

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG GIAO KẾT TỪ XA – GIẢI PHÁP “QUYỀN RÚT LUI” CỦA PHÁP LUẬT CHÂU ÂU VÀ KINH NGHIỆM CHO VIỆT NAM

Võ Thị Thanh Linh*
Đoàn Thanh Hải**

Tóm tắt: Bài viết này nghiên cứu những thách thức đối với việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong các hợp đồng giao kết từ xa. Đặc biệt, bài viết tập trung xem xét, phân tích, đánh giá giải pháp quyền rút lui của pháp luật châu Âu nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, từ đó đưa ra một số gợi mở đối với Việt Nam.

Abstract: This article studies the challenges to consumer rights protection in distance contracts. In particular, it focuses on examining, analyzing and assessing the right to withdraw from a distance contract under European law to safeguard consumer rights, thereby draws out implications for Viet Nam.

1. Hợp đồng giao kết từ xa

Tại Việt Nam, định nghĩa hợp đồng giao kết từ xa (HĐGKTX) được đưa ra trong khoản 1 Điều 3 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (NĐ 99): “Hợp đồng giao kết từ xa là hợp đồng được ký kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thông qua phương tiện điện tử hoặc điện thoại”.

Có thể thấy, khoản 1 Điều 3 NĐ 99 đã xác định rằng HĐGKTX là một dạng hợp đồng tiêu dùng. Chế định về HĐGKTX đã thiết lập nên hành lang pháp lý mà trong đó người tiêu dùng (NTD) được bảo vệ quyền lợi mạnh mẽ hơn. Tuy vậy, định nghĩa trên có hạn chế là chỉ tập trung vào yếu tố phương tiện giao kết mà quên đi việc xác

định cách thức các bên đạt tới sự giao kết¹. Theo chúng tôi, mấu chốt của việc xác định một hợp đồng có phải là HĐGKTX hay không phụ thuộc vào sự hiện diện vật lý tại một không gian nhất định của các bên và quá trình NTD thương thảo, ra quyết định². Một hợp đồng chỉ nên được coi là HĐGKTX nếu cho tới trước khi ký kết hợp đồng, các bên không có sự hiện diện vật lý một cách đồng thời tại một địa điểm và cho tới thời điểm ấy, NTD phải chưa từng đến cơ sở sản xuất, kinh doanh của thương nhân. Nói cách khác, NTD phải thương thảo và ra quyết định giao dịch khi chưa từng

* ThS. NCS., Khoa Luật, Trường Đại học Đà Lạt.

** Khoa Luật, Trường Đại học Kinh tế - Luật.

¹ Võ Thị Thanh Linh, Đoàn Thanh Hải (2019), *Một số khía cạnh pháp lý của hợp đồng giao kết từ xa bằng phương tiện điện tử - góc nhìn pháp luật châu Âu và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam*, Hội thảo quốc tế trách nhiệm dân sự và hợp đồng: Kinh nghiệm của Việt Nam và Liên minh châu Âu – Đại học Huế, tháng 6/2019 – Thừa Thiên Huế, tr. 292 – 294.

² Võ Thị Thanh Linh, Đoàn Thanh Hải (2019), *ltdđ*, tr.292 – 294.

được quan sát, trải nghiệm sản phẩm hay mặc cả trực tiếp với bên bán.

Như vậy, HÐGKTX là: (i) Hợp đồng giao kết giữa NTD và thương nhân, (ii) Các bên không có sự hiện diện vật lý một cách đồng thời tại một thời điểm, và (iii) Cho tới trước khi giao kết hợp đồng, các bên chỉ sử dụng một hoặc nhiều phương tiện liên lạc từ xa (điện thoại, thiết bị điện tử).

2. Thách thức đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng giao kết từ xa

2.1. Thông tin bất cân xứng

Thông tin bất cân xứng (TTBCX) xuất hiện khi người mua và người bán có các thông tin khác nhau mà một bên không sẵn sàng chia sẻ hoặc cố tình che đậy và bên còn lại khó lòng nắm bắt được các thông tin³. Trong các HÐGKTX, TTBCX trở thành mối đe dọa lớn đối với quyền lợi của NTD. Mọi quyết định của NTD được đưa ra chủ yếu dựa trên các thông tin do các thương nhân cung cấp và thông qua việc so sánh giá giữa các sản phẩm hoặc giữa các thương nhân. Những quyết định như vậy thường chịu rủi ro cao, bởi: *Thứ nhất*, thông tin được cung cấp không phải lúc nào cũng đầy đủ và cũng không thể kỳ vọng thương nhân biết và nêu ra tất cả thông tin. *Thứ hai*, thông tin được đưa ra chỉ mang tính chung chung đối với mặt hàng chứ không phản ánh cụ thể được sản phẩm mà NTD sẽ mua. *Thứ ba*, đôi khi thông tin mà thương nhân gửi đi (bằng chữ hay hình ảnh) có thể không hoàn toàn tương ứng với thực tế hoặc với kỳ vọng của NTD, tức mô tả có thể là sai hoặc các bên chưa có sự thống nhất về ý chí. Ví

dụ, NTD có thể chỉ thấy bìa của một quyển sách khi đặt mua sách qua mạng. *Thứ tư*, trong bối cảnh HÐGKTX, các dự đoán chất lượng theo mức giá không hoàn toàn chính xác, bởi các thương nhân đồng thời cũng cạnh tranh về giá. Mức giá không chỉ được phân biệt bởi yếu tố chất lượng, mà còn bởi cách thức hoạt động và quy mô vốn của thương nhân. Do đó, bất kể NTD có lựa chọn mức giá như thế nào vẫn phải gánh chịu một mức độ rủi ro nhất định⁴.

2.2. Sự bất cân xứng về quyền lực thị trường

Thông thường các thương nhân, đặc biệt là những tập đoàn lớn, thường là bên có quyền lực thị trường hơn NTD. Điều này đã tạo tiền đề hình thành nên các điều kiện giao dịch chung (hợp đồng theo mẫu là một hình thức biểu hiện)⁵. Nhìn chung, các điều kiện giao dịch rất khó để thay đổi, nói cách khác các thương nhân hoàn toàn có thể ép NTD tiến tới chấp thuận những điều kiện được soạn sẵn hoặc từ bỏ việc giao kết hợp đồng. Trên lý thuyết, việc NTD lựa chọn tiến tới hoặc không tiến tới giao kết hợp đồng vẫn thể hiện sự tự do ý chí, thế nhưng, điều này chỉ đúng trong thị trường hoàn hảo. Trong bối cảnh thị trường độc quyền nhóm, đặc biệt là độc quyền nhóm cấu kết, thực tế, NTD dường như không nhìn thấy tinh thần “*tự do khế ước*”⁶. Thông thường, các điều khoản giao dịch chung sẽ mang lại cho các thương nhân những lợi thế nhất định so với NTD⁷. Dù rằng, Nhà nước vẫn

⁴ Trong bối cảnh mô tả hàng hóa giống nhau, NTD sẽ cân nhắc yếu tố giá.

