phải trước đây (Toà Phá án, Toà Dân sự ngày 19 tháng 6 năm 1985);

- Người bán hàng hoá là lương thực, thực phẩm phải có nghĩa vụ thông tin cho người mua mọi thông tin về thành phần, đặc tính của sản phẩm, các hoá chất độc (nếu có) dù nồng độ không đáng kể (Toà Phá án, Toà Hình sự ngày 20 tháng 12 năm 1988);

- Người bán đất phải có nghĩa vụ thông tin cho người mua về đặc tính của thửa đất, về vị trí của thửa đất đặc biệt là mối quan hệ giữa thửa đất với những con đường chạy liền kề và các hệ thống hạ tầng có liên quan; thậm chí phải thông tin cả về những vụ kiện đang trong quá trình giải quyết có liên quan đến thửa đất (Toà Phá án, Toà Dân sự, ngày 30 tháng 6 năm 1992).

***\* Nghĩa vụ bảo hành: Nghĩa vụ bảo hành đã được quy định trong Bộ luật dân sự (từ Điều 1641 đến Điều 1648), tuy nhiên Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng yêu cầu nghĩa vụ bảo hành đối với nhà chuyên môn cao hơn, cụ thể là:***

- Nghĩa vụ bảo hành áp dụng cả với khuyết tật ấn giấu của hàng hoá mà người tiêu dùng trung bình không thể nhận biết được vào thời điểm giao kết hợp đồng, ngay cả trong trường hợp chính nhà chuyên môn cũng không biết về khuyết tật đó; trong trường hợp này, người tiêu dùng có sự chọn lựa, hoặc trả lại hàng hoá và lấy lại tiền, hoặc vẫn tiếp tục giữ lại hàng hoá để sử dụng và được bồi thường một khoản tiền tuỳ thuộc vào mức độ của khuyết tật ấn giấu theo kết luận của các chuyên gia giám định;

- Nhà chuyên môn không được phép tuyên bố miễn trừ nghĩa vụ bảo hành vào thời điểm giao kết hợp đồng với người tiêu dùng; nói cách khác, nghĩa vụ bảo hành là bắt buộc đối với nhà cung cấp hàng hoá, dịch vụ;

**\* Nghĩa vụ bảo đảm cho hàng hoá, dịch vụ an toàn, đúng chuẩn cách: Điều L.212-1 Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng quy định:**

"*Ngay sau khi được đưa ra lưu thông trên thị trường, hàng hoá phải đáp ứng các yêu cầu theo quy định hiện hành về an toàn và sức khoẻ của con người, về sự lành mạnh của các giao dịch thương mại và về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Người có trách nhiệm đưa sản phẩm ra lưu thông lần đầu tiên trên thị trường có nghĩa vụ kiểm tra và bảo đảm rằng sản phẩm này phù hợp với các quy định hiện hành; xuất trình các chứng nhận bảo đảm an toàn sản phẩm theo yêu cầu của người có thẩm quyền*".

Án lệ Pháp còn phát triển nghĩa vụ này của nhà chuyên môn như sau:

- Nhà nhập khẩu phải kiểm tra định kỳ để bảo đảm rằng hàng hoá nhập khẩu đáp ứng các quy định hiện hành của pháp luật Pháp; nếu không thực hiện nghĩa vụ này, nhà nhập khẩu bị coi là phạm lỗi vô ý và không được coi là ngay tình (Toà Phá án, Toà hình sự ngày 30 tháng 10 năm 1990).

