

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG CÁ NHÂN KHI KÝ KẾT HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG

*TRẦN THỊ DIỆU HÀ**

Ngày nhận bài: 27/04/2020

Ngày phản biện: 10/05/2020

Ngày đăng bài: 15/06/2020

Tóm tắt:

Các hợp đồng tín dụng ngân hàng ngày càng được phát triển rộng rãi và tăng nhanh về số lượng. Thực tế này đang phát sinh nhiều vấn đề liên quan đến bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng khi ký kết các hợp đồng tín dụng. Trong quan hệ tín dụng, khách hàng - người tiêu dùng là bên yếu thế bởi họ cần đến sự hỗ trợ về vốn từ các tổ chức tín dụng, dẫn đến quyền lợi của họ đôi khi không được đảm bảo, thậm chí trong nhiều trường hợp bị xâm phạm. Trong phạm vi bài viết, tác giả tập trung phân tích thực trạng về việc bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng khi ký kết hợp đồng tín dụng bao gồm ba vấn đề: i) Vấn đề hợp đồng soạn sẵn khi vay vốn; ii) Bất cập về lãi suất vay và iii) Trách nhiệm về vi phạm hợp đồng. Từ đó, kiến nghị các giải pháp bảo đảm quyền lợi của người tiêu dùng khi ký kết hợp đồng tín dụng ngân hàng.

Từ khóa:

Bảo vệ, người tiêu dùng, hợp đồng tín dụng, vay vốn.

Abstract:

Bank credit contracts have been growing widely and increasing rapidly in number; however, it is causing many issues related to ensuring consumer rights when signing credit contracts. Within the scope of this article, the authors focus on analyzing the status of consumer rights guarantee when signing credit contracts, including three issues: i. sign pre-made loan contracts; ii, loan interest rate and iii, breach of contract. From there, the authors propose solutions to ensure the rights of consumers when signing bank credit contracts.

Keywords:

Protection, consumers, credit contracts, loans.

1. Một số vấn đề về tín dụng và hợp đồng tín dụng

Tín dụng là khái niệm thể hiện mối quan hệ giữa người cho vay và người vay, đây là hình thức cho mượn/thuê tài sản lấy lời lâu đời trong lịch sử. Khi chế độ tư hữu về tư liệu sản xuất

* Giảng viên Khoa Luật Hành chính, Trường Đại học Luật, Đại học Huế. Email: hattd@hul.edu.vn

xuất hiện thì đồng thời xuất hiện quan hệ trao đổi hàng hóa, tín dụng được thực hiện dưới hình thức vay mượn bằng hiện vật - hàng hóa. Hiện nay, cùng với sự phát triển của nền kinh tế, hoạt động tín dụng từng bước hoàn thiện và phát triển thành hình thức cho vay bằng tiền tệ. Trong đó, Bên cho vay cung cấp nguồn tài chính cho Bên vay trong một thời hạn do hai bên thỏa thuận và thường kèm theo lãi suất. Điều 4 Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 cũng đã chỉ rõ *“Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó Bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”*.

Tín dụng có nhiều loại như tín dụng thương mại, tín dụng quốc tế, tín dụng ngân hàng, tín dụng nhà nước, tín dụng tiêu dùng, tín dụng thuê mua và tín dụng quốc tế. Trong đó, tín dụng ngân hàng đóng vai trò hết sức quan trọng trong nền kinh tế hiện nay, là công cụ điều hòa vốn nhằm phục vụ cho các mục đích sản xuất kinh doanh cũng như các mục đích khác trong đời sống xã hội. Tín dụng ngân hàng là giao dịch giữa các tổ chức tín dụng (Bên cho vay) với pháp nhân hoặc cá nhân (Bên vay), trong đó Bên cho vay chuyển giao một hoặc một số tài sản cho Bên vay trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận, với điều kiện hoàn trả cả vốn gốc lẫn lãi khi đến hạn thanh toán. Quan hệ tín dụng ngân hàng bản chất là quan hệ phát sinh giữa các tổ chức tín dụng với các pháp nhân, cá nhân. Hình thức pháp lý của quan hệ này là hợp đồng tín dụng ngân hàng.