⁵ Nguyễn Như Phát (2011), *Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Website Cục Quản lý Cạnh tranh và Bảo vệ NTD, <http://www.vca.gov.vn/NewsDetail.aspx?ID=1289&CateID=80>, truy cập ngày 17/7/2019.

⁶ Nguyễn Như Phát, (2011), *ltdđ*.

⁷ Nguyễn Như Phát, (2011), *ltdđ*.

³ Nguyễn Thúy Anh, 2007, *Thông tin bất cân xứng – rủi ro tiềm ẩn*, Tạp chí Tia sáng, <http://tiasang.com.vn/-khoei-nghiep/thong-tin-bat-can-xung-rui-ro-tiem-an-1687>, truy cập ngày 20/7/2019.

có những biện pháp hạn chế sự “độc đoán”⁸, thế nhưng những giải pháp đó chỉ mang tính tối thiểu chứ không thích ứng với từng bối cụ thể.

Trong các HĐGKTX, tất cả các điều khoản, sự sắp đặt đều có thể được quyết định bởi các thương nhân. Những điều khoản và sự sắp đặt đó hoặc có thể quá phức tạp để NTD hiểu cận kề⁹ hoặc quá chu đáo khiến NTD lãng quên cả việc đọc nội dung của hợp đồng¹⁰. Trong những trường hợp như vậy, NTD đã tiến vào quan hệ hợp đồng một cách vô thức¹¹.

2.3. Hạn chế trong cơ chế thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Hạn chế về thiết chế thực thi

Vấn đề “thiếu thực thi” (under-enforcement) là một thách thức lớn đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) tại hầu hết các quốc gia. Bởi, NTD không phải là chủ thể nắm giữ quyền năng về kinh tế và họ thiếu các công cụ để tự bảo vệ quyền lợi, trong khi lại không có thời gian để theo đuổi những vụ kiện mà lợi ích lại không tương xứng với rủi ro.

Để giải quyết thực trạng này, pháp luật Việt Nam đã đưa ra nhiều giải pháp trong đó có nâng cao vai trò của các thiết chế BVQLNTD (Bộ Công Thương, các Sở

Công Thương, Hiệp hội BVQLNTD)¹². Tuy vậy, chính bản thân các thiết chế cũng gặp nhiều khó khăn xuất phát từ những thiếu hụt về nhân lực và vật lực¹³. Dù rằng các thiết chế BVQLNTD đã có nhiều nỗ lực thể hiện qua việc số vụ khiếu nại và số vụ khiếu nại được giải quyết thành công có sự gia tăng, thế nhưng, các thiết chế này vẫn bị công chúng nhìn nhận là chưa phát huy được vai trò của mình¹⁴. Đây là một thách thức đối với công tác BVQLNTD, nhất là các HĐGKTX trong lĩnh vực thương mại điện tử, khi mà đa số các cửa hàng đều là cửa hàng ảo, còn hàng hóa được phân bố, lưu giữ ở nhiều kho bãi khác nhau.

Hạn chế về năng lực khoa học, kỹ thuật

Có thể khẳng định, dịch vụ số và nội dung số chính là một đối tượng giao dịch của các HĐGKTX¹⁵. Việc BVQLNTD trong các loại hợp đồng giao dịch này là không hề đơn giản. Các cơ chế truyền thống rất khó để thực thi, khi mà các giao dịch được diễn ra chớp nhoáng và việc khôi phục, khắc phục thiệt hại cho NTD là không dễ dàng. Ví dụ, việc một NTD giao dịch và phải trả phí cho một ứng dụng game. Sau đó, có thể game và thiết bị điện tử không tương thích dẫn tới tình trạng treo máy,

⁸ Ví dụ, thông qua các yêu cầu đăng ký điều khoản giao dịch chung hay vô hiệu hóa những điều khoản giao dịch chung mang tính lạm quyền (Điều 16, 19 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010).

⁹ Reifner, Udo: *Anlegerschutz - Widerruf eines für den Erwerb einer Immobilie geschlossenen Darlehensvertrages*, Verbraucher und Recht 2005 p.263-264.

¹⁰ J.Carbonnier, Luật mềm, “Xã hội học và một số hệ thống pháp luật không cứng nhắc”, LGDJ, 10e éd 2001, tr.319; Võ Thị Thanh Linh - Đoàn Thanh Hải (2019), tldd, tr.298.

¹¹ Theo học thuyết pháp luật của hệ thống thông luật, các hợp đồng chứa đựng những bất lợi đáng kể cho một bên như vậy gọi là Unconscionable Contract.

¹² Nguyễn Như Phát (2011), tldd; Nguyễn Trọng Điệp (2011), *Quyền khiếu nại của người tiêu dùng - cần một cơ chế hợp lý*, Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, Luật học 27, tr. 207-211.

¹³ Phạm Tuyên, *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không hiệu quả vì thiếu tiền, ít người*, <https://www.tienphong.vn/kinh-te/bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-khong-hieu-qua-vi-thieu-tien-it-nguoi-956772.tpo>, truy cập ngày 20/7/2019.

¹⁴ Minh Huệ, *Tăng cường thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí Cộng sản: <http://www.tapchicongsan.org.vn/Home/Viet-nam-tren-duong-doi-moi/2015/36671/Tang-cuong-thuc-thi-phap-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu.aspx>, truy cập ngày 23/7/2019.

¹⁵ Võ Thị Thanh Linh - Đoàn Thanh Hải (2019), tldd, tr.295-296.

thoát ứng dụng (crash) hoặc ứng dụng đánh cắp thông tin dẫn tới NTD muốn chấm dứt một cách nhanh chóng và hữu hiệu những phiền toái đó. Một trong những giải pháp hiệu quả nhất chính là xóa ứng dụng. Trong trường hợp lỗi từ thương nhân, NTD có thể nhờ đến các thiết chế BVQLNTD để yêu cầu trợ giúp khôi phục tình trạng ban đầu hoặc khắc phục thiệt hại hoặc buộc thương nhân chịu một chế tài (hành chính hoặc hình sự)¹⁶. Dù rằng đã có hành lang pháp lý¹⁷, thế nhưng khả năng trên là không cao bởi điều tra, giám sát trong bối cảnh của các kỹ thuật công nghệ thông tin là rất phức tạp. Bên cạnh đó, các phiền toái của NTD không phải lúc nào cũng xuất phát từ lỗi của thương nhân, mà còn từ các yếu tố ngoại cảnh. Trong trường hợp này, rất khó để chứng minh, rằng buộc trách nhiệm của thương nhân bởi có thể chính thương nhân cũng không biết đến những rủi ro như vậy. Tuy vậy, dù vấn đề thuần túy là do rủi ro, việc để NTD hoàn toàn gánh chịu thiệt hại là không thực sự công bằng.

