

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG MUA BÁN  
CĂN HỘ CHUNG CƯ**

**CHÂU PHỤNG CHI\***

*Ngày nhận bài: 29/05/2024*

*Ngày phản biện: 17/06/2024*

*Ngày đăng bài: 30/06/2024*

***Tóm tắt:***

Trong quan hệ mua bán căn hộ chung cư, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là những quy định nhằm ngăn ngừa hoặc phòng chống những hành vi xâm phạm các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình giao dịch, mua bán căn hộ. Điều này đặc biệt quan trọng vì người tiêu dùng thường là nhóm yếu thế, và việc bảo vệ quyền lợi của họ đóng vai trò quan trọng trong xây dựng một thị trường bất động sản công bằng và minh bạch. Các quy định này bao gồm: hợp đồng mua bán căn hộ chung cư; trách nhiệm của chủ đầu tư; trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan quản lý nhà nước. Bài viết tập trung phân tích thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động mua bán căn hộ chung cư từ góc độ Luật Nhà ở và Luật Kinh doanh bất động sản, trong mối tương quan với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một số giải

***Abstract:***

In the context of buying and selling apartments, consumer rights protection laws encompass regulations aimed at preventing or addressing violations of consumers' legitimate rights and interests during these transactions. Given that consumers are often vulnerable, safeguarding their rights is pivotal for establishing a fair and transparent real estate market. These regulations cover aspects such as apartment purchase and sale contracts, investor responsibilities, and the role of state management agencies in protecting consumer rights. This article analyzes the current state of consumer rights protection laws related to apartment transactions, considering the Housing Law, Real Estate Business Law, and the Law on Consumer Rights Protection. Based on this analysis, the article proposes solutions to enhance the effectiveness of consumer rights protection.

---

\* TS., Phó Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường Quận 1; Email: chauphungchi@gmail.com

pháp nhằm thúc đẩy hiệu quả hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

***Từ khóa:***

Bảo vệ người tiêu dùng; mua bán căn hộ chung cư; quyền lợi người tiêu dùng.

***Keywords:***

Consumer protection; purchase and sale of apartments; consumer rights.

**1. Đặt vấn đề**

Chung cư là nhà ở có từ 02 tầng trở lên, có nhiều căn hộ, có lối đi, cầu thang chung, có phần sở hữu riêng, phần sở hữu chung và hệ thống công trình hạ tầng sử dụng chung cho gia đình, cá nhân, tổ chức, bao gồm nhà chung cư được xây dựng với mục đích để ở và nhà chung cư được xây dựng có mục đích sử dụng hỗn hợp<sup>1</sup>. Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại<sup>2</sup>, như vậy, theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tư cách người tiêu dùng luôn gắn với sự xuất hiện của hàng hóa. Bài viết này sẽ tiếp cận căn hộ chung cư với tư cách là một loại hàng hóa trong thị trường bất động sản.

Mặc dù đã có nhiều quy định pháp luật được ban hành từ Luật Kinh doanh bất động sản, Luật Nhà ở, Luật Đất đai, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, xong vấn đề quyền lợi của người tiêu dùng/người mua căn hộ chung cư trong các dự án bất động sản là nội dung được quan tâm không chỉ từ phía các cơ quan quản lý nhà nước mà còn từ chính người mua bất động sản. Do vậy, cần có sự đánh giá, nhận định về tính phù hợp và tính khả thi giữa các quy định pháp luật nhằm bảo vệ hài hòa lợi ích giữa các bên trong quan hệ mua bán căn hộ chung cư, bao gồm người mua (người tiêu dùng), người bán/chủ đầu tư và cơ quan quản lý nhà nước.

**2. Các khía cạnh bảo vệ quyền của người tiêu dùng trong hoạt động mua bán căn hộ chung cư theo quy định pháp luật Việt Nam**

Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động mua bán căn hộ chung cư là những quy định nhằm ngăn ngừa hoặc phòng chống những hành vi xâm phạm các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình giao dịch, mua bán căn hộ. Có thể kể đến các quy định sau:

---

<sup>1</sup> Khoản 3 Điều 2 Luật Nhà ở 2023 (có hiệu lực thi hành từ 1/1/2025)

<sup>2</sup> Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.

