

**BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH –
MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ
THỰC HIỆN PHÁP LUẬT**

VĂN PHẠM KIM XUYẾN*

Ngày nhận bài: 12/03/2023

Ngày phản biện: 25/03/2023

Ngày đăng bài: 30/06/2023

Tóm tắt:

Pháp luật Việt Nam đã có những điều chỉnh tích cực nhằm phát huy hiệu quả trong việc thiết lập nguyên tắc hoạt động của các chủ thể tham gia trong quan hệ tiêu dùng dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, bên cạnh đó, quy định của pháp luật hiện hành vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế, bất cập dẫn đến việc thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính chưa đạt hiệu quả cao, ảnh hưởng không nhỏ đến người tiêu dùng. Trong phạm vi của bài viết này, tác giả đánh giá thực trạng pháp luật về các quy định liên quan đến vai trò của các chủ thể có liên quan trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, phương thức và biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số kiến nghị nhằm hoàn thiện pháp luật về vấn đề này.

Abstract:

Vietnamese law has made positive adjustment to promote efficiency in establishing the operating principles of entities involved in consumer financial service relationships. However, the current legal provisions still reveal many limitations and inadequacies, leading to the implementation of consumer financial service protection laws not achieving significant efficiency and causing considerable impacts on consumers. In the scope of this article, the author assesses the current situation of legal provisions related to principles and roles of relevant entities in protecting consumer rights in financial services, as well as methods and measures for handling violations of the law on protecting the rights of financial service consumers. On that basis, the author proposes some recommendations to improve the legal framework on this issue.

* Chủ tịch HĐQT Hệ thống Trường Mầm Non Việt Nhật Quảng Nam; Email: Xuyenvpk@gmail.com

Từ khoá:

người tiêu dùng, dịch vụ tài chính, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Keywords:

consumers, financial services, protecting the rights of consumers.

1. Đặt vấn đề

Dịch vụ tài chính vừa góp phần cung cấp dịch vụ thanh toán trong hệ thống nền kinh tế hiện nay vừa đáp ứng yêu cầu của sự phát triển. Song song với đó, hành lang pháp lý bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính cũng được thiết lập nhằm hướng tới sự đảm bảo trật tự, an toàn trong hệ thống tín dụng, ổn định tài chính và tăng trưởng kinh tế. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính (Financial consumer protection) có ý nghĩa quan trọng đối với tài chính toàn diện. Do đó, việc xây dựng một cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính hiệu quả là điều kiện cần thiết để mở rộng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính, mang lại lợi ích thiết thực cho người tiêu dùng, tạo điều kiện cho họ có đầy đủ thông tin để đưa ra quyết định sử dụng các dịch vụ tài chính một cách tốt nhất¹.

Tuy nhiên, tại Việt Nam, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính mới chỉ được chú trọng trong những năm gần đây. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính hiện nay chủ yếu dựa trên Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2023), Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2017), Luật Chứng khoán năm 2019. Pháp luật hiện hành vẫn không có các quy định tách riêng người tiêu dùng dịch vụ tài chính với các đối tượng người tiêu dùng khác. Trước những tác động của tình hình kinh tế, số lượng vụ việc khiếu nại, tố cáo về vi phạm lợi ích người tiêu dùng dịch vụ tài chính không ngừng gia tăng, trong khi các quy định pháp luật đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực dịch vụ tài chính chưa mang tính đặc thù, các cơ chế để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa được chú trọng, khung pháp lý để bảo vệ quyền lợi của các bên trong giao dịch dịch vụ tài chính chưa hoàn thiện, nhiều khoảng trống trong chế tài xử phạt cũng như chưa có cơ chế, quy định về bồi thường thiệt hại phù hợp để bảo đảm cho quyền lợi các bên khi bị xâm phạm.

¹ World Bank (2017), *Good Practices for Financial Consumer Protection: 2017 Edition*, <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/ff9c9482-5ffe-5c98-b6f3-5b97eeab5ed1>

2. Thực trạng pháp luật về chủ thể bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính

Chủ thể bảo vệ người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính được tiếp cận (i) Chủ thể quản lý và giám sát, (ii) Chủ thể giải quyết tranh chấp là Toà án và Trọng tài, (iii) Chủ thể là các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính.