3. Giải pháp của pháp luật châu Âu – Quyền rút lui

Trong khuôn khổ pháp luật châu Âu¹⁸, BVQLNTD trong các HDGKTX là một trong những ưu tiên hàng đầu¹⁹. Để giải bài toán này, các nhà làm luật của châu Âu đã chọn “Quyền rút lui” như một giải pháp²⁰.

¹⁶ Điều 8, Điều 9 Luật An ninh mạng năm 2018.

¹⁷ Các quy định tại Điều 25, Điều 26 Luật An ninh mạng năm 2018.

¹⁸ Xem “European Law”, <https://www.britannica.com/topic/European-law>, truy cập ngày 18/7/2019.

¹⁹ Xem thêm Valant, J., 2015, *Consumer protection in the EU*, Policy overview, PE 565.904 ISBN 978-92-823-7554-9 doi: 10.2861/575862, p.8-10.

²⁰ Bên cạnh đó, còn có các giải pháp khác như nâng cao yêu cầu về cung cấp thông tin. Xem thêm Bar-Gill, Oren, and Ben-Shahar, O., (2013), “Regulatory techniques in consumer protection: a critique of

Quyền rút lui lần đầu xuất hiện trong Chỉ thị 85/577/EC. Đây là một giải pháp chính sách để bảo vệ bên yếu thế (NTD) trong các tình huống mà NTD được dự đoán gặp bất lợi, HDGKTX là một trong số đó²¹. Do đó, quyền rút lui là một trong những nội dung chủ đạo của Chỉ thị 2011/83/EC về BVQLNTD trong các HDGKTX²². Một số học giả nhìn nhận quyền rút lui như một đặc điểm của pháp luật hợp đồng tiêu dùng châu Âu hiện đại²³.

Cơ sở lý luận để hình thành quyền rút lui trong các HDGKTX là những thách thức đối với quyền lợi của NTD như việc NTD không ý thức được khi giao kết hợp đồng²⁴, hay việc hàng hóa không thể được xem xét, đánh giá đầy đủ từ xa²⁵.

3.1. Bản chất quyền rút lui

Quyền rút lui (Right to Withdraw/Withdrawal, Rétractation/Droit de repentir, Widerrufsrecht) là một quyền đa chức năng

European consumer contract law”. Common Market Law Review 50.1; tr.109-125.

²¹ Quyền rút lui có thể xuất hiện trong nhiều bối cảnh ngoài HDGKTX. Xem thêm: Điều 14.1 Chỉ thị 2008/48/EC, Đoạn 11 Chỉ thị 2008/122/EC, Rott, P., 2006. Harmonising different rights of withdrawal: can german law serve as an example for EC consumer law?. German Law Journal, 7(12), 1109-1136, 1111.

²² Barratt P. (1993), *The EC distance selling directive*, International Company and Commercial Law Review, 4(8), tr. 304-307.

²³ Peter MANKOWSKI Mankowski (2012), “Right of Withdrawal”, Jürgen Basedow, Klaus J. HOPT, Reinhard Zimmermann & Andreas Stier, The Max Planck Encyclopedia of European Private Law. Volumen I, Oxford University Press, Oxford, p.1476-1478.

²⁴ Reifner, Udo, tldd, p.263-264.

²⁵ Soraya Amrani Mekki, 2010, *Bảo vệ Người tiêu dùng trong thương mại điện tử*, Hội thảo quốc tế Pháp ngữ khu vực “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Từ hai góc nhìn Á – Âu”, Nhà Pháp luật Việt Pháp.

mang tính phụ trợ và thay thế²⁶, nhằm làm thay đổi địa vị pháp lý (legal position) dựa trên ý chí đơn phương (Unilateral declaration/Gestaltungsrecht)²⁷. Thông thường, việc đơn phương thay đổi địa vị pháp lý (Gestaltungsrecht) trong quan hệ hợp đồng có thể gồm đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, hủy bỏ hợp đồng, rút khỏi hợp đồng hoặc thay đổi nội dung hợp đồng (rescission, cancellation, avoidance or contract modification/Rücktritt, Kündigung, Anfechtung oder Vertragsänderung). Một số học giả cho rằng, về bản chất quyền rút lui phải thuộc một trong các loại quyền nhằm mục đích giải trừ quan hệ hợp đồng dựa trên ý chí đơn phương²⁸. Tuy vậy, một số học giả khác lại cho rằng quyền rút lui có những đặc điểm riêng và phân biệt với những phương thức giải trừ quan hệ hợp đồng dựa trên ý chí đơn phương khác²⁹. Chúng tôi đồng ý với quan điểm thứ hai, bởi lẽ quyền rút lui không phản chiếu bất kỳ phương thức giải trừ quan hệ hợp đồng nào khác.

Thứ nhất, quyền rút lui có thể giải trừ các quan hệ nghĩa vụ mang tính song vụ (reciprocal legal relationships)³⁰ và đơn vụ (unilateral/one-sided legal relationships)³¹ gồm hợp đồng và hành vi pháp lý đơn phương. Như vậy, NTD có thể rút khỏi các

đề nghị giao kết hợp đồng³², ví dụ, các lệnh mua (purchase order), hay chấp thuận giao kết (acceptance)³³ và các hợp đồng đã có hiệu lực.

Thứ hai, hệ quả pháp lý của quyền rút lui có khác biệt nhất định với những phương thức đơn phương giải trừ quan hệ hợp đồng khác³⁴. Tùy theo tính chất của đối tượng được giải trừ và bối cảnh cụ thể, nghĩa vụ sẽ bị coi là chấm dứt và mất hiệu lực ngay từ đầu (ex tunc) hay từ thời điểm thực hiện quyền rút lui (ex nunc). Với các hành vi pháp lý đơn phương là từ thời điểm thực hiện quyền rút lui³⁵, còn với hợp đồng là ngay từ đầu³⁶. Có thể thấy, quyền rút lui đã tác động vào sự ưng thuận trong giao kết hợp đồng³⁷.

²⁶ Rona Serozan, (2007) *Sözleşmeden Dönme*, 3rd Ed., İstanbul, tr. 123-124.

²⁷ Hakki, *Sözleşmelerde Geri Alma*, "The right of Withdrawal in Distance contracts under law on consumer protection numbered 6502", Law & Justice Review, Year:6, Issue:11, December 2015, p.132.

²⁸ Xem thêm Felix R. Ehrat, *Der Rücktritt nön Vertrag nach Art. 107 abs. 2 OR in Verbindung mit Art. 109 OR.*, Zurich 1990, 14.

²⁹ Hakki, (2015), tldd, p.132.

³⁰ Çağlar Özel, (1999), *Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı*, Ankara, p.89-90.

³¹ Vedat Buz, (2007), *Borçlunun Temerrüdünde Sözleşmeden Dönme*, Ankara, tr.91.

³² Do đó, GS Mekki gọi quyền này là quyền rút lại chấp nhận giao kết hợp đồng. Xem Mekki (2010), tldd, tr.6-9. Một số học giả khác cũng có quan điểm tương tự: Horst Eidenmuller (2011), "Why Withdrawal Rights?", *European Review of Contract Law*, Volume 7, Issue 1, pp. 9-14.