Hợp đồng tín dụng về bản chất là hợp đồng vay tài sản theo quy định tại Điều 463 Bộ luật Dân sự năm 2015 (BLDS 2015): *“Hợp đồng vay tài sản là sự thỏa thuận giữa các bên, theo đó Bên cho vay giao tài sản cho Bên vay; khi đến hạn trả, Bên vay phải hoàn trả cho Bên vay tài sản cùng loại theo đúng số lượng, chất lượng và chỉ phải trả lãi nếu có thỏa thuận hoặc pháp luật có quy định”*. Tuy nhiên, chỉ được gọi là hợp đồng tín dụng trong trường hợp Bên cho vay là các tổ chức tín dụng, hiện nay chủ yếu là các ngân hàng. Hợp đồng tín dụng ngân hàng là sự thỏa thuận bằng văn bản giữa các tổ chức tín dụng (Bên cho vay) với pháp nhân, cá nhân có đủ những điều kiện do luật định (Bên vay)¹.

Theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện nay, chưa có một văn bản nào đưa ra định nghĩa, khái niệm hoàn chỉnh về hợp đồng tín dụng ngân hàng, do đó có nhiều quan điểm khác nhau về khái niệm của hợp đồng tín dụng. Ngay cả Quyết định số 20/VBHN-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về việc *“Ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng”* cũng không nêu rõ khái niệm này mà tại Điều 17 về *“Hợp đồng tín dụng”* chỉ quy định *“Việc cho vay của tổ chức tín dụng và khách hàng vay phải được lập thành hợp đồng tín dụng. Hợp đồng tín dụng phải có nội dung về điều kiện vay, mục đích sử dụng vốn vay, phương thức cho vay, số vốn vay, lãi suất, thời hạn cho vay, hình thức bảo đảm, giá trị tài sản bảo đảm, phương thức trả nợ và những cam kết khác được các bên thỏa thuận”*.

¹ Xem thêm <https://danluat.thuvienphapluat.vn/khai-niem-hop-dong-tin-dung-ngan-hang-166436.aspx>

Do vậy, có thể thấy ngoài những dấu hiệu chung của một loại hợp đồng, hợp đồng tín dụng còn có một số đặc điểm đặc trưng sau đây để phân biệt với các chủng loại hợp đồng khác trong giao lưu dân sự và thương mại:

- Về chủ thể: Một bên tham gia hợp đồng bao giờ cũng là tổ chức tín dụng có đủ điều kiện luật định, với tư cách là Bên cho vay. Còn chủ thể bên kia (Bên vay) có thể là tổ chức, cá nhân thỏa mãn những điều kiện vay vốn do pháp luật quy định.

- Về đối tượng: Đối tượng của hợp đồng tín dụng bao giờ cũng là tiền (bao gồm tiền mặt và bút tệ). Về nguyên tắc, đối tượng của hợp đồng tín dụng bao giờ cũng phải là một số tiền xác định và phải được các bên thỏa thuận, ghi rõ trong văn bản hợp đồng.

- Về cơ chế thực hiện quyền và nghĩa vụ: trong hợp đồng tín dụng, nghĩa vụ chuyển giao tiền vay (nghĩa vụ giải ngân) của Bên cho vay bao giờ cũng phải được thực hiện trước, làm cơ sở, tiền đề cho việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của Bên vay. Do đó, chỉ khi nào Bên cho vay chứng minh được rằng họ đã chuyển giao tiền vay theo đúng hợp đồng tín dụng cho Bên vay thì khi đó họ mới có quyền yêu cầu Bên vay phải thực hiện các nghĩa vụ đối với mình (bao gồm các nghĩa vụ chính như sử dụng tiền vay đúng mục đích; nghĩa vụ hoàn trả tiền vay đúng hạn cả gốc và lãi...).