*Thứ nhất*, Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định 11 quyền của người tiêu dùng nói chung với tư cách là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại<sup>3</sup>. Theo đó, có thể kể đến một số quyền của người tham gia giao dịch căn hộ như sau:

- Quyền được nhà nước bảo vệ tài sản, bảo vệ thông tin, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch;
- Quyền được cung cấp thông tin kịp thời, chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
- Quyền được thỏa thuận các nội dung giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh, được cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đúng với nội dung đã giao kết; quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hóa không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh.
- Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện theo quy định pháp luật.

*Thứ hai*, người tham gia giao dịch căn hộ còn có các quyền theo quy định tại Điều 20 Luật Kinh doanh bất động sản năm 2023, cụ thể:

- Quyền yêu cầu bên bán hoàn thành các thủ tục mua bán nhà ở theo thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng;
- Quyền yêu cầu bên bán giao nhà ở theo đúng thời hạn, chất lượng và các điều kiện khác đã thỏa thuận trong hợp đồng; giao giấy chứng nhận về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất theo quy định của pháp luật về đất đai và hồ sơ có liên quan theo thỏa thuận trong hợp đồng;
- Quyền yêu cầu bên bán bảo hành nhà ở theo thỏa thuận trong hợp đồng và quy định của pháp luật;
- Quyền yêu cầu bên bán bồi thường thiệt hại do việc giao nhà ở, công trình xây dựng, phần diện tích sàn xây dựng trong công trình xây dựng không đúng thời hạn, chất lượng và các cam kết khác trong hợp đồng;
- Quyền khác theo hợp đồng.

---

<sup>3</sup> Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

*Thứ ba*, bên cạnh các quy định pháp luật về quyền của người tiêu dùng trong giao dịch căn hộ, pháp luật còn bảo vệ quyền lợi của người mua thông qua các quy định về nghĩa vụ của bên bán. Nhằm đảm bảo quyền của bên mua như đã nêu ở trên, thì bên bán có các nghĩa vụ tương ứng theo quy định tại Khoản 1 Điều 19 Luật Kinh doanh bất động sản.

*Ngoài ra*, pháp luật còn quy định trách nhiệm của chủ đầu tư dự án bất động sản<sup>4</sup> khi người tiêu dùng mua căn hộ hình thành trong tương lai trong các dự án bất động sản.

Từ những quy định trên cho thấy trong giao dịch mua bán căn hộ, quyền lợi của người tiêu dùng được pháp luật đảm bảo thông qua ba khía cạnh sau:

*Một là, sự tuân thủ các quy định và cam kết trong hợp đồng mua bán*: trong quan hệ mua bán, căn hộ là hàng hóa trong thị trường bất động sản, bên bán là tổ chức/cá nhân kinh doanh bất động sản, xác lập quan hệ mua bán với bên mua (người tiêu dùng) thông qua hợp đồng. Điều 44 Luật Kinh doanh bất động sản năm 2023 liệt kê 11 loại hợp đồng kinh doanh bất động sản, trong đó bao gồm hợp đồng mua bán nhà ở. Điều 46 quy định nội dung chính của hợp đồng trong đó bao gồm quyền, nghĩa vụ của các bên mua, bán. Chương II Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng khi giao kết hợp đồng cần tuân thủ theo quy định tại Điều 23 của Luật này “*Hình thức hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự và quy định khác của pháp luật có liên quan*”. Theo Khoản 2 Điều 44 Luật Kinh doanh bất động sản năm 2023, hình thức của hợp đồng mua bán nhà ở được quy định chặt chẽ “*Chủ đầu tư dự án bất động sản, doanh nghiệp kinh doanh bất động sản sử dụng hợp đồng mẫu quy định tại Điều 44 của Luật này, thực hiện công khai các hợp đồng kinh doanh bất động sản theo quy định tại điểm d khoản 2 Điều 6 của Luật này trước khi áp dụng*”.

