

# GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

## QUYỂN 5



## CÂU HỎI 1

**Tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có thể được giải quyết bằng phương thức nào?**

**Trả lời: Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được giải quyết thông qua:**

- a) Thương lượng;
- b) Hòa giải;
- c) Trọng tài;
- d) Tòa án.

Không được thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.





DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

## CÂU HỎI 2

**Khi nào thì thương lượng? Quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng cụ thể là những gì?**

**Trả lời:**

- Người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm.
- Đây là cách giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông dụng nhất và cũng thường là hữu hiệu nhất.
- Quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bao gồm mọi quyền được ghi nhận tại Luật BVQL người tiêu dùng 2010 cũng như các văn bản pháp luật khác có liên quan và lợi ích hợp pháp phát sinh từ các quyền này, từ quyền được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp; được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng... đến yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không

đúng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, chất lượng, số lượng, tính năng, công dụng, giá cả hoặc nội dung khác mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đã công bố, niêm yết, quảng cáo hoặc cam kết, v.v...

### CÂU HỎI 3

**Thời hạn thương lượng? Người tiêu dùng có thể làm gì khi thời hạn đã hết mà kết quả thương lượng không đạt hoặc không được như người tiêu dùng mong muốn?**

**Trả lời:**

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.
- Trong thực tế, nhiều trường hợp tranh chấp được giải quyết nhanh chóng giữa hai bên nhưng để bảo vệ người tiêu dùng, Luật BVQL người tiêu dùng 2010 đã quy định thời hạn tối đa là không quá 07 ngày làm việc để buộc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng.
- Khi thời hạn nói trên đã hết, có thể sẽ xảy ra



ĐỢI AN MUI TRÁP ĐO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

tình huống hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không tiếp nhận, tiến hành thương lượng hoặc có tiếp nhận, tiến hành thương lượng nhưng kết quả thương lượng không đạt hoặc không được như người tiêu dùng mong muốn. Tùy từng trường hợp cụ thể, người tiêu dùng có thể gia hạn để tiếp tục thương lượng hoặc sử dụng các phương thức giải quyết tranh chấp khác như hòa giải, trọng tài hoặc tòa án để bảo vệ quyền lợi của mình.

## CÂU HỎI 4

**Hòa giải là gì? Nguyên tắc thực hiện hòa giải?**

**Trả lời:** Hòa giải là một trong các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ (Xin xem thêm câu hỏi 11 – Cuốn 3).

**Hòa giải phải được thực hiện bảo đảm các nguyên tắc sau:**

1. Bảo đảm khách quan, trung thực, thiện chí, không được ép buộc, lừa dối.
2. Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải, các bên tham gia hòa giải phải bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến việc hòa giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

## CÂU HỎI 5

**Ai thực hiện hòa giải?**

**Trả lời:** Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba là cá nhân hoặc tổ chức hòa giải để thực hiện việc hòa giải.

Tổ chức, cá nhân có đủ điều kiện theo quy định của Chính phủ được thành lập tổ chức hòa giải để giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Các điều kiện này sẽ được quy định tại Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQL người tiêu dùng 2010.





DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

## CÂU HỎI 6

**Biên bản hòa giải cần có những nội dung gì?**

**Trả lời: Biên bản hòa giải phải có các nội dung chính sau đây:**

- a) Tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải;
- b) Các bên tham gia hòa giải;
- c) Nội dung hòa giải;
- d) Thời gian, địa điểm tiến hành hòa giải;
- đ) Ý kiến của các bên tham gia hòa giải;
- e) Kết quả hòa giải;
- g) Thời hạn thực hiện kết quả hòa giải thành.

Biên bản hòa giải phải có chữ ký của các bên tham gia hòa giải và chữ ký xác nhận của tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải.

## CÂU HỎI 7

**Khi nào thì trọng tài được sử dụng như một cách giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ?**

**Trả lời:**

● Theo Luật BVQL người tiêu dùng 2010, trọng tài được sử dụng như một cách giải quyết tranh chấp phát sinh khi có điều khoản trọng tài (Thuật ngữ dùng trong Luật Trọng tài thương mại 2010 là “thỏa thuận trọng tài”). Để điều khoản trọng tài có hiệu lực, 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 nếu không nhất trí phương thức trọng tài.