2.1. Chủ thể quản lý, giám sát

Các cơ quan quản lý nhà nước thực hiện quản lý Nhà nước và giám sát thực hiện quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực tài chính, bao gồm: Bộ Công Thương chịu trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung, Ngân hàng Nhà nước quản lý trong lĩnh vực ngân hàng, Bộ Tài chính quản lý lĩnh vực chứng khoán và bảo hiểm.

Bộ Công Thương là chủ thể có trách nhiệm chính trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế. Đối với vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, Bộ Công Thương có vai trò quan trọng trong việc quản lý cũng như giải quyết các vấn đề pháp lý phát sinh trong mối quan hệ giữa các chủ thể tham gia trong hoạt động tài chính.² Bộ Công Thương đã thành lập cơ quan chuyên trách thực hiện chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung. Theo đó, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (VCCA) có chức năng tham mưu, thực hiện quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật trong lĩnh vực cạnh tranh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; ... Điều này là phù hợp với quy định tại Luật Cạnh tranh năm 2018, theo đó VCCA có nhiệm vụ điều tra các vụ việc cạnh tranh liên quan đến hành vi hạn chế cạnh tranh và hành vi cạnh tranh không lành mạnh; xử lý, xử phạt hành vi cạnh tranh không lành mạnh hướng tới mục tiêu chung của pháp luật cạnh tranh cũng là bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam thực hiện chức năng quản lý nhà nước về tiền tệ, hoạt động ngân hàng và ngoại hối; ...Vai trò quan trọng của Ngân hàng nhà nước trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính đã được nêu rõ tại Điều 50 Luật Ngân hàng nhà nước năm 2010. Theo đó, Ngân hàng nhà nước thực hiện chức năng “... bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người gửi tiền và khách hàng của tổ chức tín dụng...”. Ngân hàng nhà nước chỉ đạo việc giám sát và thanh tra tất cả các tổ chức tín dụng theo Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2017) và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về tiền tệ và ngân hàng. Hiện tại, Ngân hàng nhà nước chưa có bộ phận chuyên trách xử lý các vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính

² Xem thêm Điều 48 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

mà vấn đề này được Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng đảm nhiệm. Tuy nhiên, đối với các trường hợp cá nhân, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng hướng dẫn các cá nhân gửi đơn đến Cơ quan điều tra và tổ tụng xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Với những quy định cụ thể về trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan quản lý giám sát việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính hiện nay, các cơ quan thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính đã và đang phát huy được những hiệu quả tích cực và đóng vai trò quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, đa phần các cơ quan này chưa có bộ phận chuyên trách cũng như các quy trình quản lý cụ thể để thực hiện nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, trách nhiệm giám sát đối với các vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa có sự phân công và phối hợp hợp lý³. Ngoài ra, cơ chế phối hợp giữa các cơ quan trên cũng chưa có những quy định rõ ràng và thiếu sự ràng buộc. Vì vậy, việc xử lý các xung đột lợi ích xảy ra khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ tài chính vẫn khá lúng túng nên chưa thực sự đạt hiệu quả tốt nhất. Trong khi đó, hệ thống pháp luật Việt Nam chưa có văn bản quy phạm pháp luật cụ thể, riêng biệt chuyên về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính mà vẫn lồng ghép trong các văn bản điều chỉnh về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung, thiếu những hướng dẫn cụ thể xử lý kịp thời, hiệu quả các khiếu nại của người tiêu dùng dịch vụ tài chính⁴.

2.2. Chủ thể là Tòa án và Trọng tài

Toà án và trọng tài đều là chủ thể giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng với bên cung cấp dịch vụ tài chính.

Toà án là một trong những chủ thể có thẩm quyền giải quyết tranh chấp trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính khi hai bên không thể đạt được thỏa thuận hoặc các phương tiện khác không hiệu quả. Khi sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp bằng Toà án, các bên sẽ được đảm bảo một quy trình công bằng và được xem xét các bằng chứng và luật pháp để giải quyết tranh chấp. Tuy nhiên, phương thức giải quyết tranh chấp

³ Phan Huy Hồng, *Vai trò của các tổ chức bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam*

https://vibonline.com.vn/bao_cao/vai-tro-cua-cac-to-chuc-bao-ve-nguoi-tieu-dung-o-viet-nam-ts-phan-huy-hong-dh-luat-tp-hcm, truy cập ngày 20/2/2023