Tương tự, Điều 12 Nghị định 96/2024/NĐ-CP ngày 24/07/2024 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Kinh doanh bất động sản cũng xác định rõ: “*Các loại hợp đồng kinh doanh bất động sản quy định tại khoản 1 Điều 44 của Luật Kinh doanh bất động sản phải được xác lập, ký kết tuân thủ đúng theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều này. ...Hợp đồng mua bán nhà ở theo mẫu tại Phụ lục I ban hành kèm theo Nghị định này...*”

---

<sup>4</sup> Xem Điều 17 Luật Kinh doanh bất động sản năm 2023.

Mẫu hợp đồng mua bán căn hộ chung cư được quy định cụ thể tại Nghị định 96/2024/NĐ-CP, khác với hợp đồng thông thường được xác lập dựa trên cơ sở thỏa thuận được là kết quả của sự thống nhất ý chí tự nguyện của các bên, là nguồn làm phát sinh quyền và nghĩa vụ pháp lý của các bên. Còn hợp đồng theo mẫu<sup>5</sup> có những điểm khác biệt nhất định gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một khoảng thời gian hợp lý; nếu bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra<sup>6</sup>. Bên được đề nghị giao kết hợp đồng chỉ có quyền chấp nhận hoặc từ chối toàn bộ nội dung hợp đồng mà không có quyền thỏa thuận sửa đổi về nội dung hợp đồng. Đặc điểm này thực chất xuất phát từ việc hợp đồng theo mẫu được dùng cho nhiều lần giao dịch khác nhau. Hợp đồng này thường là của nhà cung cấp đưa ra cho người tiêu dùng, khách hàng và khách hàng chỉ có thể chấp nhận hoặc từ chối.

Dưới góc độ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Điều 23 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định: *“Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có số lượng lớn người tiêu dùng mua, sử dụng thường xuyên, liên tục, có tác động trực tiếp, lâu dài đến người tiêu dùng phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước khi sử dụng để giao kết với người tiêu dùng...”*. Theo Quyết định 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012, được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Quyết định 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/08/2015 và Quyết định 25/2019/QĐ-TTg ngày 13/08/2019 thì *“căn hộ chung cư”* là một trong các hàng hóa, dịch vụ bắt buộc phải đăng ký hợp đồng theo mẫu.

Những điều khoản này có thể giúp đẩy nhanh tốc độ và tính chính xác trong quá trình xác lập, thực hiện, chấm dứt hợp đồng. Bên cạnh việc tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh khi bán cùng một loại hàng hóa có tính chất tương đồng cho số lượng lớn người tiêu dùng, còn thể hiện sự ràng buộc của pháp luật đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh khi thiết kế các điều khoản mẫu mà các bên giao kết hợp đồng cần tuân thủ. Hành vi bắt buộc chủ đầu tư/doanh nghiệp kinh doanh đăng ký hợp đồng theo mẫu với cơ quan nhà nước nhằm đảm bảo nội dung hợp đồng không hàm chứa những điều khoản bất lợi đối với người tiêu dùng.

---

<sup>5</sup> Khoản 1 Điều 405 BLDS năm 2015.

<sup>6</sup> Khoản 1 Điều 405 BLDS năm 2015.

Do vậy, việc chủ đầu tư/doanh nghiệp kinh doanh bất động sản tuân thủ các quy định pháp luật về hợp đồng mua bán nhà ở và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo hợp đồng là một trong các điều kiện đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng trong hoạt động mua bán căn hộ.