***\* Nghĩa vụ trung thực: Trong các giao dịch với người tiêu dùng, nhà chuyên môn phải có nghĩa vụ trung thực trong việc cung cấp các thông tin về hàng hoá, dịch vụ. Điều L.213-1 Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp quy định:***

"*Nhà chuyên môn có thể bị phạt tù đến 2 năm và phạt tiền 37.500 euro nếu lừa dối hoặc có ý định lừa dối người tiêu dùng dưới mọi hình thức, kể cả thông qua người trung gian, về các thông tin sau đây:*

*1° Bản chất, chủng loại, nguồn gốc, chất lượng, thành phần, trọng lượng của hàng hoá;*

*2° Số lượng hàng được giao hoặc giao hàng khác với chủng loại, quy cách của hàng hoá là đối tượng của hợp đồng;*

*3° Phương thức sử dụng, các nguy cơ có thể có trong quá trình sử dụng sản phẩm".*

Ngoài ra, Điều L.213-3 Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng còn quy định mức phạt tù có thể lên đến 4 năm và phạt tiền có thể lên đến 75.000 euro nếu sản phẩm lừa dối là các loại thuốc có khả năng gây hại cho con người hoặc động vật.

**1.3. Trách nhiệm dân sự ngoài hợp đồng đối với sản phẩm:**

- Nhà sản xuất phải chịu trách nhiệm về thiệt hại do sản phẩm của mình gây ra cho người tiêu dùng, không phân biệt thiệt hại này gắn liền hay không gắn liền với hợp đồng (Điều L.1386-1);

- Người bán hàng, người cho thuê và mọi nhà cung cấp khác chịu trách nhiệm về sự thiếu an toàn của hàng hoá như đối với nhà sản xuất; tuy nhiên, họ có quyền kiện lại nhà sản xuất với tư cách như nạn nhân trực tiếp của thiệt hại và việc kiện này chỉ được thực hiện một năm sau khi họ bị người tiêu dùng kiện (Điều L.1386-7);

-  Trong trường hợp thiệt hại gây ra bởi một sản phẩm là bộ phận của một sản phẩm khác, nhà sản xuất sản phẩm bộ phận và người thực hiện việc lắp ráp sản phẩm phải chịu trách nhiệm liên đới (Điều L. 1368-8);

- Nhà sản xuất phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sản phẩm của mình gây ra ngay cả trong trường hợp sản phẩm đã được sản xuất theo đúng quy trình do pháp luật quy định hoặc trong trường hợp được sự cho phép của cơ quan hành chính (Điều L.1386-9);

- Các trường hợp nhà sản xuất được miễn trừ trách nhiệm nếu chứng minh được (Điều L.1386-11):

          + *Họ không đưa hàng hoá ra lưu thông;*

*+ Căn cứ theo hoàn cảnh, có căn cứ để khẳng định rằng sự hỏng hóc của hàng hoá là nguyên nhân gây ra thiệt hại không tồn tại vào thời điểm hàng hoá được đưa ra lưu thông hoặc sự hỏng hóc này phát sinh sau thời điểm đó;*

*+ Sản phẩm không dành để bán hoặc mọi hình thức phân phối khác;*

*+ Trình độ phát triển của khoa học kỹ thuật vào thời điểm hàng hoá được đưa ra lưu thông không cho phép phát hiện ra hỏng hóc;*

*+ Sự hỏng hóc xuất phát từ việc quá trình sản xuất hàng hoá phải tuân thủ nghiêm ngặt quy định mang tính bắt buộc của luật hoặc văn bản do chính phủ ban hành.*

***- Nghĩa vụ chứng minh: để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng quy định nguyên đơn chỉ cần chứng minh thiệt hại, sự hỏng hóc và mối quan hệ nhân quả giữa hỏng hóc và thiệt hại (Điều L.1386-9). Như vậy, yêu cầu chứng minh lỗi của nhà sản xuất không phải là yêu cầu bắt buộc. Trên thực tế, chứng minh lỗi của nhà sản xuất không phải là một việc làm dễ dàng và trong trường hợp này có thể hiểu pháp luật đã "suy đoán lỗi" của nhà sản xuất.***

**1.3. "Điều khoản lạm dụng người tiêu dùng"****[[8]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn8" \o "):**

Trong thực tế đời sống, nhiều nhà sản xuất hoặc nhà cung cấp sử dụng các hợp đồng mẫu để giao kết với người tiêu dùng (ví dụ: điện, nước, điện thoại cố định và di động...); người tiêu dùng không được đàm phán các nội dung của hợp đồng mà chỉ có sự chọn lựa: giao kết hay không giao kết hợp đồng. Vấn đề đặt ra là nếu trong các hợp đồng này có chứa những điều khoản gây bất lợi cho người tiêu dùng thì có giải pháp nào để khắc phục không?