⁴ Bùi Hữu Toàn, *Khung pháp lý về bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại Việt Nam - Thực trạng và một số khuyến nghị chính sách*, Công thông tin điện tử Ngân hàng nhà nước, truy cập ngày 20/2/2023. https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/cds_sbv/menu/trangchu/tinmoinhat/tmn_chitiet?dDocName=SBV562809&p=5&_afLoop=16616845301446034#%40%3F_afLoop%3D16616845301446034%26centerWidth%3D100%2525%26dDocName%3DSBV562809%26leftWidth%3D0%26p%3D5%26rightWidth%3D0%26showFooter%3Dfalse%26showHeader%3Dfalse%26_adf.ctrl-state%3Drbwf7f82h_4, truy cập ngày 20/2/2023

bằng toà án có thể tốn kém và kéo dài thời gian giải quyết tranh chấp đặc biệt với quan hệ tranh chấp phát sinh giữa các bên trong quan hệ sử dụng dịch vụ tài chính. Hiện nay giải quyết tranh chấp trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính bằng Toà án cơ bản được ưu tiên lựa chọn ở Việt Nam về khả năng thi hành bản án, sự công khai, minh bạch trong giải quyết tranh chấp so với phương thức trọng tài. Đối với phương thức giải quyết tranh chấp tại Toà án, vụ án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính 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: (i) 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; (ii) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng; (iii) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng. Theo đó, 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. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại. Toà án quyết định bên có lỗi trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. 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. 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 án⁵.

Phương thức giải quyết tranh chấp dịch vụ tài chính ngoài tòa án (ADR) là xu thế chung của thế giới và cũng đã được quan tâm ở Việt Nam. Điều 38 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 quy định về hiệu lực của điều khoản trọng tài như sau: 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. Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài theo Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 quy định về trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp tại trọng tài. Trong giải quyết tranh chấp dịch vụ tài chính bằng trọng tài

⁵ Kiều oanh (2022) *Một số nội dung chủ yếu về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*. Tạp chí công thương điện tử, <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/mot-so-noi-dung-chu-yeu-ve-giai-quyet-tranh-chap-giua-nguoi-tieu-dung-va-to-chuc-ca-nhan-kinh-doanh-trong-phap-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-101693.htm>, truy cập ngày 19/11/2022.

thương mại các bên phải có nghĩa vụ chứng minh. Điều 40 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định về nghĩa vụ chứng minh như sau: Nghĩa vụ chứng minh trong giải quyết tranh chấp tại trọng tài được thực hiện theo quy định tại Điều 42 của Luật này.

Như vậy, dù phương thức trọng tài hay toà án thì quyền lợi của người tiêu dùng dịch vụ tài chính được bảo vệ thông qua các phán quyết và được thi hành.

2.3. Chủ thể là các tổ chức xã hội

Theo khoản 1, Điều 47 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2023) quy định tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là tổ chức xã hội thành lập theo quy định của pháp luật và hoạt động theo điều lệ được tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Các tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng dịch vụ tài chính nói riêng có thể kể đến như: Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VICOPRO), Hiệp hội doanh nghiệp, Hiệp hội ngành nghề... Tuy nhiên, trong các tổ chức xã hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì hoạt động của Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là chủ yếu và có ý nghĩa quan trọng trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm cả người tiêu dùng dịch vụ tài chính

Với tư cách là một trong những thiết chế thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có những vai trò thể hiện ở nhiều góc độ khác nhau.

Trước hết, nếu không có các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, khó có thể đảm bảo cho các quy định pháp luật đi vào đời sống và thực thi. Điều này được chứng minh qua thực tiễn là các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính thường có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính hơn khi tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có ý kiến cảnh báo về những nguy cơ xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng dịch vụ tài chính.

Mặt khác, trong quan hệ tiêu dùng tài chính, người tiêu dùng dịch vụ tài chính là đối tượng yếu thế và có thể chịu nhiều rủi ro hơn so với các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính. Để khắc phục phần nào sự bất cân xứng trong quan hệ tiêu dùng, vai trò của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng rất quan trọng trong việc hỗ trợ cho người tiêu dùng bằng cách: tư vấn pháp lý, đại diện người tiêu dùng khởi kiện, hỗ trợ tiếp cận với các cơ quan có thẩm quyền,... Qua đó, quyền lợi của người tiêu dùng dịch vụ tài chính sẽ được đảm bảo hơn.