*Hai là, sự tuân thủ trách nhiệm của chủ đầu tư dự án bất động sản:* Căn hộ chung cư là hàng hóa bất động sản có giá trị lớn, việc xác lập quyền sở hữu của người mua cần tuân theo các quy định pháp luật về nhà ở và đất đai, trong đó, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất là một chứng thư pháp lý xác lập tư cách chủ sở hữu. Tuy nhiên, do đặc tính của loại hình nhà ở căn hộ là nhà chung cư<sup>7</sup> có phần sở hữu riêng, phần sở hữu chung, do đó việc cấp giấy chứng nhận sở hữu cho từng cá nhân người mua chỉ có thể thực hiện được khi chủ đầu tư dự án bất động sản/doanh nghiệp kinh doanh bất động sản tuân thủ và thực hiện đầy đủ các quy định pháp luật từ lúc xây dựng cho đến khi hoàn thành toàn bộ dự án, được cơ quan quản lý nhà nước xác nhận đủ điều kiện đưa vào sử dụng và đủ điều kiện cấp giấy chứng nhận. Khi đó, người tiêu dùng là các cá nhân mới được xem xét cấp giấy chứng nhận sở hữu cho từng căn hộ. Do vậy, việc chủ đầu tư tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm của mình theo quy định tại Điều 17 Luật Kinh doanh bất động sản là một trong những điều kiện hết sức quan trọng nhằm đảm bảo quyền được nhận nhà theo đúng thỏa thuận và được cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản của người mua, đặc biệt là đối với căn hộ thuộc các dự án bất động sản hình thành trong tương lai.

*Ba là, tính hiệu quả trong thực thi trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước:* Điều 74 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 xác định trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc hệ thống cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương. Trong đó, ngoài chức năng tham mưu Quốc hội, Chính phủ xây dựng và hoàn thiện hành lang pháp lý bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và trong từng lĩnh vực cụ thể, thì công tác tổ chức thi hành pháp luật của các cơ quan nhà nước ở địa phương cũng đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc thúc đẩy hoạt động bảo vệ người tiêu dùng hiệu quả hơn. Trong hoạt động mua bán căn hộ chung cư, thúc đẩy sự tuân thủ pháp luật và thực

---

<sup>7</sup> Khoản 3 Điều 2 Luật Nhà ở năm 2023 “Nhà chung cư là nhà ở có từ 02 tầng trở lên, có nhiều căn hộ, có lối đi, cầu thang chung, có phần sở hữu riêng, phần sở hữu chung và hệ thống công trình hạ tầng sử dụng chung cho gia đình, cá nhân, tổ chức, bao gồm nhà chung cư được xây dựng với mục đích để ở và nhà chung cư được xây dựng có mục đích sử dụng hỗn hợp”

hiện cam kết theo hợp đồng của tổ chức, cá nhân kinh doanh bất động sản chính là thúc đẩy sự bảo đảm đối với quyền lợi của người tiêu dùng. Điều này đòi hỏi cơ quan quản lý nhà nước thực hiện tốt chức năng quản lý đối với hoạt động kinh doanh bất động sản của chủ đầu tư/doanh nghiệp thông qua các công cụ quản lý nhà nước như: (1) công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về đất đai, xây dựng, nhà ở; (2) hệ thống cơ sở dữ liệu, thông tin phục vụ hoạt động giải quyết tranh chấp, tạo điều kiện cho người tiêu dùng có đủ năng lực tự bảo vệ quyền lợi hợp pháp; (3) chế tài pháp lý đối với các hành vi vi phạm của chủ đầu tư/doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh bất động sản.

Phần tiếp theo, bài viết sẽ phân tích thực trạng các quy định pháp luật theo ba khía cạnh bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng nêu trên.