Nhà lập pháp Pháp đã sớm ý thức được vấn đề này. Trong một án lệ nổi tiếng của Tham chính viện vào năm 1978 và được pháp điển hoá bằng Luật ngày 1 tháng 2 năm 1995, vấn đề này đã được quy định như sau:

" *Trong các hợp đồng được giao kết giữa nhà chuyên môn và người tiêu dùng, các điều khoản bị coi là điều khoản lạm dụng người tiêu dùng nếu có đối tượng hoặc hệ quả tạo ra một sự mất cân xứng một cách rõ ràng giữa quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng.*

*Chính phủ có thể ban hành Nghị định, sau khi tham vấn Tham chính viện và Uỷ ban quốc gia về điều khoản lạm dụng người tiêu dùng, để xác định những điều khoản nào bị coi là điều khoản lạm dụng người tiêu dùng. Tuy nhiên, danh mục này không phải là bất biến, trong quá trình xét xử, toà án hoàn toàn có thể coi những điều khoản khác là điều khoản lạm dụng người tiêu dùng".*

*Các điều khoản lạm người tiêu dùng có hệ quả bị vô hiệu. Các điều khoản khác của hợp đồng vẫn có giá trị áp dụng nếu không bị tuyên vô hiệu".*

Trên thực tế, các điều khoản này thường là:

- Loại trừ hoặc hạn chế trách nhiệm pháp lý của nhà chuyên môn trong trường hợp người tiêu dùng bị chết;

- Cho phép nhà chuyên môn được quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng mà không cần thông báo trước cho người tiêu dùng trong trường hợp các hợp đồng có thời hạn không xác định;

- Cho phép nhà chuyên môn được đơn phương thay đổi nội dung của hợp đồng mà không có lý do chính đáng;

- Bắt buộc người tiêu dùng phải thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng ngay cả trong trường hợp nhà chuyên môn không thực hiện nghĩa vụ;

- Cấm hoặc ngăn cản người tiêu dùng khởi kiện ra toà án hoặc khiếu nại lên cơ quan có thẩm quyền;

- Quy định rằng giá của sản phẩm sẽ được xác định vào thời điểm giao hàng hoặc cho phép người bán hàng hoặc người cung cấp dịch vụ quyền tự ý tăng giá mà không tạo điều kiện cho người mua hàng hoá, dịch vụ quyền chấm dứt hợp đồng nếu giá cuối cùng của hàng hoá, dịch vụ quá cao so với giá thoả thuận vào thời điểm giao kết hợp đồng[[9]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn9" \o ")...

**1.4. Quảng cáo gian dối:**

**Điều L.121-1 Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng Pháp quy định:**

*''Nghiêm cấm hành vi quảng cáo mà chứa đựng dưới mọi hình thức các giới thiệu, thông điệp gian dối hoặc có bản chất tạo nên một sự nhầm lẫn, trong trường hợp các thông điệp này hướng đến các chi tiết sau: sự tồn tại, bản chất, thành phần, chất lượng nội tại, cấu tạo các chất hữu cơ, chủng loại, nguồn gốc, số lượng, phương thức và ngày sản xuất, sở hữu, giá cả và điều kiện bán hàng hoá và dịch vụ, điều kiện sử dụng, kết quả sử dụng do sản phẩm mang lại, lý do và trình tự bán hàng hoá hoặc cung cấp dịch vụ, mức độ cam kết của nhà quảng cáo, nhận dạng hàng hoá, dịch vụ, uy tín chất lượng hoặc tư cách của nhà sản xuất, người bán lại, nhà cung cấp*''.

          Như vậy, Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng đã nghiêm cấm rất chặt chẽ các hình thức quảng cáo lừa dối khách hàng. Trên thực tế, Điều luật này là kết quả của việc pháp điển hoá Chỉ thị số 84-450 ngày 10/9/1984 của Cộng đồng kinh tế Châu Âu (CEE). Chỉ thị này nêu rõ các quốc gia thành viên có thể ban hành pháp luật với mức độ cấm đoán nghiêm ngặt hơn so với luật của EU về vấn đề quảng cáo gian dối.