³³ Trong khung cảnh các HDGKTX, đề nghị giao kết và chấp nhận đề nghị giao kết đôi khi không có ranh giới rõ ràng. Ví dụ, nên coi việc NTD chọn hàng hóa và bấm mua hàng là đề nghị giao kết hợp đồng hay nên coi việc sau đó, bên bán, thông qua các phần mềm hiển thị lại các thông tin cho NTD xác nhận là đề nghị giao kết hợp đồng, còn việc bấm đồng ý của NTD là chấp nhận đề nghị giao kết HĐ. Về mặt lý luận, đó là trường hợp hợp đồng song trùng. Xem thêm Nguyễn Ngọc Điện, *Giáo trình Luật Dân sự tập 2*, Nxb. Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh, 2018, tr.39.

³⁴ Hủy bỏ có hệ quả là khôi phục lại trạng thái ban đầu khi chưa có hợp đồng; đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng là hợp đồng mất hiệu lực từ thời điểm đơn phương chấm dứt, các bên không phải trả lại cho nhau những gì đã nhận; vô hiệu chỉ được thực hiện nếu có căn cứ theo luật, trong trường hợp vô hiệu, hợp đồng được xem như chưa từng tồn tại.

³⁵ Ahmet Türk, 2007, *Hukuki Yönden Banka Havalesi*, Ankara, tr.142.

³⁶ Özel, (1999), tldd, p.93.

³⁷ Mekki (2010), tldd25, tr.6-9.

Thứ ba, về mặt lý luận, quyền rút lui có thể được coi là sự rút lại chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng³⁸, do đó, quyền rút lui tác động vào các hành vi diễn ra trước khi giao kết hợp đồng. Như vậy, quyền rút lui có hiệu lực “ưu tiên” áp dụng so với các phương thức giải trừ quan hệ hợp đồng khác³⁹.

Thứ tư, các hợp đồng có chứa đựng quyền rút lui chỉ có hiệu lực đầy đủ một khi thời hạn thực thi quyền đã hết (pending validity/schwebend unwirksam)⁴⁰, hay vốn dĩ hợp đồng đã có hiệu lực đầy đủ nhưng chính việc thực thi quyền rút lui đã làm mất hiệu lực của hợp đồng⁴¹. Trong công cuộc đồng bộ hóa pháp luật về hợp đồng tiêu dùng ở châu Âu, giải pháp của nhà làm luật là theo hướng thứ hai⁴². Điều này được thể hiện ở Chỉ thị 97/7/EC và Chỉ thị 2011/83/EC. Hệ quả trực tiếp của việc này là mặc dù hậu quả pháp lý của việc thực hiện quyền rút lui được xác định ngay từ đầu, thế nhưng việc thực thi quyền rút lui lại được coi là ở thời điểm hiện tại, tức việc thực hiện quyền rút lui có thể xem là một sự kiện pháp lý mới. Đặc điểm này là vô cùng có ý nghĩa

từ góc độ tố tụng⁴³. Tuy nhiên, học thuyết pháp lý và thực tiễn pháp luật ở các quốc gia châu Âu lại chưa có sự thống nhất⁴⁴.

Thứ năm, quyền rút lui là một quyền luật định, mang tính tuyệt đối trong việc vận dụng. Quyền này có thể được thực hiện mà không cần bất kỳ thỏa thuận trước hay bất kỳ sự chứng minh nào (*ad nutum*), ví dụ chứng minh các khuyết tật, các hành vi vi phạm, lỗi hay thiệt hại⁴⁵. Mọi điều khoản nhằm hạn chế quyền này bị coi là điều khoản lạm dụng⁴⁶. Tuy vậy, không phải mọi HDGKTX đều có thể chứa quyền rút lui. Quyền rút lui tồn tại như một quy định mang tính chính sách và đạo đức⁴⁷ lẽ dĩ nhiên nó sẽ không tồn tại nếu đi ngược lại chính sách và đạo đức. Điều 16 của Chỉ thị 2011/83/EC đã liệt kê hàng loạt ngoại lệ đối với quyền này. Về bản chất, đó là các

³⁸ Mekki (2010), tldd, tr.6-9.

³⁹ Sự ưu tiên này là rõ ràng trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng, tuy nhiên, trong trường hợp hợp đồng bị vô hiệu, lý luận này không thực sự quá rõ ràng, bởi lẽ nếu hợp đồng bị vô hiệu, hợp đồng cũng bị xem như chưa từng tồn tại. Nhưng theo chúng tôi, thực ra, hợp đồng bị vô hiệu là do chính bản thân hợp đồng, ví dụ, trái đạo đức, pháp luật, tức vẫn có đề nghị giao kết và sự ưng thuận, chỉ là chúng không được pháp luật thừa nhận. Do đó, một cách hợp lý, khi mà quyền rút lui tác động cả vào sự ưng thuận thì nó đương nhiên sẽ mang tính ưu tiên trong áp dụng so với hợp đồng bị vô hiệu.

⁴⁰ Rott, P., 2006, tldd, p.1114.

⁴¹ Hakki, (2015), tldd, p.134.

⁴² Hans-W. Micklitz & Norbert Reich, (1999). Umsetzung der EG-Fernabsatzrichtlinie, Betriebs-Berater (BB) 2093.

⁴³ Bettina Heiderhoff, (2001), Einflüsse des europäischen Privatrechts zum Schutz des Verbrauchers auf das deutsche Zivilprozessrecht, Zeitschrift Fur Europaisches Privatrecht (Zeup) 276, 285-287; Karsten Schmidt, (2000), Verbraucherschützende Widerrufsrechte als Grundlage der Vollstreckungsgegenklage nach neuem Recht - Zur Bedeutung des neuen § 361a BGB für den prozessualen Rechtsschutz des Schuldners, Juristische Schulung (Jus) 1096.

⁴⁴ Section 355 BGB, Othmar Jauernig, Bürgerliches Gesetzbuch Kommentar, 14th Ed., Munich 2011, p. 477-478; Hakki, (2015), tldd, p.134; Article 255 Turkish Code of Obligations (TCO); Mustafa Alper Gümüş, (2012) 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu'na Göre Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Vol. 1., İstanbul, tr.214.

⁴⁵ Reiner Schulze & Jonathan Morgan (2013), “The Right of Withdrawal”, in Gerhard Dannemann & Stefan Vogenauer, The Common European Sales Law in Context, Oxford University Press, Oxford, tr.294.

⁴⁶ Mekki, tldd, tr.7.

⁴⁷ Sánchez Abril, P., Oliva Blázquez, F., & Martínez Evora, J. (2018), *The Right of Withdrawal in Consumer Contracts: a comparative analysis of American and European law*, InDret, 3, 33.

trường hợp không thể rút lui⁴⁸, hoặc có khả năng bị lạm dụng bởi NTD⁴⁹, hoặc tạo ra hay có khả năng cao tạo ra những bất lợi đáng kể cho thương nhân⁵⁰, hoặc trường hợp mà chính NTD đã chấp thuận việc thực thi nghĩa vụ của bên bán và từ bỏ quyền rút lui của mình⁵¹.