### **3. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động mua bán căn hộ chung cư và kiến nghị hoàn thiện**

#### ***3.1. Quy định pháp luật về hợp đồng và thực hiện hợp đồng mua bán căn hộ chung cư***

Mặc dù pháp luật đã có nhiều quy định liên quan đến hợp đồng mua bán căn hộ căn hộ chung cư, song quyền và lợi ích hợp pháp của người mua căn hộ chung cư trên thực tế chưa được đảm bảo. Khi xảy ra tranh chấp trong việc thực hiện hợp đồng mua bán thì bên yếu thế luôn là người mua bởi hợp đồng này luôn được thiết kế dưới dạng hợp đồng mẫu (Standard form contract hoặc Contract of adherence) do bên bán/chủ đầu tư tự soạn thảo, bên mua khi đồng ý giao kết hợp đồng phải chấp thuận toàn bộ các điều kiện mà bên bán đưa ra. Cách thức giao dịch này mặc dù có tính thúc đẩy thị trường, thuận lợi cho bên bán khi giao dịch những đối tượng là hàng hóa có cùng tính chất là các căn hộ chung cư trong cùng dự án và những điều kiện mua bán tương tự, nhưng có thể không có lợi cho người tiêu dùng bởi lẽ trong một hợp đồng theo mẫu, bên bán với lợi thế tự nhiên của bên soạn thảo, sẽ tìm cách hạ thấp trách nhiệm của mình với người mua trong các điều khoản của hợp đồng. Người mua kí kết hợp đồng mua bán căn hộ chung cư chủ yếu dựa vào các thông tin mà chủ đầu tư cung cấp và khó có điều kiện để kiểm chứng. Về lý luận, tính bất cân xứng về thông tin (Asymmetric information) là đặc tính cơ bản của loại hợp đồng này. Đây cũng là thách thức lớn nhất ảnh hưởng đến kết quả thực hiện hợp đồng. Quyền lợi của người mua phụ thuộc rất nhiều vào năng lực thực hiện dự án và mức độ tôn trọng cam kết của chủ đầu tư. Vì vậy, loại hợp đồng này có khả năng phát sinh nhiều rủi ro, chẳng hạn như dự án có sai phạm, chủ đầu tư hoàn thành chậm tiến độ, chất lượng công trình không

đúng cam kết...Thực tế, báo cáo từ Bộ Công Thương cho thấy, từ năm 2022 đến nay, tức là từ thời điểm Chính phủ ban hành mẫu hợp đồng mua bán căn hộ chung cư, tỷ lệ hồ sơ đăng ký hợp đồng loại này được chấp nhận rất thấp, trung bình hai năm qua chỉ có 32%. Nguyên nhân được phản ánh là hầu hết hồ sơ đăng ký lần đầu đều không áp dụng đúng mẫu do Chính phủ ban hành và trong hợp đồng chứa đựng các lỗi nghiêm trọng liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chính vì lẽ đó, việc kiểm soát nội dung của các điều khoản trong hợp đồng mua bán căn hộ chung cư được xem là một trong những biện pháp quan trọng để bảo vệ người mua nhà chung cư<sup>8</sup>.

Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần dự liệu và giải quyết triệt để các nội dung sau:

*Thứ nhất*, hợp đồng theo mẫu không được đăng ký thì có hiệu lực không? Theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì việc đăng ký hợp đồng theo mẫu với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền nhằm mục đích kiểm soát hợp đồng này<sup>9</sup>. Trước khi áp dụng mẫu hợp đồng mua bán căn hộ chung cư với khách hàng, chủ đầu tư có trách nhiệm làm thủ tục đăng ký hợp đồng theo mẫu với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, tùy theo phạm vi áp dụng của hợp đồng. Trường hợp các hợp đồng mẫu được đăng ký tại Cục Cảnh tranh và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng - Bộ Công thương sẽ đều được đăng tải công khai trên website của Cục. Người mua có thể truy cập để kiểm tra xem chủ đầu tư dự án mà mình chuẩn bị mua đã đăng ký hợp đồng mẫu chưa hoặc nội dung hợp đồng mình chuẩn bị ký có giống với hợp đồng mẫu mà chủ đầu tư đã đăng ký với cơ quan nhà nước hay không để bảo vệ quyền lợi của mình.

Tuy nhiên, theo báo cáo của Bộ Công Thương về kết quả kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2010, bộ này đã tiếp nhận 1.714 hồ sơ đăng ký hợp đồng mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp trong giai đoạn 2012-2023. Kết quả cho thấy, tỷ lệ hồ sơ được chấp nhận khá thấp, giai đoạn 2020-2022 chỉ đạt 30-40%, 10 tháng đầu năm 2023 chỉ còn 27%. Trong đó, có khoảng 35% số lượng hồ sơ đăng ký có từ 40 lỗi trở lên, 50% có từ 20-40 lỗi và gần 15% có dưới 20 lỗi. Cũng theo báo cáo nói trên của Bộ Công Thương, phần nhiều các lỗi được phát hiện trong các hợp đồng trong lĩnh vực chung cư

---

<sup>8</sup> Công thông tin điện tử Ủy ban Pháp luật Quốc hội, truy cập tại:

<https://quochoi.vn/uybanphapluat/giamsat/Pages/giam-sat.aspx?ItemID=437>, truy cập ngày 10/5/2024.