Bên cạnh đó, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có vai trò giám sát sự vận hành của thị trường, giám sát cách ứng xử của các nhà cung cấp dịch vụ tài chính trên thị trường. Thông qua đó, vai trò của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng góp phần hỗ trợ các cơ quan nhà nước và là một bộ phận quan trọng trong hệ thống thiết chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng dịch vụ tài chính nói riêng. Với sự hỗ trợ của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bản thân các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính buộc phải có những chính sách, hành động tuân thủ pháp luật và tránh xâm phạm đến quyền lợi người tiêu dùng. Bên cạnh đó, những vi phạm của tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính đối với người tiêu dùng sẽ dễ dàng bị đưa ra xử lý khi đặt dưới sự giám sát của tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Nội dung và các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính

3.1. Nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính là hệ thống các nguyên tắc và các quy phạm pháp luật do nhà nước ban hành hoặc thừa nhận nhằm điều chỉnh các quan hệ xã hội trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Trong đó, các quy định và cách tiếp cận khác nhau được thiết kế để đảm bảo đối xử công bằng và có trách nhiệm đối với người tiêu dùng dịch vụ tài chính trong việc sử dụng các dịch vụ tài chính của các nhà cung cấp. Trước thực trạng xâm phạm về quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính và những bất cập của hệ thống pháp luật hiện hành, các văn bản pháp luật được ban hành để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính đã đáp ứng yêu cầu tôn trọng và bảo vệ người tiêu dùng đồng thời góp phần quan trọng trong việc tạo môi trường kinh doanh lành mạnh và thúc đẩy sự phát triển của đất nước. Theo đó, pháp luật hiện hành đã ban hành nhiều quy định nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, cụ thể như sau:

Thứ nhất, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi, bổ sung năm 2023⁶ đã quy định một cách cụ thể và rõ ràng về các nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm cả quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính⁷. Trên cơ sở các nguyên tắc được thiết

⁶ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi bổ sung năm 2023 đã được Quốc hội thông qua ngày 20/6/2023 và bắt đầu có hiệu lực vào ngày 1/7/2024.

⁷ Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi bổ sung năm 2023 quy định về các nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: (1). Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội; (2). Quyền lợi của người tiêu dùng được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật; (3). Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật; (4). Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp

lập, quy phạm pháp luật này sẽ là cơ sở để triển khai các quy định khác nhau về bảo vệ quyền lợi đối với người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng dịch vụ tài chính nói riêng.

Thứ hai, căn cứ quy định tại Điều 19 và Điều 21 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, người tiêu dùng dịch vụ tài chính được bảo vệ khi ký kết các hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung. Đặc biệt, những vấn đề này đã được sửa đổi theo hướng điều chỉnh cụ thể hơn tại các Điều 21, Điều 22 và Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2023)⁸. Theo đó, hợp đồng theo mẫu của ngành ngân hàng, bảo hiểm thường là những hợp đồng in sẵn, nội dung rất phức tạp, mang tính nghiệp vụ chuyên ngành. Do đó, để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính trong trường hợp này, pháp luật đã có quy định bên cung cấp dịch vụ phải giải thích rõ ràng, đầy đủ cho bên mua về quyền lợi, điều khoản loại trừ trách nhiệm, cung cấp bằng chứng giao dịch và các quy định để kiểm soát loại các loại hợp đồng này.

Thứ ba, về phương thức bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính: Theo quy định tại Điều 52 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2023) quy định có bốn phương thức có thể sử dụng để giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng dịch vụ tài chính nói riêng với chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính, bao gồm: Thương lượng; Hòa giải; Trọng tài; và Tòa án. Theo đó, khi có tranh chấp xảy ra, để đảm bảo hiệu quả tốt nhất, trước hết người tiêu dùng dịch vụ tài chính nên ưu tiên thực hiện giải quyết theo phương thức thương lượng hoặc hòa giải trước khi sử dụng phương thức Trọng tài hoặc khởi kiện ra Tòa án. Tuy nhiên, nếu trường hợp thấy rằng việc thương lượng hoặc hoà giải không đạt được yêu cầu và chưa thể bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình, người tiêu dùng dịch vụ tài chính có thể sử dụng phương thức giải quyết tại Trọng tài hoặc khởi kiện vụ việc ra Tòa án để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.2. Biện pháp xử lý hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính

Theo Điều 17 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi bổ sung năm 2023, quy định về xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác; (5). Giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm sự bình đẳng”.

⁸ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi bổ sung năm 2023 đã được Quốc hội thông qua ngày 20/6/2023 và bắt đầu có hiệu lực vào ngày 1/7/2024.