3.2. Trách nhiệm thông tin về quyền rút lui

Để NTD có thể thực hiện quyền rút lui, trước hết, NTD phải biết về sự tồn tại của quyền này. Do đó, thương nhân có nghĩa vụ thông tin về quyền rút lui tới NTD⁵². Cách thức và yêu cầu đối với việc cung cấp thông tin liên quan tới quyền rút lui giống với các yêu cầu bắt buộc về cung cấp các thông tin thiết yếu trong HĐGKTX được quy định tại Điều 6.(5) Chỉ thị 2011/83/EC. Tuy vậy, hệ quả pháp lý của việc vi phạm nghĩa vụ thông tin về quyền rút lui khác biệt hoàn toàn so với hệ quả pháp lý của việc vi phạm các quy định về thông tin khác bởi quyền rút lui là một quyền mang tính phụ trợ, nên việc quy định rằng hợp đồng sẽ vô hiệu hay bị hủy bỏ nếu vi phạm nghĩa vụ thông tin về quyền rút lui không phù hợp⁵³. Chỉ thị 2011/83/EC đã có một điều khoản riêng biệt cho việc xử lý vấn đề vi phạm thông tin về quyền rút lui tại Điều 10. Theo đó, nếu bên thương nhân không cung cấp thông tin về quyền rút lui thì thời hạn rút lui sẽ kéo dài thêm 12 tháng kể từ ngày hết thời hạn rút lui ban đầu. Trên nguyên tắc thiện chí, cũng như tính toán đến các lợi ích của thương nhân, Chỉ thị cho phép thương nhân có thể

khắc phục những thiếu sót của mình để tránh phải chịu hậu quả pháp lý nặng nề. Cụ thể, trong thời gian 12 tháng, bên bán có quyền cung cấp bổ sung thông tin về quyền rút lui. Khi đó, NTD sẽ chỉ được hưởng thêm thời hạn rút lui là 14 ngày kể từ ngày nhận được thông tin⁵⁴. Thương nhân có trách nhiệm chứng minh về việc đã cung cấp thông tin về quyền rút lui khi có tranh chấp xảy ra⁵⁵.

3.3. Thực hiện quyền rút lui

Để thực hiện quyền rút lui, NTD cần đưa ra một tuyên bố chắc chắn về việc thực hiện quyền của mình trong một thời hạn nhất định (cooling-off period)⁵⁶. Thời hạn này không được quá ngắn làm hạn chế việc thử sản phẩm của NTD và cũng không được quá dài, đi ngược lại các tiền đề về chính sách và đạo đức. Như vậy, có thể xem quyền rút lui như một quyền dùng thử có chuyển giao quyền sở hữu trong các HĐGKTX. Trước khi Chỉ thị 2011/83/EC có hiệu lực, thời hạn đưa ra tuyên bố ở các quốc gia châu Âu có sự chênh lệch giữa kéo dài trung bình từ 7 ngày tới 14 ngày. Sự ra đời của Chỉ thị 2011/83/EC đã thống nhất quy định về thời hạn thực hiện quyền rút lui. Theo đó, quyền rút lui có thể được thực hiện trong vòng 14 ngày tính từ (i) Ngày giao kết hợp đồng với hợp đồng dịch vụ, và một số hàng hóa, ví dụ, nội dung số; hoặc (ii) Ngày chuyển giao tình trạng chiếm hữu cho NTD hoặc bên thứ ba do NTD chỉ định mà không phải là bên vận chuyển⁵⁷. Thương

⁴⁸ Article 16.(a),(f) Directive 2011/83/EC.

⁴⁹ Article 16.(b), (g),(i) Directive 2011/83/EC.

⁵⁰ Article 16.(c),(d),(e),(h),(i),(j),(k),(l) Directive 2011/83/EC.

⁵¹ Article 16.(m) Directive 2011/83/EC.

⁵² Article 6.(1).(h) Directive 2011/83/EC.

⁵³ Patricia, Blázquez, và Evora. (2018), *ltd*, 3, 33.

⁵⁴ Article 10 Directive 2011/83/EC.

⁵⁵ Article 6.(9) Directive 2011/83/EC.

⁵⁶ Article 11 Directive 2011/83/EC.

⁵⁷ Article 9 Directive 2011/83/EC; có sự phân biệt về cách tính ngày trong những trường hợp khác nhau. Cụ thể, trong trường hợp nhiều hàng hóa được đặt trong một đơn hàng và được giao riêng thì đó là ngày chuyển giao hàng hóa sau cùng; trong trường hợp hàng hóa bao gồm nhiều lô hoặc nhiều mảnh, là ngày

nhân có trách nhiệm phản hồi ngay việc đã nhận được tuyên bố rút lui của NTD⁵⁸. Để giải trừ quan hệ hợp đồng, NTD phải chứng minh việc đã thực hiện quyền rút lui⁵⁹.

3.4. Hệ quả pháp lý của việc thực hiện quyền rút lui

Theo quy định tại các Điều 12, 13, 14 của Chỉ thị 2011/83/EC cũng như thực tiễn tại nhiều quốc gia châu Âu, việc thực thi quyền rút lui sẽ dẫn đến các hệ quả pháp lý gồm: (i) Chấm dứt sự giao kết hợp đồng⁶⁰ và (ii) Chấm dứt nghĩa vụ, các bên trả lại cho nhau những gì đã nhận, thương nhân không chỉ phải hoàn trả khoản tiền thanh toán mà còn phải hoàn trả chi phí giao hàng⁶¹ và bất kỳ chi phí nào khác liên quan tới việc giao kết hợp đồng mà NTD đã phải chi trả. NTD chịu chi phí trả lại hàng hóa, nếu dịch vụ đã được cung cấp một phần thì NTD phải trả tiền tương ứng phần đó. Giải pháp này được xem như là sự phân bổ rủi ro một cách đồng đều cho cả hai bên. Khi NTD thực hiện quyền rút lui, NTD và thương nhân phải nhanh chóng hoàn trả lại cho nhau những gì đã nhận. Việc trả lại hàng hóa không được muộn hơn 14 ngày kể từ ngày NTD tuyên bố thực hiện quyền rút lui. Tuy vậy, thương nhân có quyền hoãn việc hoàn tiền cho tới khi người này nhận lại được sản phẩm hoặc NTD cung cấp bằng chứng cho thương nhân về việc đã trả lại sản phẩm. Đồng thời, theo nguyên tắc về

chuyển giao rủi ro, rủi ro về sản phẩm trong quá trình rút lui thuộc về NTD⁶².