<sup>9</sup> Khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.



đều là các lỗi nghiêm trọng ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi người mua căn hộ chung cư, sử dụng dịch vụ tại chung cư và vi phạm quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010<sup>10</sup>.

Hành vi không đăng ký hoặc không đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có thể bị phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng (khoản 2 Điều 49 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/08/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng). Mức phạt này còn khá nhẹ so với tiềm lực tài chính của các doanh nghiệp bất động sản. Mặt khác, pháp luật không quy định về việc xử lý hậu quả trong trường hợp hợp đồng mua bán căn hộ chung cư không được đăng ký. Bộ luật Dân sự năm 2015 thì chỉ quy định về các điều khoản bị coi là vô hiệu nếu đưa vào hợp đồng mẫu và trường hợp hợp đồng mẫu không được đăng ký cũng không thuộc trường hợp giao dịch dân sự vô hiệu từ Điều 123 đến Điều 133 của Bộ luật Dân sự năm 2015. Chính sự bất cập này đã khiến cho việc kiểm soát hợp đồng mẫu trở nên kém hiệu quả. Do đó, tác giả cho rằng, cần tăng mức phạt đối với hành vi không đăng ký hợp đồng theo mẫu hoặc không áp dụng đúng hợp đồng theo mẫu đã đăng ký, đồng thời, quy định về hình thức xử phạt bổ sung buộc chủ đầu tư phải thực hiện đúng quy định về đăng ký hợp đồng theo mẫu, phải bồi thường thiệt hại nếu hợp đồng mua bán căn hộ chung cư chưa đăng ký mà gây thiệt hại cho khách hàng; bổ sung quy định về xử lý hợp đồng theo mẫu không được đăng ký vào điều khoản về giao dịch dân sự vô hiệu do không tuân thủ quy định về hình thức (Điều 129 Bộ luật Dân sự năm 2015).

*Thứ hai*, việc kiểm soát hợp đồng mua bán căn hộ chung cư theo mẫu không có các điều khoản gây bất lợi cho người tiêu dùng chưa chặt chẽ. Khoản 3 Điều 405 Bộ luật Dân sự năm 2015 quy định: “Trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác”. Với quy định này thì nếu các bên có thỏa thuận khác thì các điều khoản này vẫn có hiệu lực? Hay nói cách khác, việc ghi nhận “trừ trường hợp có thỏa thuận khác” đã tự vô hiệu hóa chính

---

<sup>10</sup> Lưu Minh Sang (2024), *Bảo vệ quyền của người mua nhà chung cư: Khi cả hai bộ cùng bận tâm*, tạp chí Kinh tế Sài Gòn online, truy cập tại <https://thesaigontimes.vn/bao-ve-quyen-cua-nguoi-mua-nha-chung-cu-khi-ca-hai-bo-cung-ban-tam/>, truy cập ngày 10/5/2024.