Thứ nhất, biện pháp hành chính

Việc xử lý đối với hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong đó bao gồm cả những hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính chủ yếu được quy định trong các văn bản như Luật xử lý vi phạm hành chính năm 2012 (sửa đổi, bổ sung năm 2020); Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ban hành ngày 15 tháng 11 năm 2013, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2014. Các nội dung liên quan đến xử lý vi phạm pháp luật về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong đó bao gồm những vi phạm trong lĩnh vực tài chính được quy định tại Nghị định số 124/2015/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP), ban hành ngày 19 tháng 11 năm 2015, có hiệu lực thi hành từ ngày 05 tháng 01 năm 2016. Hành vi vi phạm pháp luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể bị xử phạt bởi một trong các hình thức sau: cảnh cáo; phạt tiền; tịch thu tang vật, phương tiện; Tước quyền sử dụng có thời hạn giấy phép kinh doanh, hoặc đình chỉ có thời hạn một phần hoặc toàn bộ hoạt động kinh doanh dịch vụ vi phạm. Tuy nhiên, bên cạnh những điểm tích cực trong các quy định về việc áp dụng biện pháp xử phạt vi phạm hành chính hiện nay vẫn còn tồn tại những hạn chế, bất cập nhất định, chẳng hạn liên quan đến quy định về giải trình đối với các hành vi vi phạm của tổ chức: Việc giải trình chỉ được thực hiện với các hành vi vi phạm của tổ chức là mức 30 triệu đồng (theo quy định tại Khoản 1 Điều 61 Luật Xử lý vi phạm hành chính năm 2012 (sửa đổi, bổ sung năm 2020) thì đơn vị mới được giải trình là quá cao, chưa hợp lý và khó có căn cứ để xác định được tình tiết tăng nặng, giảm nhẹ. Vì vậy, đề nghị cần giảm mức được giải trình đối với các hành vi vi phạm của tổ chức.

Thứ hai, biện pháp hình sự

Tội phạm liên quan trong hoạt động tài chính ngân hàng được Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017) điều chỉnh tại chương “Các tội phạm xâm phạm trật tự quản lý kinh tế”. So với văn bản quy phạm pháp luật trước đây, Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017) đã bổ sung một số tội danh mới có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính như Tội gian lận trong kinh doanh bảo hiểm (Điều 213); Tội vi phạm quy định về cạnh tranh (Điều 217). Các quy định của Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017) đã góp phần quan trọng trong việc thiết lập hành lang pháp lý nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy rằng các quy định được ghi nhận trong văn bản quy phạm pháp luật này vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Chẳng hạn, theo quy định tại Điều 76 Bộ luật

hình sự năm 2015, sửa đổi bổ sung năm 2017 thì pháp nhân thương mại chỉ phải chịu trách nhiệm hình sự đối với các tội phạm liên quan đến dịch vụ tài chính quy định tại các điều: tội cố ý công bố thông tin sai lệch hoặc che giấu thông tin trong hoạt động chứng khoán; tội sử dụng thông tin nội bộ để mua bán chứng khoán; tội thao túng thị trường chứng khoán; tội gian lận trong kinh doanh bảo hiểm; tội vi phạm quy định về cạnh tranh...Như vậy, có thể thấy các quy định về hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính trong lĩnh vực ngân hàng còn rất hạn chế. Bên cạnh đó, ngưỡng xử lý truy cứu trách nhiệm hình sự và xử lý vi phạm hành chính đối với các vi phạm trong lĩnh vực tài chính cũng chưa thực sự rõ ràng; ...Do vậy, để tạo cơ sở cho việc đảm bảo thực thi quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, việc hoàn thiện các quy định về việc áp dụng biện pháp hình sự là vô cùng cần thiết trong thời gian tới.

Thứ ba, biện pháp dân sự

Biện pháp dân sự là giải quyết bằng Tòa án, theo quy định tại khoản 2 Điều 41 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010: “*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...*”. Tuy nhiên, để tạo ra sự thống nhất đồng bộ giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 thì nội dung này cũng đã được sửa đổi. Theo đó, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi, bổ sung năm 2023 đã quy định theo hướng: “*Vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được giải quyết theo thủ tục rút gọn quy định trong pháp luật về tố tụng dân sự khi có đủ các điều kiện sau đây:...*”. Như vậy, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi, bổ sung năm 2023) đã thay đổi cụm từ “*thủ tục đơn giản*” thành “*thủ tục rút gọn*”. Việc quy định thống nhất nêu trên sẽ tạo căn cứ pháp lý để áp dụng thủ tục rút gọn tại Tòa đối với các vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, tiếp tục nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp.