2. Thực trạng bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng cá nhân khi ký kết hợp đồng tín dụng ngân hàng

2.1. Vấn đề hợp đồng soạn sẵn

Để thủ tục vay vốn được tiến hành một cách nhanh chóng, tiện lợi, hầu hết các ngân hàng Thương mại cổ phần hiện nay đều sử dụng mẫu hợp đồng được soạn sẵn cho tất cả các khách hàng với các điều khoản được quy định như nhau, chỉ thay đổi một số nội dung mang tính chất đặc thù như mức vay, tài sản bảo đảm, thời hạn vay vốn, mục đích vay... Khách hàng chỉ cần điền thông tin, ký vào hợp đồng vay và giấy xác nhận nợ là hoàn tất thủ tục. Tuy nhiên, vấn đề đặt ra ở đây chính là quyền lợi của người tiêu dùng khi vay vốn có được đảm bảo không khi mà họ chỉ cần đặt bút ký vào mẫu hợp đồng do ngân hàng soạn sẵn đó? Tác giả nêu ra hai vấn đề cần lưu ý:

Thứ nhất, vấn đề về quyền và nghĩa vụ của hai bên: Khi nghiên cứu kỹ phần nội dung này trong các hợp đồng soạn sẵn, chúng ta sẽ dễ dàng nhận ra có sự bất bình đẳng đáng kể về quyền và nghĩa vụ giữa người vay vốn và ngân hàng. Ví dụ như nội dung về “*Nghĩa vụ của Bên vay*” được điều chỉnh ở rất nhiều điều khoản trong một hợp đồng vay vốn, bao gồm các điều “*Điều kiện, điều khoản riêng*”, “*Quyền và nghĩa vụ của Bên vay*”, “*Phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại*”. Hầu hết các nội dung đều có thiên hướng áp đặt nghĩa vụ của Bên vay, buộc họ phải gánh vác hầu hết các trách nhiệm khi có sự cố xảy ra. Về phía ngân hàng, mọi nghĩa vụ được quy định trong hợp đồng chỉ được ngắn gọn trong nội dung “*Bên cho vay sẽ có quyền và nghĩa vụ Chủ động trích tiền từ Tài Khoản để thu nợ gốc, lãi khi đến hạn và/hoặc*

thu nợ trước hạn theo quy định và/hoặc thu các nghĩa vụ tài chính khác của Bên vay với Bên cho vay theo quy định của hợp đồng” hoặc “Được quyền điều chỉnh lãi suất theo thỏa thuận tại Hợp đồng cho vay”², các nội dung về chịu trách nhiệm giải quyết rủi ro hay quy trình điều tra sự cố đều không được đề cập hoặc chỉ quy định một cách mơ hồ, mọi nghĩa vụ của ngân hàng ràng buộc với khách hàng chỉ được gói gọn trong việc giao đúng số tiền theo cam kết và thu hồi nợ kèm lãi.

Thứ hai, sự thương lượng trong hợp đồng tín dụng: Về bản chất, hợp đồng tín dụng chính là hợp đồng vay tài sản theo quy định BLDS 2015, với Bên cho vay là tổ chức tín dụng. Do đó, theo đúng tinh thần pháp luật thì một hợp đồng dân sự phải có sự thương lượng và đồng ý của cả hai bên về các điều khoản trong nội dung hợp đồng. Tuy nhiên thực tế hiện nay cho thấy, rất ít và hiếm các khách hàng có được “đặc quyền” thương lượng này (nếu như anh không phải là một ông chủ lớn với một khoản vay khổng lồ) thì dù không đồng ý với một số nội dung trong bản hợp đồng tín dụng, khách hàng cũng khó mà thương lượng được khi phía ngân hàng cho rằng đó là “quy định chung” đã được soạn sẵn. Ví dụ như một số quy định như Bên vay buộc phải “Mua bảo hiểm trong thời hạn cho vay và hợp đồng bảo hiểm ghi rõ người thụ hưởng đầu tiên là Bên cho vay” hay “Nhằm mục đích và có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này, Bên vay sẽ chỉ sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng (bao gồm các sản phẩm, dịch vụ gửi tiền, vay vốn, thanh toán và các sản phẩm dịch vụ thu phí/lãi khác) do Ngân hàng cung cấp”³. Bên vay chỉ có thể lựa chọn ký hoặc chuyển sang một ngân hàng khác với một bản hợp đồng soạn sẵn cũng khá tương tự như vậy.