**1.5. Hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng:**

Hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng là một thiết chế được quy định tại Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp. Điều R.411-1 của Bộ luật quy định về điều kiện thành lập Hiệp hội này như sau:

*+ tính đến thời điểm nộp đơn yêu cầu công nhận, phải đã tồn tại trong thời gian ít nhất là 01 năm kể từ ngày tuyên bố thành lập;*

*+ Trong thời điểm 1 năm tồn tại này phải có các hoạt động thực tế, công khai, với mục đích bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng;*

*+ Tập hợp được, tính đến ngày nộp đơn yêu cầu công nhận, một số lượng thành viên tối thiểu là 10.000 đối với các hiệp hội ở tầm cỡ quốc gia (quy định này không áp dụng đối với các hiệp hội có mục đích nghiên cứu khoa học); đối với các hiệp hội ở phạm vi địa phương thì số lượng thành viên phải đủ để có thể tiến hành các hoạt động trong phạm vi địa hạt hoạt động của nó.*

Về cơ quan có thẩm quyền ra quyết định thành lập: đối với hiệp hội cấp quốc gia là quyết định liên tịch giữa Bộ trưởng Bộ Kinh tế và Bộ trưởng Bộ Tư pháp; đối với các hiệp hội cấp địa phương là tỉnh trưởng (Điều R.411-2 Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng).

 Thời hạn giấy phép hoạt động của các hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng  là 05 năm, có thể được gia hạn với điều kiện như lúc xin thành lập.

          Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp quy định các hiệp hội này được Chính phủ mời tham gia ý kiến đối với các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến quyền và lợi ích của người tiêu dùng. Pháp là một trong những nước có luật bảo vệ người tiêu dùng rất phát triển. Pháp hầu như không phải nội luật hoá các Chỉ thị của Uỷ ban châu Âu về bảo vệ người tiêu dùng, bởi lẽ luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp thường “đi trước” các chỉ tiêu mà các Chỉ thị của Uỷ ban châu Âu xác định. Để có được thành công này có một phần đóng góp rất tích cực của các hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng, bởi các hiệp hội này tham gia vào quá trình xây dựng hầu hết các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng ở Pháp.

Theo quy định của Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng (Điều D.511-3), thì các cơ quan công quyền có thể tham vấn Hội đồng về các vấn đề định hướng, chính sách liên quan đến người tiêu dùng. Hội đồng được mời tham gia ý kiến vào các dự thảo luật, nghị định có khả năng ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng. Ý kiến tham vấn của Hội đồng được công bố công khai, ngay cả trong trường hợp ý kiến trong nội bộ Hội đồng khác nhau thì các ý kiến bảo lưu vẫn được công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng. Hàng năm, Hội đồng công bố báo cáo thường niên về hoạt động của mình, đặc biệt là về các ý kiến tư vấn của Hội đồng. Các báo cáo này, tuy chỉ có giá trị khuyến nghị, nhưng rất có ý nghĩa đối với các cơ quan công quyền khi hoạch định chính sách, pháp luật có liên quan đến người tiêu dùng.

**2. Pháp luật của EU:**

Như trên đã nói, pháp luật của EU về bảo vệ người tiêu dùng chủ yếu là các chỉ thị (directive[[10]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn10" \o ")). Các văn bản pháp luật của EU (tính cả các điều ước quốc tế đa phương) điều chỉnh vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bao gồm:

- Công ước Bruxelles ngày 27 tháng 9 năm 1968 về Thẩm quyền tư pháp và thi hành các phán quyết;

- Công ước La-Hay ngày 02 tháng 10 năm 1973 về Luật áp dụng đối với trách nhiệm sản phẩm;

- Chỉ thị số 85/374 ngày 25 tháng 7 năm 1985 của Hội đồng Châu Âu về trách nhiệm đối với thiệt hại do sản phẩm gây ra;