Đồng thời, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi, bổ sung năm 2023 cũng đã có sự điều chỉnh tích cực khi áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết tranh chấp trong trường hợp người tiêu dùng dịch vụ tài chính lựa chọn phương thức giải quyết bằng Tòa án. Theo đó, Điều 69 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 sửa đổi, bổ sung năm 2023 quy định vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính chỉ cần có giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng, có chứng cứ rõ ràng là được giải quyết theo

thủ tục rút gọn mà không cần đáp ứng bất cứ điều kiện nào khác. Tòa án giải quyết theo trình tự, thủ tục quy định tại Bộ luật Tố tụng dân sự. Quy định trên nhằm thể hiện tính chất đặc thù của vụ án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng dịch vụ tài chính nói riêng. Bởi lẽ, phần lớn các vụ việc của người tiêu dùng đều có giá trị nhỏ, xảy ra thường xuyên, liên tục, vì vậy việc áp dụng thủ tục rút gọn nhằm bảo đảm tiết kiệm chi phí, nguồn lực xã hội, góp phần tạo niềm tin cho người tiêu dùng và nâng cao ý thức pháp luật một cách hiệu quả cho tổ chức, cá nhân kinh doanh.

4. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả áp thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính

Từ sự phân tích thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính nói trên, chúng tôi đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả áp thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, cụ thể như sau:

Thứ nhất, mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 (sửa đổi, bổ sung) đã được Quốc hội thông qua ngày 20/6/2023 và bắt đầu chính thức có hiệu lực từ ngày 1/7/2024 với nhiều thay đổi quan trọng nhằm hướng tới mục tiêu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng dịch vụ tài chính nói riêng. Song pháp luật vẫn chưa có quy định tách riêng để bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính trong khi đây vẫn là một lĩnh vực đặc thù với những vấn đề phát sinh phức tạp, mang tính chuyên ngành. Do đó, trong thời gian tới, chúng tôi cho rằng cần xây dựng khung pháp lý riêng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính với những vấn đề mang tính cốt lõi như: Bảo vệ dữ liệu cá nhân; Các tiêu chuẩn sản phẩm, dịch vụ tài chính, các định chế tài chính cung cấp cho các thị trường; Cơ chế giám sát thực thi của cơ quan chức năng có thẩm quyền; Cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sử dụng dịch vụ và sản phẩm tài chính; Quy chuẩn thực thi cho các định chế tài chính trong các cam kết đối xử công bằng - bình đẳng, công khai - minh bạch thông tin với người tiêu dùng dịch vụ tài chính; Trách nhiệm của tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính trong vấn đề bảo mật thông tin khách hàng trước bên thứ ba.

Thứ hai, xây dựng cơ sở dữ liệu về rủi ro, quản trị kiểm soát rủi ro trong dịch vụ tài chính. người tiêu dùng dịch vụ tài chính sử dụng các sản phẩm tài chính mang tính chất đặc thù với sự phức tạp và đa dạng mà không giống bất cứ sản phẩm nào khác. Họ phải đối mặt với nhiều rủi ro như: Rủi ro về sản phẩm, công nghệ, tiếp thị, gian lận và bán hàng khi mức độ hiểu biết về tài chính của người dân vẫn còn thấp. Vì vậy, nếu chỉ có Luật Bảo vệ

quyền lợi người tiêu dùng áp dụng chung cho tất cả người tiêu dùng thì mức độ và phạm vi điều chỉnh đối với người tiêu dùng dịch vụ tài chính sẽ thấp và thiếu tính cụ thể.

Thứ ba, hiện nay vẫn chưa có cơ quan chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính do vậy cần thiết sớm nghiên cứu quy định về việc thành lập cơ quan chuyên trách giám sát việc tuân thủ của các tổ chức tài chính trong thực hiện trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Các cơ quan này cần phải đáp ứng các yêu cầu như: Đảm bảo có đủ kiến thức về thị trường dịch vụ tài chính các nguồn lực và khả năng phù hợp, các công cụ, phương pháp quản lý và giám sát, phát hiện những điều bất cập để được điều chỉnh phù hợp... Do đó, trước mắt, khi chưa có một cơ quan chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, Chính phủ cần rà soát hoàn thiện các văn bản nhằm: Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát các tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính; Giao trách nhiệm cụ thể cho các cơ quan quản lý và tranh tra, giám sát các tổ chức cung cấp các dịch vụ tài chính để các cơ quan đó thực hiện nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính ...để tổ chức thực hiện hiệu quả quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người dùng dịch vụ tài chính.