Dù không minh thị về vấn đề đòi bồi thường thiệt hại (BTTH) của NTD, thế nhưng, từ bản chất và các hệ quả pháp lý của việc thực hiện quyền rút lui, có thể suy luận được rằng, NTD không cần thiết và cũng không thể yêu cầu BTTH. Bởi lẽ, NTD không có công cụ để chứng minh cho yêu cầu BTTH. Nếu muốn đòi BTTH, NTD có thể lựa chọn phương thức giải trừ hợp đồng khác. Ở chiều hướng ngược lại, Tòa án Công lý châu Âu cũng đã xác định rằng việc dùng thử và trải nghiệm sản phẩm là phù hợp với tinh thần của quyền rút lui⁶³. Do đó, NTD sẽ không phải BTTH cho việc dùng thử. Tuy nhiên, NTD vẫn phải có trách nhiệm BTTH cho việc giám sát giá trị của sản phẩm nếu việc xử lý hàng hóa quá mức cần thiết khi trải nghiệm tính chất, đặc điểm hoặc chức năng của sản phẩm⁶⁴ và thương nhân đã cung cấp cho NTD tất cả thông tin liên quan đến quyền rút lui.

Theo nguyên tắc chung của pháp luật hợp đồng, sự giải trừ hiệu lực của hợp đồng chính tất yếu dẫn đến sự chấm dứt hợp đồng phụ⁶⁵. Theo Điều 15. (1) Chỉ thị 2011/83/EC, việc NTD rút lui khỏi hợp đồng chính sẽ dẫn đến việc NTD tự động rút lui khỏi hợp đồng phụ mà không cần bất cứ thao tác thêm nào.

4. Gợi mở đối với Việt Nam

chuyển giao... của lô hoặc mảnh cuối cùng; trong trường hợp hợp đồng giao hàng hóa thường xuyên trong khoảng thời gian xác định, là ngày chuyển giao sản phẩm đầu tiên.

⁵⁸ Article 11 Directive 2011/83/EC.

⁵⁹ Article 11 Directive 2011/83/EC.

⁶⁰ Mekki (2010), tldd, tr.6-8, European Court of Justice, 22.4.1999, case 423/97 (Travel Vac SL/Anselm Sanchis), 1999 ECR.

⁶¹ Stjue de 15 abril 2010, Case C-511/08 Heinrich Heine (2010) (Bản án).

⁶² Article 20 Directive 2011/83/EC.

⁶³ Tòa Án Công lý châu Âu (ECJ), (2009), Vụ Pia Messner v. Firma Stefan Krüger (C-489/07), (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62007CA0489>), truy cập ngày 17/7/2019.

⁶⁴ Đoạn 47 Chỉ thị 2011/83/EC.

⁶⁵ Reinhard Zimmermann (2008), El nuevo Derecho alemán de obligaciones. Un análisis desde la Historia y el Derecho Comparado, Bosch, Barcelona, p.222.

4.1. Quyền rút lui trong hệ thống pháp luật Việt Nam

Một số học giả Việt Nam cho rằng, quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng tương đương với quyền rút lui thông qua việc dẫn chiếu khoản 3 Điều 17 NĐ 99 trong tương quan so sánh với Điều 5.(1) Chỉ thị 97/7/EC⁶⁶. Tuy nhiên, đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo khoản 3 Điều 17 NĐ 99 chỉ có thể áp dụng nếu bên bán cung cấp không đúng, không đầy đủ thông tin quy định tại khoản 1 Điều 17. Quy định này tương thích với khái niệm đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng tại Điều 428 Bộ luật Dân sự năm 2015 (BLDS 2015). Như vậy, đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo khoản 3 Điều 17 NĐ 99 không phải là quyền rút lui⁶⁷.

Mặt khác, về phương diện thuật ngữ và đối tượng áp dụng, quyền rút lui gần giống với rút lại đề nghị giao kết hợp đồng theo Điều 389 BLDS 2015. Về bản chất, quyền rút lui có thể xem là xuất phát từ việc rút lại đề nghị giao kết hợp đồng. Tuy nhiên, rút lại đề nghị giao kết hợp đồng theo Điều 389 BLDS 2015 là một quy định chung cho tất cả các quan hệ dân sự theo nghĩa rộng, do đó, chưa tính tới mục đích BVQLNTD. Quy định về rút lại đề nghị giao kết hợp đồng theo Điều 389 BLDS 2015 do đó có sự khác biệt so với quyền rút lui.

Quyền rút lui cũng có sự khác biệt rõ nét với thỏa thuận được dùng thử theo Điều 452 BLDS 2015 ở yếu tố quyền sở hữu tài sản đối với sản phẩm cũng như là sự tồn tại

và ràng buộc của hợp đồng mua hàng hóa, dịch vụ.

Một số học giả trong quá trình đề xuất xây dựng Luật BVQLNTD 2010 cũng đã nhận thức về quyền rút lui tại một số quốc gia và sự thiếu vắng quyền này trong khung pháp lý của Việt Nam⁶⁸.

Tóm lại, pháp luật Việt Nam hiện tại vẫn chưa ghi nhận quyền được rút lui khỏi hợp đồng của NTD hay một khái niệm tương đương.

4.2. Những khía cạnh tích cực và tiêu cực của quyền rút lui

4.2.1. Những thách thức đối với xây dựng chế định quyền rút lui

Có ít nhiều lo ngại đối với sự tồn tại của quyền rút lui⁶⁹. Đầu tiên là việc quyền rút lui sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến một trong những “trụ cột” của lý thuyết hợp đồng, nguyên tắc thiện chí thực hiện các cam kết - *pacta sunt servanda*⁷⁰. Tuy nhiên, như PGS. Nguyễn Như Phát đã chỉ ra, pháp luật về BVQLNTD chính là ngoại lệ của pháp luật dân sự truyền thống⁷¹. Việc tạo ra những bất cân bằng là cần thiết để khôi phục lại sự cân bằng do thực tế xã hội đã chứa đựng những bất cân bằng. Triết lý của chế định quyền rút lui là phù hợp với triết lý của pháp luật BVQLNTD⁷².

⁶⁸ Trần Văn Biên (2010), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao kết hợp đồng điện tử qua Internet*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 20, tr.29-33.

⁶⁹ Joachim Gernhuber, (1998), *Verbraucherschutz durch Rechte zum Widerruf von Willenserklärungen*, Wertpapier-Mitteilungen (WM) 1797.

⁷⁰ Horst Ehmman & Holger Setschet (2006), “*La reforma del BGN. Modernización del derecho alemán de obligaciones*”, Universidad Externado de Colombia, Colombia, p.174.

⁷¹ Nguyễn Như Phát (2011), tldd.

⁷² Christian Twigg-Flesner & Reiner Schulze (2010), “*Protecting national choice: Information and the right of withdrawal*”, in Geraint Howells, Iain Ramsay, Tomas Wilhermsson & David Kraft (Eds.),

⁶⁶ Lê Hương Giang (2013), *Pháp luật của Liên minh châu Âu về hợp đồng giao kết từ xa trong thương mại và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam*, Tạp chí Luật học, số 2, tr. 18 – 21.