- Nghị định số 1907/90 ngày 26 tháng 6 năm 1990 của Hội đồng Châu Âu  về quy tắc kinh doanh trứng gia cầm;

- Nghị định số 2081/92 ngày 14 tháng 7 năm 1992 của Hội đồng Châu Âu về chỉ dẫn địa lý và tên gọi xuất xứ hàng hoá;

- Chỉ thị số 98/43 ngày 6 tháng 7 năm 1998 của Nghị viện Châu Âu và Hội đồng Châu Âu về quảng cáo và tài trợ đối với các sản phẩm thuốc lá;

- Nghị định số 2065/2001 ngày 22 tháng 10 năm 2002 về thông tin cho người tiêu dùng đối với các sản phẩm hải sản câu được...

Trong số các văn bản trên, đáng chú ý nhất là Chỉ thị số 85/374 ngày 25 tháng 7 năm 1985 của Hội đồng Châu Âu về trách nhiệm đối với thiệt hại do sản phẩm gây ra. Nội dung của Chỉ thị này có thể tóm tắt như sau:

- Về nguyên tắc: nhà sản xuất phải chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại do sự hỏng hóc của sản phẩm của mình gây ra (trách nhiệm nghiêm ngặt);

- Người bị thiệt hại có nghĩa vụ chứng minh về thiệt hại, sự hỏng hóc và mối quan hệ nhân quả giữa thiệt và sự hỏng hóc;

- Nếu nhiều người cùng phải chịu trách nhiệm về cùng một thiệt hại, thì trách nhiệm của họ là liên đới;

- Khái niệm về sản phẩm hỏng hóc: một sản phẩm bị coi là hỏng hóc khi nó không mang lại sự an toàn như người ta mong đợi một cách chính đáng, có tính đến hoàn cảnh khách quan, đặc biệt là:

          + sự hiện diện của sản phẩm;

          + việc sử dụng sản phẩm như mong đợi của người sử dụng;

          + thời điểm đưa sản phẩm ra lưu thông.

Điểm 6.2 của Chỉ thị nhấn mạnh một sản phẩm không thể coi là bị hỏng hóc nếu chỉ dựa vào việc có một sản phẩm khác cùng loại hoàn thiện hơn ra đời sau sản phẩm đó.

- Các trường hợp nhà sản xuất được miễn trừ trách nhiệm: nhà sản xuất được miễn trừ trách nhiệm nếu chứng minh được[[11]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftn11" \o "):

*+ họ không đưa sản phẩm ra lưu thông;*

*+ căn cứ vào hoàn cảnh thực tế, xác định được rằng sự hỏng hóc gây ra thiệt hại không tồn tại vào thời điểm sản phẩm được nhà sản xuất đưa ra lưu thông hoặc phát sinh sau thời điểm đó;*

*+ sản phẩm được làm ra không nhằm mục đích bán hoặc mọi hình thức phân phối khác vì mục đích kinh tế của nhà sản xuất; không được sản xuất hoặc phân phối trong khuôn khổ hoạt động nghề nghiệp của nhà sản xuất;*

*+ Trình độ phát triển của khoa học kỹ thuật vào thời điểm hàng hoá được đưa ra lưu thông không cho phép phát hiện ra hỏng hóc;*

*+ Sự hỏng hóc xuất phát từ việc quá trình sản xuất hàng hoá phải tuân thủ nghiêm ngặt quy định mang tính bắt buộc của các văn bản do cơ quan công quyền ban hành;*

*+ Đối với nhà sản xuất một bộ phận của sản phẩm, sự hỏng hóc xuất phát từ việc bộ phận này đã bị tháo rời khỏi sản phẩm hoặc được sử dụng không đúng theo chỉ dẫn của nhà sản xuất.*

- Trường hợp hỗn hợp lỗi: Chỉ thị cũng nêu rõ trách nhiệm của nhà sản xuất không được giảm nhẹ trong trường hợp thiệt hại phát sinh vừa do sự hỏng hóc của sản phẩm, vừa do sự can thiệp của người thứ ba; nhà sản xuất cũng không được miễn trừ hoặc giảm nhẹ trách nhiệm nếu thiệt hại phát sinh vừa sự hỏng hóc của sản phẩm, vừa do lỗi của nạn nhân hoặc do lỗi của một người mà nạn nhân có trách nhiệm.