Thứ tư, ban hành văn bản hướng dẫn quy định về thành lập Hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính, quy định chức năng, nhiệm vụ của Hiệp hội để làm đại diện bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng dịch vụ tài chính mỗi khi bị xâm hại quyền lợi đồng thời là kênh thông tin cung cấp các kiến thức tài chính và cảnh báo các nguy cơ rủi ro an ninh mạng đến người tiêu dùng dịch vụ tài chính để nâng cao nhận thức và chủ động phòng tránh.

Thứ năm, cần hoàn thiện cơ chế giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo: Các cơ quan quản lý nhà nước hiện nay cần mở rộng thêm cơ chế để người tiêu dùng **dịch vụ tài chính** dễ tiếp cận và tiện phản hồi ý kiến cá nhân của mình. Hiện nay người tiêu dùng nói chung và người tiêu dùng dịch vụ tài chính nói riêng rất ngại phản ánh đến các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan về tài chính do thủ tục rườm rà, rắc rối và mất thời gian. Do vậy, cần có những thiết chế phù hợp để có cơ sở cho quá trình thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người dùng dịch vụ tài chính.

5. Kết luận

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính được quy định trong nhiều văn bản pháp luật khác nhau. Các quy định của văn bản được ban hành trong những giai đoạn khác nhau nên còn thiếu thống nhất. Từ việc tiếp cận các văn bản quy phạm pháp luật, tác giả đã làm rõ các chủ thể chủ yếu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Trên cơ sở tiếp cận nội dung và các biện pháp hành chính, biện pháp hình sự và biện pháp dân sự trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Các giải pháp bài viết đưa ra tiếp cận hoàn thiện một số quy định pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật để quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ tài chính được bảo vệ kịp thời, có hiệu quả.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. World Bank (2017), *Good Practices for Financial Consumer Protection: 2017 Edition*,
<https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/ff9c9482-5ffe-5c98-b6f3-5b97eeab5ed1>
2. Irena Asmundson, *What Are Financial Services? How consumers and businesses acquire financial goods such as loans and insurance*, Finance & Development, March 2011.
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2011/03/pdf/basics.pdf>
3. Phan Huy Hồng, *Vai trò của các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam*; https://vibonline.com.vn/bao_cao/vai-tro-cua-cac-to-chuc-bao-ve-nguoi-tieu-dung-o-viet-nam-ts-phan-huy-hong-dh-luat-tp-hcm, truy cập ngày 20/2/2023.
4. Bích Lan, *Ý kiến xung quanh việc giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Cổng thông tin điện tử Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, truy cập ngày 4/4/2023
<https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-quoc-hoi.aspx?ItemID=74573#>
5. Tường Duy Lượng, *Vai trò của tòa án trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*; https://vibonline.com.vn/bao_cao/vai-tro-cua-toa-an-trong-viec-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-tuong-duy-luong-chanh-toa-dan-su-tandtc.
6. Kiều oanh (2022) *Một số nội dung chủ yếu về giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí công thương điện tử, <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/mot-so-noi-dung-chu-yeu-ve-giai->

quiet-tranh-chap-giua-nguoi-tieu-dung-va-to-chuc-ca-nhan-kinh-doanh-trong-phap-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-101693.htm, truy cập ngày 19/11/2022.

7. Bùi Hữu Toàn, *Khung pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dịch vụ tài chính tại Việt Nam - Thực trạng và một số khuyến nghị chính sách*, Cổng thông tin điện tử Ngân hàng nhà nước, truy cập ngày 20/2/2023.

https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/cds_sbv/menu/trangchu/tinmoinhat/tmn_chitiet?dDocName=SBV562809&p=5&_afLoop=16616845301446034#%40%3F_afLoop%3D16616845301446034%26centerWidth%3D100%2525%26dDocName%3DSBV562809%26leftWidth%3D0%26p%3D5%26rightWidth%3D0%26showFooter%3Dfalse%26showHeader%3Dfalse%26_adf.ctrl-state%3Drbwf7f82h_4