Ngoài ra, nội dung một bản hợp đồng vay vốn thường dài từ 10 đến 12 trang với nhiều thuật ngữ mang tính hàn lâm hoặc được giải thích mơ hồ, khiến cho khách hàng gặp nhiều khó khăn trong quá trình đọc hiểu, nhân viên tư vấn lại không giải thích chi tiết nội dung từng điều khoản dẫn đến việc họ không lường hết những rủi ro cho quyền lợi của bản thân khi đặt bút ký vào.

2.2. Vấn đề về lãi suất

Lãi suất là một trong những nội dung quan trọng hàng đầu trong một hợp đồng vay vốn, được cả hai bên quan tâm chú trọng. Tuy nhiên, phía người tiêu dùng chưa thật sự nắm bắt và hiểu hết được những vấn đề đang tồn tại trong các quy định về lãi suất của một hợp đồng tín dụng. Khi ký kết một hợp đồng vay vốn, khách hàng sẽ phải chi trả một khoản tiền được tính theo công thức sau:

$$\text{Số tiền phải trả} = \text{Số tiền nợ gốc} + \text{Số tiền lãi vay.}$$

Trong đó: $\text{Số tiền lãi vay} = \text{Số tiền nợ gốc thực tế nhân (x) lãi suất cho vay}$

Lãi suất cho vay thường được khách hàng hiểu đơn giản sẽ được tính bằng lãi suất cơ sở (hay là lãi tiết kiệm) cộng (+) biên độ. Tuy nhiên, Bên vay không tính được rằng trong hợp đồng

^{2, 3} Nội dung điều khoản được trích từ hợp đồng tín dụng số 15/2019-THI.ND-HDCV/NHCT460 vào ngày 20/12/2019 của Ngân hàng Vietinbank.

còn có rất nhiều điều khoản dự phòng nhằm mục đích điều chỉnh được lãi suất cho vay khi cần thiết theo hướng có lợi nhất cho ngân hàng. Công thức chính xác nhất phải là:

$$\text{Lãi suất cho vay} = \text{Lãi suất cơ sở} + \text{Biên độ} + \text{Chi phí vốn tăng thêm.}$$

Trong đó, mỗi biến số đều có vấn đề cần phải đánh giá.

- *Lãi suất cơ sở*: Được xác định bằng lãi suất tiền gửi tiết kiệm khách hàng cá nhân kỳ hạn tương ứng (cao nhất) trả lãi cuối kỳ niêm yết tại Bên cho vay vào ngày xác định lãi suất. Nhiều khách hàng cá nhân khi ký kết hợp đồng vay vốn chỉ quan tâm đến lãi suất cơ sở tại thời điểm ký kết và mặc nhiên cho rằng mức %, đó là cố định trong suốt thời gian vay mà không biết chỉ số này có thể thay đổi, tức là áp dụng lãi suất điều chỉnh. Thời hạn điều chỉnh lãi suất phụ thuộc vào quy định của từng ngân hàng, như Vietinbank là 1 tháng/lần hay Tpbank là 3 tháng/lần⁴ và mức tăng cũng hoàn toàn không lường trước được mà do ngân hàng tự điều chỉnh theo thực tế hoạt động của mình.

- *Biên độ*: chỉ số biên độ hiện nay dao động trong khoảng từ 3,5 - 4,5%, đây được đánh giá là chỉ số ít rủi ro với khách hàng nhất trong 3 biến số nêu trên bởi tính chất rõ ràng của nó. Tuy nhiên, trong các hợp đồng tín dụng hiện nay đều có quy định mang tính chất mở, tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng trong các hợp đồng vay vốn, cụ thể: “*Bên cho vay được quyền quyết định điều chỉnh tăng biên độ và chỉ cần thông báo cho Bên vay bất cứ lúc nào khi Bên cho vay đánh giá khả năng trả nợ của Bên vay suy giảm (do hạng tín dụng của Bên vay suy giảm, Bên vay không duy trì được các chỉ số tài chính phù hợp với Bên cho vay...*”. Điều này có nghĩa là ngân hàng toàn quyền thay đổi mức điều chỉnh biên độ không cần thông qua thương lượng và thỏa thuận với khách hàng. Bên vay chỉ được biết về sự thay đổi này khi ngân hàng thông báo và không có quyền phản bác bởi họ đã ký vào hợp đồng tín dụng, như là một sự xác nhận đồng ý.