**III. SỰ CAN THIỆP CỦA NHÀ NƯỚC TRONG LĨNH VỰC BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**

Khác với luật dân sự chủ yếu dựa trên nguyên tắc tự nguyện, bình đẳng và nhà nước hầu như không can thiệp vào quá trình thực thi, luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp và EU ghi nhận sự can thiệp khá mạnh của Nhà nước nhằm đảm bảo quyền của người tiêu dùng được tôn trọng trên thực tế. Cơ chế bảo đảm quyền của người tiêu dùng được thể hiện trên mấy phương diện sau:

**1. Nhà nước thành lập hoặc công nhận một hệ thống các thiết chế nhằm đảm bảo thực thi pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng:**

- Thiết chế hành chính: ở Pháp có Tổng cục cạnh tranh, bảo vệ người tiêu dùng và chống gian lận thương mại trực thuộc Bộ Kinh tế, có nhiệm vụ theo dõi, giám sát việc thực thi pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng và xử phạt hành chính đối với các hành vi vi phạm. Tổng cục này có các chi nhánh ngành dọc đặt tại các địa phương.

- Thiết chế tư pháp: thẩm quyền xét xử các vụ kiện vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng thuộc về hệ thống toà án tư pháp ở Pháp. Tuy không thành lập Toà chuyên trách về vấn đề này, nhưng tại các toà dân sự ở các cấp có bố trí thẩm phán chuyên trách phụ trách lĩnh vực này, vì số lượng các vụ kiện và khiếu nại về vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng ở Pháp tăng lên rất nhanh trong những năm qua.

- Thiết chế đặc biệt: ở Pháp tồn tại một số thiết chế rất đặc thù, trong đó có một số thiết chế mang tính nửa nhà nước, nửa phi nhà nước, tham gia vào quá trình bảo vệ người tiêu dùng, ví dụ như Uỷ ban quốc gia về điều khoản lạm dụng; Uỷ ban liên bộ về bảo vệ người tiêu dùng; Uỷ ban quốc gia về các sản phẩm sữa, Uỷ ban về an toàn cho người tiêu dùng, Uy ban phá sản cá nhân...

**2. Nhà nước quy định và áp dụng các chế tài:**

- Chế tài hành chính, chủ yếu là phạt tiền, buộc chấm dứt hành vi, rút giấy phép...do các chi nhánh của Tổng cục cạnh tranh, bảo vệ người tiêu dùng và chống gian lận thương mại áp dụng;

- Chế tài dân sự: do Toà án áp dụng, chủ yếu là bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng;

- Chế tài hình sự: áp dụng đối với các hành vi đủ yếu tố cấu thành tội phạm, chủ yếu là phạt tù. Một điểm đặc thù của Pháp là chế tài hình sự được quy định ngay trong Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng.

**3. Nhà nước khuyến khích sự phát triển và tham gia của xã hội dân sự vào quá trình bảo vệ người tiêu dùng:**

Ở EU đang chứng kiến sự phát triển mạnh mẽ của xã hội dân sự, bởi theo quan niệm của EU, một xã hội hiện đại là một xã hội dựa trên 03 nền tảng: kinh tế thị trường, nhà nước pháp quyền và xã hội dân sự.

Các hiệp hội (nền tảng của xã hội dân sự) tham gia rất tích cực vào quá trình hoạch định chính sách, pháp luật. Nhiều chức năng vốn do Nhà nước thực hiện nay đang có xu hướng chuyển sang cho các tổ chức xã hội dân sự thực hiện. Hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng ở Pháp là một trong những ví dụ điển hình, trong đó đáng chú ý là vai trò tham gia vào quá trình ban hành chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (đã trình bày ở trên)./.