⁶⁷ Quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng theo pháp luật Việt Nam có thể được xem là tương đương với khái niệm *resiliation* (Pháp) hay *Kündigungrecht* (Đức). Xem mục 3.

Bên cạnh đó, sự ra đời của quyền rút lui được cho là cần thiết đối với sự phát triển của thị trường trong bối cảnh mới. Trong các cột trụ xây dựng nên pháp luật về BVQLNTD trong HĐGKTX, quyền rút lui chính là điểm sáng được khen ngợi từ chính những học giả truyền thống với ánh nhìn nghi ngại⁷³. Điều mà các học giả này lo lắng là, quy định của pháp luật châu Âu đã điều chỉnh vấn đề một cách quá mức, ảnh hưởng đến tự do thỏa thuận giữa các bên⁷⁴ và có thể gây phản tác dụng. Bởi, vốn dĩ, quyền rút lui được coi là một quyền không mất phí, nhưng có thể vì áp dụng quyền rút lui, các thương nhân sẽ tính sẵn chi phí vào giá thành sản phẩm. Việc này sẽ ảnh hưởng tới quyền lợi của những người có hoàn cảnh khó khăn bởi họ mất đi quyền đánh đổi giữa chất lượng và giá thành⁷⁵. Đây là một lo ngại chính đáng, bởi đánh đổi chính là một trong những đặc điểm của kinh tế học. Như vậy, rõ ràng, vấn đề ở đây là phải làm sao để thực hiện quyền này cho phù hợp.

Ngoài ra, hàng hóa bị trả có thể sẽ bị giảm sút giá trị sử dụng, hoặc ngay cả khi giá trị sử dụng chưa bị giảm, giá trị hình ảnh của sản phẩm cũng ít nhiều bị ảnh hưởng và sẽ khó để thương nhân bán lại cho NTD khác⁷⁶. Bên cạnh đó, một khi NTD rút khỏi hợp đồng, thương nhân sẽ gặp khó khăn về mặt khoảng cách để có thể ngay lập tức kiểm tra hàng hóa, nhằm phát hiện những

hao tổn về giá trị và tìm ra lý do cho sự hao tổn đó để ràng buộc trách nhiệm BTTN từ NTD. Thương nhân cũng không có động lực để cử người đi kiểm tra hàng hóa tại địa điểm của NTD do việc này tạo ra chi phí, trong khi thương nhân không thu được một giá trị chắc chắn và đáng kể nào. Tuy nhiên, lo lắng này có phần quá mức bởi, ví dụ theo pháp luật châu Âu, thương nhân chỉ phải hoàn trả lại tiền một khi đã nhận lại sản phẩm hoặc có bằng chứng rằng NTD đã trả lại sản phẩm, với rủi ro của việc trả lại thuộc về NTD. NTD không có nhiều động lực để gian dối⁷⁷ vì một khi rút lui khỏi hợp đồng, NTD không nhận được một giá trị tăng thêm nào. Nếu có tranh chấp sau khi thương nhân nhận lại hàng hóa, thì đây là lúc mà tòa án và các cơ quan công quyền vào cuộc để duy trì lại trật tự xã hội một cách hiệu quả nhất.

4.2.2. Sự cần thiết của chế định quyền rút lui

Lợi ích của quyền rút lui trong việc BVQLNTD là điều không thể phủ nhận. Nó chính là công cụ để Nhà nước giải quyết các bài toán TTBCX, bất cân xứng quyền lực thị trường và độc quyền nhóm⁷⁸. Quyền rút lui còn là công cụ để đảm bảo chính sách pháp luật của Nhà nước. Sẽ không có NTD thông thái nếu NTD không có đủ thông tin để phân tích và đánh đổi. Bên cạnh đó, quyền rút lui là một cơ chế tự thực thi mà

Handbook of Research on International Consumer Law, Edward Elgar Publishing, tr.130-157.

⁷³ Oren và Shahar. (2013), tldd, tr.119-120.

⁷⁴ Oren và Shahar. (2013), tldd, tr.119-120.

⁷⁵ Oren và Shahar. (2013), tldd, tr.119-120.

⁷⁶ Poulter, A. and Henderson, K. and McMenemy, D. (2003), *The distance selling directive: Consumer champion or complete irrelevance?* In: IADIS e-Society 2003 Conference on E-Commerce, E-Learning and E-Government, 3/6/2003 – 6/6/2003, Lisbon, Portugal, Mục 2.2.1.

⁷⁷ Ví dụ, việc “trả” lại dịch vụ là rất khó khăn và gần như là không thể thực hiện được. Ngay cả khi rút lui, NTD vẫn phải trả tiền cho phần dịch vụ mà người này đã thụ hưởng. Một NTD duy lý khó có thể nào lại chấp nhận bỏ một khoản tiền tương ứng để nhận lại sự cung ứng không đầy đủ một dịch vụ.

⁷⁸ Pamaría Rekaiti & Roger Van Den Bergh (2000), “Cooling-off periods in the consumer laws of the EC Member States: A Comparative Law and Economics Approach”, *Journal of Consumer Policy*, 23, 4, tr.371-375.

quyền năng và cách thức thi hành do NTD và thương nhân tự định đoạt. Nó giúp nâng cao hiệu quả của công tác BVQLNTD khi NTD Việt Nam còn chưa có đủ can đảm, hoặc cảm thấy phiền khi phải nhờ đến các thiết chế công quyền⁷⁹. Cơ chế tự giải quyết giúp làm giảm gánh nặng cho các thiết chế BVQLNTD, từ đó tiết kiệm chi phí xã hội và nâng cao hiệu quả làm việc của những thiết chế này.

Bên cạnh đó, quyền rút lui còn đóng góp tích cực cho sự phát triển của kinh tế vĩ mô. Các lý thuyết về khoa học hành vi (endowment effect⁸⁰ và cognitive dissonance⁸¹) cho rằng, một khi người ta đã đưa ra quyết định thì sẽ hiếm khi chối bỏ quyết định đó. Đồng thời, con người có xu hướng trân trọng tài sản của mình hơn những thứ khác. Trong khi đó, con người lại thường có xu hướng do dự trước khi đưa ra

quyết định⁸². Học thuyết rủi ro NTD (Consumer risk theory) chứng minh rằng, quyền rút lui có tác dụng làm giảm thiểu đáng kể những lo lắng tiền hợp đồng của NTD⁸³. Như vậy, quyền rút lui đã thúc đẩy NTD tiến tới tham gia vào các HDGKTX⁸⁴. Trong tương quan giữa quyền rút lui và thỏa thuận dùng thử, quyền rút lui sẽ có tác động kích thích nhiều giao dịch mua bán trao đổi hơn. Trong nền kinh tế hiệu quả (homo oeconomicus), điều này sẽ thúc đẩy sự đổi mới, sự tăng trưởng kinh tế, và tạo ra việc làm⁸⁵. Bên cạnh đó, quyền rút lui cũng không phải là sự đánh đổi mà cái giá phải trả chính là chi phí vượt mức của thương nhân⁸⁶. Thương nhân cũng không nên lo lắng, bởi lẽ nếu quyền rút lui được áp dụng phù hợp, chất lượng cung ứng hàng hóa, dịch vụ sẽ được nâng cao, lòng tin từ NTD sẽ giúp thương nhân ngày càng thịnh đạt. Như vậy, quyền rút lui có ý nghĩa tích cực trong bối cảnh kinh tế, xã hội Việt Nam khi mà tâm lý lo ngại khiến cho các HDGKTX chưa đóng vai trò lớn trong nền kinh tế⁸⁷.