- *Chi phí vốn tăng thêm*: Là chi phí phát sinh trong điều kiện biến động thị trường khiến lãi suất tiền gửi tiết kiệm niêm yết trả lãi sau không phản ánh đầy đủ chi phí huy động vốn thực tế của Bên cho vay. Trong đó, biến động thị trường được hiểu là khi lãi suất thị trường trong nước và/hoặc sự thay đổi bất thường của nền kinh tế khiến chi phí huy động vốn thực tế của Bên cho vay vượt quá lãi suất huy động tiết kiệm niêm yết cho kỳ trả lãi tương ứng đối với phương thức xác định lãi suất quy định. Chi phí vốn tăng thêm thường sẽ được các ngân hàng sử dụng như là lời lý giải hợp tình hợp lý nhất khi ngân hàng cần thay đổi về lãi suất vay.

Như vậy, cả ba chỉ số tính lãi suất đều không cố định mà được quy định trong hợp đồng tín dụng theo hướng có lợi cho ngân hàng, cho phép ngân hàng toàn quyền được điều chỉnh cả 03 chỉ số đó khi cần thiết và không cần thương lượng với khách hàng. Việc người tiêu dùng ký vào bản hợp đồng soạn sẵn mà không đọc kỹ sẽ đưa đến những rủi ro về lãi suất vô cùng lớn mà họ không thể thay đổi hay bác bỏ được.

⁴ Xem thêm <https://tiencuatoi.vn/lai-suot-co-so-lai-suot-tham-chieu-la-gi.html>

2.3. Vấn đề về quy định vi phạm hợp đồng

Khi xem xét bản hợp đồng vay vốn ngân hàng, chúng ta có thể nhìn thấy rõ sự mất cân bằng rất lớn trong việc quy định về nghĩa vụ khi xảy ra vi phạm hợp đồng giữa Bên vay và cho vay, đặc biệt là về hành vi thanh lý hợp đồng trước thời hạn.

Đối với hành vi này, Bên vay (khách hàng) phải chịu sự ràng buộc của rất nhiều điều khoản trong hợp đồng, ngoài “*Phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại*” thì Bên vay còn phải nộp thêm một khoản phí gọi là phí trả nợ trước hạn nếu muốn thanh lý hợp đồng trước thời gian đã cam kết. Điều này có nghĩa là dù khách hàng có chuẩn bị đầy đủ tiền để trả cả nợ gốc và lãi suất cho ngân hàng trước kỳ hạn thì điều đó cũng không được phép. Họ sẽ phải chọn lựa giữa việc nộp một khoản phí (mức phí theo quy định về phí của ngân hàng trong từng thời kỳ) hoặc tiếp tục ôm khoản nợ và trả lãi cho nó đến đúng kỳ hạn quy định. Không những vậy, Bên vay còn bị “*thu hồi ưu đãi lãi suất theo quy định hiện hành của Bên cho vay trong từng thời kỳ*” nếu muốn trả nợ trước hạn.