*TS. Nguyễn Hữu Huyên*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[[1]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref1" \o ") Có lẽ chỉ có EU mới thừa nhận việc công dân của các nước thành viên được quyền kiện cả quốc gia của minh ra trước Toà án Châu Âu, đặc biệt trong lĩnh vực nhân quyền.

[[2]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref2" \o ") Trong Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp xuất hiện khái niệm "professionnel", có thể dịch là "nhà chuyên môn", dùng để chỉ bên cung ứng hàng hoá, dịch vụ, bao gồm nhà sản xuất, nhà phân phối, nhà cung cấp, nhà bán sỉ, nhà bán lẻ...Đối lập lại là khái niệm "consommateur", dịch là người tiêu dùng, tức là bên mua hàng hoá, nhận cung ứng dịch vụ.

[[3]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref3" \o ") Bên cạnh khái niệm professionnel, comsommateur, trong Bộ luật bảo vệ người tiêu dùng của Pháp còn có khái niệm "consommateur moyen", dịch là người tiêu dùng trung bình, tức là mọi người tiêu dùng có đầy đủ năng lực hành vi nhưng không phải là nhà chuyên môn trong lĩnh vực liên quan.

[[4]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref4" \o ") Ở Pháp, nhiều văn bản pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng đã được ban hành từ cuối thế kỷ XIX, đầu thế kỷ XX như: Luật về cấm trò chơi sổ xố (1836); Luật về bán đấu giá (1841), Luật về chống gian lận (1905)...

[[5]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref5" \o ") Nếu so sánh pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng với một ngành luật rất gần với nó là luật cạnh tranh thì có thể thấy ở Pháp nói riêng và EU nói chung, về mặt nào đó pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng được quan tâm về mặt chính trị hơn cả pháp luật về cạnh tranh. Nhiều học giả còn cho rằng nếu như việc ban hành pháp luật về cạnh tranh chủ yếu xuất phát từ nhu cầu chuyển hoá pháp luật cạnh tranh của EU vào nội luật nhằm tạo mặt bằng chung cả về pháp luật và tự do lưu thông trên thị trường, thì việc ban hành pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng lại chủ yếu xuất phát từ nhu cầu nội tại ngay trong nước dưới sức ép của cử tri và các hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng vốn có tiếng nói rất trọng lượng ở EU.

[[6]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref6" \o ") Bộ luật này được cập nhật hàng năm các văn bản mới ban hành. Xem *Code de la consommation, Dalloz, Edition 2006. www.dalloz.fr.*

[[7]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref7" \o ") Xem Droit de la consommation, Jean Calais Aulois, Dalloz 1993.

[[8]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref8" \o ") Clause abusive.

[[9]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref9" \o ") Xem Phụ lục Điều L.132-1 Code de la consommation.

[[10]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref10" \o ")Pháp luật của EU ngoài các Hiệp ước thành lập Cộng đồng EU, còn lại chủ yếu tồn tại dưới hai dạng: nghị định (règlement) và chỉ thị (directive). Nghị định có giá trị bắt buộc thi hành đối với các quốc gia thành viên, thường được sử dụng trong lĩnh vực thương mại với mục đích tạo lập một thị trường chung thống nhất; trong kho đó Chỉ thị thường đặt ra các mục tiêu (ngắn hạn, trung hạn và dài hạn), các quốc gia có trách nhiệm nội luật hoá để đạt được các mục tiêu đó; chỉ thị thường được sử dụng trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng, với lý do vấn đề bảo vệ người tiêu dùng phụ thuộc rất nhiều vào trình độ phát triển kinh tế-xã hội, dân trí, văn hoá...của mỗi quốc gia thành viên, rất khó có thể tạo ra một mặt bằng chung thống nhất ngay trong nội bộ các quốc gia thành viên EU.

[[11]](https://moj.gov.vn/p/media/org/vsw/portal/channels/news2/compose/editor/fckblank.html" \l "_ftnref11" \o ") Xem Điều 7 của Chỉ thị 85/374.

Nguồn: https://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/nghien-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=1210