(Xem tiếp trang 63)

⁷⁹ 40% NTD nói chung chọn im lặng khi có tranh chấp, http://www.moit.gov.vn/CmsView-EcoIT-portlet/html/print_cms.jsp?articleId=11125, truy cập ngày 11/1/2019. Xem thêm http://103.9.0.58/CmsView-EcoIT-portlet/html/print_cms.jsp?articleId=14223, truy cập ngày 16/5/2019. Cũng dễ hiểu nếu NTD ngại phải gọi đến các Sở Công Thương hay Hiệp hội BVQLNTD chỉ để được trợ giúp đổi trả lại những món hàng có giá thành không cao.

⁸⁰ Xem thêm Shmuel I. BECHER & Tal Z. ZARSKY (2011), "Open Doors, Trap Doors, and the Law", *Law and Contemporary Problems*, 74, no. 2, tr.63-90.

⁸¹ Xem thêm Charles Lord, Lee Ross & Mark R. Lepper (1979), "Biased Assimilation and Attitude Polarization: The Effects of Prior Theories on Subsequently Considered Evidence", *Journal of personality and social psychology*, 37, no. 11, 2098-2109; Paul Rosenferd, John G. Kennedy & Robert A. Giacalone (2001), "Decision Making: A Demonstration of the Postdecision Dissonance Effect", *The Journal of social psychology*, 126, no. 5, 663-665; Aaron L. Brownstein, Stephen J. Read & Dan Simon (2004), "Bias at the Racetrack: Effects of Individual Expertise and Task Importance on Predecision Reevaluation of Alternatives", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, no. 7, tr.891-904.

⁸² Xem thêm Becher & Zarsky (2011), tldd; p.63, 77-81.

⁸³ Dirk Van Den Poel & Joseph Leunis (1999), "Consumer Acceptance of the Internet as a Channel of Distribution", *Journal of Business Research*, 45, no. 3, tr. 249-256, 249.

⁸⁴ Xem thêm Becher & Zarsky (2011), tldd, tr.64.

⁸⁵ Communication from the Commission to the Council, the European Parliament and the European Economic and Social Committee, COM(2007).

⁸⁶ Ben-Shahar, O., & Posner, E. A. (2011), *The right to withdraw in contract law*, *The Journal of Legal Studies*, 40(1), tr. 115-120.

⁸⁷ Tỷ lệ mua hàng qua mạng của người Việt Nam năm 2018 là 2,7%, <https://www.brandsvietnam.com/14616-Ti-le-mua-sam-online-cua-nguoi-Viet-tang-gap-3-lan-trong-vong-mot-nam-qua>, truy cập ngày 23/7/2019, trong khi trung bình tại các quốc gia châu Âu, con số này lên tới 70%, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals, truy cập ngày 23/7/2019.

thông tin có thể là căn cứ quan trọng trong xác định lỗi nói trên của doanh nghiệp.

(ii) LDN cần bổ sung cơ chế nhằm bảo vệ quyền lợi của bên thứ ba ngay tình trong trường hợp công ty CP và công ty TNHH có nhiều NĐDTPL. Theo BLDS 2015 (khoản 1 Điều 141), người đại diện phải thông báo cho bên thứ ba biết về phạm vi đại diện của mình, nhưng trong trường hợp người đại diện cố tình không thông báo thì không có chế tài để ràng buộc trách nhiệm của doanh nghiệp đối với giao dịch trong trường hợp này. Vì những lý do khách quan mà bên thứ ba không xác định được người có quyền đại diện hay phạm vi đại diện của từng người thì có thể áp dụng tương tự như quy định tại khoản 1 Điều 179 LDN 2014, đó là: “Mọi hạn chế đối với thành viên hợp danh trong

thực hiện công việc kinh doanh hằng ngày của công ty chỉ có hiệu lực đối với bên thứ ba khi người đó được biết về hạn chế đó”. Cho nên, Dự thảo Luật cần bổ sung quy định về bảo vệ bên thứ ba ngay tình. Các hạn chế của công ty CP và công ty TNHH về phân công thẩm quyền giữa những NĐDTPL chỉ có hiệu lực đối với bên thứ ba khi họ biết được về sự hạn chế đó¹⁶. Đây có thể xem là biện pháp dung hòa giữa 2 vấn đề là trao quyền tự quyết cho doanh nghiệp và bảo vệ quyền lợi chính đáng cho bên thứ ba ngay tình.

¹⁶ Phan Thành Nhân (2018), *Thực trạng quy định của pháp luật về người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp và hướng hoàn thiện*, Tạp chí Tòa án nhân dân, số 7, tr. 33-39.

(Tiếp theo trang 55 – Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng...)

4.3. Giải pháp cân bằng lợi ích các bên

Vấn đề đặt ra là phải tính toán làm sao để quyền rút lui phát huy được vai trò của nó. Có nhiều cách thức khác nhau để đạt được điều này.

Thứ nhất, có thể yêu cầu NTD khi thực hiện quyền rút lui cung cấp hình ảnh về sản phẩm làm căn cứ ban đầu cho việc xác định sự giảm sút giá trị.

Thứ hai, nếu đã xác định được có sự giảm sút về giá trị, nhưng không xác định được chính xác giá trị giảm sút, có thể áp dụng một khoản phí tôn nhỏ cố định lên NTD⁸⁸. Khoản phí phải được ghi nhận trước và áp dụng như nhau đối với mọi trường hợp không xác định được giá trị giảm sút.

NTD chỉ phải chịu khoản phí này nếu người này thừa nhận việc giảm sút giá trị của sản phẩm và thương nhân có đủ điều kiện để đòi BTTH.

Thứ ba, Việt Nam cần áp dụng một thời hạn rút lui hợp lý bởi lẽ, nếu quá ngắn hay quá dài thì quyền rút lui đều kém hiệu quả⁸⁹. Theo chúng tôi, 7 ngày có thể sẽ là một khoản thời gian tương đối hợp lý để thực hiện quyền rút lui.

Thứ tư, có thể quy định theo hướng quyền rút lui là một quyền luật định nhưng các bên có thể thỏa thuận từ bỏ quyền này khi giao kết hợp đồng.

⁸⁸ Xem thêm Ben-Shahar & Posner (2011), tldd, p.120-127.

⁸⁹ Xem thêm Ben-Shahar & Posner (2011), tldd, p.120-127.