Tuy nhiên, nếu trong trường hợp Bên cho vay (ngân hàng) mới là bên thu hồi khoản vay trước thời hạn thì liệu họ có phải trả bất kỳ khoản phí nào hay bồi thường thiệt hại cho khách hàng hay không? Dự liệu trước được tình huống này, các hợp đồng tín dụng hiện nay đều có quy định về “*Quyền và nghĩa vụ của Bên cho vay*” như sau: “*Bên cho vay được quyền tuyên bố chấm dứt cho vay và/hoặc thu hồi trước hạn một phần hoặc toàn bộ tiền vay trước hạn khi sự kiện hoặc một chuỗi sự kiện nào xảy ra cho dù có liên quan hay không mà theo đánh giá của Bên cho vay sẽ gây ra thay đổi bất lợi đáng kể đến hoạt động kinh doanh hoặc tình hình tài chính hoặc khả năng trả nợ của Bên vay*”. Chúng ta nhìn thấy một sự bất công bằng rõ ràng trong việc quy định về việc thanh lý hợp đồng trước thời hạn của Bên vay và cho vay trong các hợp đồng tín dụng. Việc các ngân hàng tự động thu hồi nợ và chấm dứt cho vay trước thời hạn không những không bị phạt hay bồi thường cho khách hàng mà còn là hành vi “*hợp pháp*” thông qua các quy định được ký kết trong hợp đồng. Ngoài ra, việc thu hồi nợ trước hạn này cũng không bị ràng buộc bởi bất kỳ điều kiện hay tình huống nào mà chỉ dựa trên ý chí chủ quan khi ngân hàng đánh giá tình hình vay vốn của cá nhân. Rõ ràng người tiêu dùng đang phải chịu khá nhiều rủi ro trước những quy định soạn sẵn mang tính ưu đãi về phía ngân hàng như vậy, mất đi sự cân bằng trong một giao dịch dân sự bình đẳng.

3. Kiến nghị bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi ký kết hợp đồng tín dụng

Thứ nhất, vấn đề hợp đồng soạn sẵn.

Để có thể giải quyết vấn đề này, cần phải triển khai những giải pháp hiệu quả, tác động về cả phía khách hàng và ngân hàng.

Về phía khách hàng, phương pháp cần thiết và mang lại hiệu quả khả quan nhất trong giai đoạn hiện nay chính là nâng cao nhận thức người tiêu dùng. Theo Nghị quyết số 39/248 của Đại Hội đồng Liên Hợp Quốc về *Các nguyên tắc chỉ đạo về bảo vệ người tiêu dùng* được thông qua

vào ngày 09/4 năm 1985, người tiêu dùng ở các quốc gia phát triển và đang phát triển trên thế giới được tôn trọng và đảm bảo các quyền lợi và nhu cầu của mình, và một trong những phương thức để phát huy là thông qua *Quyền được giáo dục tiêu dùng*. Theo đó, *Quyền được giáo dục tiêu dùng* có nghĩa là quyền có được các kiến thức và thông tin cần thiết để có thể là một người tiêu dùng có hiểu biết.⁵ Chính sự tuyên truyền, nâng cao hiểu biết của chính quyền và các tổ chức xã hội sẽ giúp người tiêu dùng nhận thức rõ ràng về quyền lợi của mình, qua đó có thể đưa ra những quyết định sáng suốt trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chính vì vậy, việc tăng cường tổ chức các buổi hội thảo về quyền lợi người tiêu dùng, các buổi tọa đàm, chia sẻ kinh nghiệm là vô cùng cần thiết, góp phần nâng cao nhận thức của cộng đồng dân cư về quyền lợi người tiêu dùng nói chung và quyền lợi trong việc ký kết hợp đồng tín dụng nói riêng. Bên cạnh đó, việc xây dựng các chương trình hành động cụ thể ở từng địa phương như tổ chức các buổi hướng dẫn thủ tục, tuyên truyền các rủi ro về hợp đồng,... sẽ giúp người tiêu dùng có những quyết định tỉnh táo, chính xác trước khi sử dụng bất kỳ loại hình dịch vụ nào.

Về phía các ngân hàng, việc yêu cầu điều chỉnh các nội dung trong hợp đồng vay vốn là hết sức cần thiết, hướng đến việc cân bằng và đảm bảo quyền lợi các bên.

Theo kinh nghiệm ở các nước thuộc Liên minh châu Âu (EU), *hợp đồng theo mẫu được coi là bất bình đẳng, toàn bộ hay một phần, nếu trái với yêu cầu chung về tinh thần hợp tác, hợp đồng gây ra sự bất bình đẳng lớn đối với quyền lợi và nghĩa vụ của các bên, hợp đồng gây tổn hại cho người tiêu dùng. Hợp đồng theo mẫu là hợp đồng do người bán áp đặt đối với người mua mà không có khả năng đàm phán thảo luận và/hoặc sửa đổi các điều khoản hợp đồng*⁶. Do đó, ở các quốc gia thuộc Liên minh châu Âu, Hiệp hội người tiêu dùng được trao quyền rất lớn, có nhiệm vụ rà soát tất cả các điều khoản bất bình đẳng trong tất cả các lĩnh vực, bao gồm cả ngân hàng và viễn thông. Với mỗi trường hợp phát hiện vi phạm, Hiệp hội người tiêu dùng được quyền đệ trình lên Tòa án có thẩm quyền các đơn kiện liên quan đến bản hợp đồng soạn sẵn, có quyền yêu cầu xóa bỏ các điều kiện bất bình đẳng trong hợp đồng đó và thực hiện mọi hành động được cho là cần thiết để bảo vệ người tiêu dùng.