● Thông tin thêm về trọng tài thương mại nói chung và Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VIAC) xin tham khảo: [www.viac.org.vn](http://www.viac.org.vn)





DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

## CÂU HỎI 8

**Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài như thế nào?**

**Trả lời:** Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định của pháp luật về trọng tài thương mại. Do các vấn đề này khá chuyên sâu, khó có thể trình bày được trong cuốn sách nhỏ này, chúng tôi khuyến cáo người tiêu dùng trong trường hợp cần thiết, nên tham khảo và tham vấn với:

- Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) và các Trung tâm Trọng tài thương mại khác.
- Các Văn phòng khiếu nại của Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam và các Hội ở các tỉnh/thành phố.
- Sổ chuyên đề 2010 “Pháp luật về Trọng tài thương mại” của Tạp chí Dân chủ và Pháp luật - Bộ Tư pháp.

## CÂU HỎI 9

**Tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có được giải quyết tại tòa án không? Khi nào thì vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục đơn giản?**

**Trả lời: Có. Theo Luật BVQL người tiêu dùng 2010, đó là vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện.**

Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục đơn giản quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện sau đây:

- a) Cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện;
- b) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng;
- c) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.



DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

## CÂU HỎI 10

**Nghĩa vụ chứng minh của người tiêu dùng và của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được quy định như thế nào?**

**Trả lời: Nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định như sau:**

1. Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.
2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.
3. Tòa án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## CÂU HỎI 11

**Án phí, lệ phí tòa án trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như thế nào?**

**Trả lời: Án phí, lệ phí tòa án đối với vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện theo quy định của pháp luật về án phí, lệ phí tòa án.**

Cần chú ý là người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí tòa án.

## CÂU HỎI 12

**Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có được khởi kiện tại tòa án không?**

**Trả lời: Có. Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng nhiều hoạt động, trong đó có việc đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng;**



DỰ ÁN MUIRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

## CÂU HỎI 13

**Điều kiện để tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện quyền khởi kiện vì lợi ích công cộng?**

**Trả lời:** Các điều kiện này sẽ được quy định tại Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQL người tiêu dùng 2010.

## CÂU HỎI 14

**Việc công bố thông tin trong trường hợp tổ chức xã hội đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng được quy định như thế nào?**

**Trả lời:** Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có trách nhiệm thông báo công khai bằng hình thức phù hợp về việc khởi kiện và chịu trách nhiệm về thông tin do mình công bố, bảo đảm không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

### **Nội dung thông báo bao gồm:**

- a) Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện;
- b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị kiện;
- c) Nội dung khởi kiện;
- d) Thủ tục và thời hạn đăng ký tham gia vụ án.

Tòa án có trách nhiệm niêm yết công khai tại trụ sở tòa án thông tin về việc thụ lý vụ án trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý vụ án theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự.

## **CÂU HỎI 15**

**Bản án, quyết định của tòa án được thông báo như thế nào?**

**Trả lời:** Bản án, quyết định của tòa án giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội khởi kiện phải được niêm yết công khai tại trụ sở tòa án và công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng bằng hình thức thích hợp.





DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN

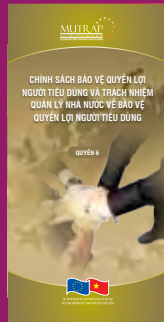
## CÂU HỎI 16

**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 công cộng được thực hiện ra sao?**

**Trả lời: Tiền bồi thường thiệt hại trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khởi kiện vì lợi ích công cộng được thực hiện theo bản án, quyết định cụ thể của tòa án cho từng trường hợp.**

Biên soạn  
**TS. ĐINH THỊ MỸ LOAN**

# BỘ TÀI LIỆU GIỚI THIỆU LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG



**MUTRAP**  
EU - VIỆT NAM MUTRAP III  
DỰ ÁN HỖ TRỢ THƯƠNG MẠI ĐA BIÊN

Tầng 9, tòa nhà Minexport  
28 Bà Triệu, Hà Nội, Việt Nam  
Tel: (+84.4) 62702158  
Fax: (+84.4) 62702138  
Email: [mutrap@mutrap.org.vn](mailto:mutrap@mutrap.org.vn)  
Website: [www.mutrap.org.vn](http://www.mutrap.org.vn)



DỰ ÁN MUTRAP DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ  
BỘ CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM PHỐI HỢP THỰC HIỆN