Xét tình hình thực tiễn ở Việt Nam, có thể thấy hoạt động của *Hội Khoa học kỹ thuật về tiêu chuẩn hóa chất lượng và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (Vietnam Standard and Consumers Association - VINASTAS)* chưa thật sự hiệu quả và phát huy tác dụng, những hành động đấu tranh cương quyết để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng hầu như chưa có mà mới chỉ dừng lại ở mức độ khiếu nại, phản ánh. Do đó, thông qua kinh nghiệm từ các nước EU, có thể nhận ra việc phát triển và nâng cao tầm ảnh hưởng của VINASTAS là vô cùng cần thiết. Không những vậy, việc sử dụng quyền lực nhà nước tác động lên các tổ chức tín dụng,

⁵ Báo cáo chuyên đề “So sánh Luật bảo vệ người tiêu dùng một số nước trên thế giới - Bài học kinh nghiệm và đề xuất một số nội dung cơ bản quy định trong Dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam”.

⁶ EU - Việt Nam Mutrap III, (2011), “Các thông lệ tốt về bảo vệ người tiêu dùng từ quan điểm châu Âu”, Dự án Mutrap do Liên minh châu Âu tài trợ, Bộ Công thương Việt Nam phối hợp thực hiện.

buộc họ thay đổi nội dung hợp đồng soạn sẵn là khá khó khăn nếu so sánh với việc sử dụng sức ép từ cộng đồng người tiêu dùng, buộc các ngân hàng phải tự ý thức và định hướng lại các điều khoản sử dụng vốn theo hướng công bằng hơn. Từ kinh nghiệm đó, Việt Nam hoàn toàn có thể học hỏi và áp dụng vào tình hình thực tiễn hiện nay, góp phần giảm thiểu rủi ro hợp đồng dịch vụ nói chung và hợp đồng vay vốn nói riêng.

Thứ hai, vấn đề về lãi suất

Hiện nay, vấn đề lãi suất tối đa (lãi suất trần) mà các bên được quyền ký kết với nhau được quy định tại Điều 13 Thông tư số 39/2016/TT-NHNN quy định về lãi suất cho vay của các tổ chức tín dụng và Điều 468 Bộ luật Dân sự năm 2015, theo đó thì Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận về lãi suất cho vay theo cung cầu vốn thị trường, nhu cầu vay vốn và mức độ tín nhiệm của khách hàng theo quy định của pháp luật về lãi suất cho vay tối đa. Tuy nhiên, các văn bản pháp luật hiện hành không có bất kỳ quy định nào điều chỉnh từng loại chỉ số trong lãi suất vay vốn (bao gồm lãi suất cơ sở, biên độ và chi phí vốn tăng thêm) cũng như điều kiện để các ngân hàng được quyền thay đổi các chỉ số này. Điều này dẫn đến thực tế như đã trình bày ở trên, đó là các ngân hàng lợi dụng nó như là một cách tăng lãi suất hợp pháp mà không cần thương lượng với Bên vay (nếu khách hàng đã lỡ ký vào hợp đồng tín dụng). Do đó, cần thiết phải cho ra đời một văn bản quy định chi tiết về mức tăng của từng loại lãi suất cho phù hợp, cũng như giải thích rõ các trường hợp mà ngân hàng được phép áp dụng tăng lãi suất, đặc biệt là đối với trường hợp “*Biến động thị trường*”, bởi hiện nay cách hiểu về trường hợp này vẫn còn quá mơ hồ và thiếu chính xác.

Ngoài ra, các hợp đồng tín dụng cũng nên xem xét thêm việc sử dụng các từ ngữ dễ hiểu hơn hoặc phân giải thích từ ngữ cần được chi tiết hóa với nhiều ví dụ để tạo thuận lợi cho người vay trong quá trình đọc hiểu. Cần yêu cầu khách hàng ghi rõ “Tôi đã đọc và đồng ý” sau khi ký tên để đảm bảo họ có trách nhiệm trong việc tìm hiểu và nghiên cứu kỹ các nội dung của hợp đồng để tránh những rủi ro đáng tiếc có thể xảy ra.

Thứ ba, vấn đề về quy định vi phạm hợp đồng

Để giải quyết vấn đề bất bình đẳng trong quy định về thanh lý hợp đồng trước thời hạn giữa Bên vay và cho vay, cần thiết phải có sự can thiệp bằng văn bản của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Chúng ta không nên trao quyền quá nhiều cho các tổ chức tín dụng khi để họ tự do thu hồi nợ của khách hàng mà không có bất kỳ sự ràng buộc nào như hiện nay. Cần thiết phải có một văn bản trong đó điều chỉnh rõ các trường hợp ngân hàng được phép chấm dứt cho vay và thu hồi nợ trước hạn, các điều kiện đi kèm để tránh làm thiệt hại đến quyền lợi của khách hàng.

Bên cạnh đó, trong quá trình vay vốn hiện nay, chỉ có hợp đồng bảo đảm là được thực hiện thủ tục công chứng, còn hợp đồng tín dụng chỉ được hai bên ký kết trực tiếp tại ngân hàng. Vậy liệu có nên xem xét đến khả năng quy định hợp đồng tín dụng cần phải được công chứng dưới sự trung gian của một văn phòng công chứng phù hợp? Công chứng viên không

những đóng vai trò làm chứng cho sự thống nhất của hai bên trong hợp đồng vay vốn mà còn có một nghĩa vụ quan trọng khác là giải thích các điều khoản trong hợp đồng cho khách hàng. Rõ ràng, nhiều cá nhân gặp khó khăn trong vấn đề đọc hiểu các điều khoản, do đó một công chứng viên đứng ở vị trí trung lập với tầm hiểu biết về pháp luật và kinh tế sẽ là trợ thủ đắc lực giúp khách hàng hiểu chi tiết về bản hợp đồng mình sắp ký cùng những rủi ro có thể đi kèm theo đó.

4. Kết luận

Các hợp đồng tín dụng ngân hàng ngày càng được phát triển rộng rãi và tăng nhanh về số lượng, điều này hoàn toàn phù hợp với thông lệ quốc tế và xu thế hội nhập kinh tế quốc tế. Mặc dù vậy, qua việc phân tích thực trạng ký kết hợp đồng tín dụng, có thể thấy rằng quyền lợi của người tiêu dùng không được đảm bảo và cân bằng với ngân hàng trong giao dịch dân sự này. Bài viết đề xuất một vài kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng hy vọng sẽ góp phần hỗ trợ người tiêu dùng hiểu rõ hơn các rủi ro có thể gặp phải khi ký kết hợp đồng vay vốn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục Quản lý Cạnh tranh - Bộ Công thương, Báo cáo chuyên đề “So sánh Luật bảo vệ người tiêu dùng một số nước trên thế giới - Bài học kinh nghiệm và đề xuất một số nội dung cơ bản quy định trong Dự thảo Luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam”.
2. Dự án Mutrap do Liên minh châu Âu tài trợ, Bộ Công thương Việt Nam phối hợp thực hiện (2011), *Các thông lệ tốt về bảo vệ người tiêu dùng từ quan điểm châu Âu*.
3. Hợp đồng tín dụng số 15/2019-THI.ND-HĐCV/NHCT460 vào ngày 20/12/2019 của Ngân hàng Vietinbank.
4. Lãi suất cơ sở, lãi suất tham chiếu trong cho vay ngân hàng là gì?, <https://tiencuatoi.vn/lai-suot-co-so-lai-suot-tham-chieu-la-gi.html>. Truy cập ngày 15/4/2020.
5. Quyết định số 20/VBHN-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về việc “Ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng”.