công cụ mà pháp luật đặt ra để bảo vệ bên không được soạn thảo hợp đồng. Mặt khác, Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 cũng quy định theo hướng liệt kê 15 điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Nội dung này trước đây, tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 được liệt kê thành 9 khoản bị coi là không có hiệu lực khi giao kết với người tiêu dùng. Cách quy định theo hướng liệt kê “đóng” tuy tạo được sự rõ ràng, dễ đối chiếu cho cơ quan có thẩm quyền khi xem xét nội dung hợp đồng mẫu, tuy nhiên, có thể dẫn đến việc không bao quát các tình huống, đặc biệt là khi chủ đầu tư có thể đưa vào các quy định dù không thuộc 15 điều khoản nêu trên nhưng có thể gây bất lợi cho người mua nhà. Do đó, thay vì quy định “cứng” như trên thì nên xem xét thiết kế lại điều khoản này thành các tiêu chí để đánh giá tổng thể hợp đồng những nội dung nào là bất lợi cho người tiêu dùng. Trên cơ sở các tiêu chí này, cơ quan có thẩm quyền xem xét nội dung hợp đồng theo mẫu có thể linh hoạt không đồng ý với những điều khoản do chủ đầu tư đăng ký, hoặc trao cho cơ quan tài phán quyền quyết định tính có hiệu lực của những điều khoản này khi xét xử. Mặt khác, cần thiết phải quy định rõ trách nhiệm, hình thức xử lý đối với người có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu nếu những mẫu hợp đồng mà họ thông qua có chứa điều khoản bất lợi, không bảo vệ quyền lợi chính đáng cho người tiêu dùng.

*Thứ ba*, chưa có quy định cụ thể ràng buộc trách nhiệm của chủ đầu tư trong việc tạo điều kiện cho người mua nhà nghiên cứu nội dung hợp đồng trước khi ký. Đối với hợp đồng mua bán căn hộ chung cư thì do thiếu vắng quá trình đàm phán, soạn thảo hợp đồng (do sử dụng hợp đồng theo mẫu) cũng như vị thế hơn hẳn của bên bán, vốn là các doanh nghiệp có tiềm lực tài chính, có đội ngũ tư vấn chuyên nghiệp, thì người mua sẽ luôn là người bị thiếu thông tin so với nhà kinh doanh, trong khi “thông tin là sức mạnh, vì thông tin định hướng hành vi con người”<sup>11</sup>. Vì vậy, người mua nhà cần thời gian để đọc, nghiên cứu và tìm hiểu kỹ các thông tin trước khi đặt bút ký hợp đồng. Theo khoản 1 Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, khi giao kết hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải dành thời gian hợp lý để người tiêu dùng nghiên cứu hợp đồng. Vấn đề đặt ra là, thời gian nghiên cứu trước nội dung hợp đồng như thế nào

---

<sup>11</sup> Ninh Thị Hiền & Ngô Gia Hoàng (2021), *Bàn về hình thức và nội dung của hợp đồng mua bán căn hộ chung cư*, Tạp chí điện tử Luật sư Việt Nam, truy cập tại: <https://lsvn.vn/ban-ve-hinh-thuc-va-noi-dung-cua-hop-dong-mua-ban-can-ho-chung-cu1614569297.html>, truy cập ngày 15/5/2024

là “hợp lý”? Pháp luật cũng không quy định rõ về cách thức chủ đầu tư phải cung cấp mẫu hợp đồng mua bán cho người mua xem trước là như thế nào (bằng bản giấy, file word...). Thông thường, nếu có nhu cầu xem trước hợp đồng, bên mua chỉ nhận được mẫu hợp đồng mua bán bằng file word/PDF thông qua thư điện tử, gửi bởi nhân viên kinh doanh hoặc người môi giới và những người này cũng không đủ kiến thức để giải thích rõ, chính xác nội dung hợp đồng cho người mua. Chưa kể việc bên bán có nhiều “chiêu trò” để khiến bên mua nhanh chóng ký hợp đồng mà không đọc kỹ nội dung như quy định về việc khuyến mãi, tặng quà, hưởng chiết khấu khi ký hợp đồng trước một mốc thời gian cụ thể. Mặt khác kể từ giai đoạn tiền hợp đồng, việc cung cấp thông tin, tính minh bạch của thông tin, cho đến xác lập, thay đổi, chấm dứt hợp đồng, Luật Kinh doanh bất động sản trao quyền cho người đại diện theo pháp luật của sàn giao dịch bất động sản xác nhận là không đảm bảo an toàn pháp lý cho người tiêu dùng, vì tính không trung lập, tính phụ thuộc về kinh tế của sàn giao dịch vào chủ đầu tư sẽ gây bất lợi cho người tiêu dùng.

Những câu hỏi trên chưa được pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng làm rõ. Do vậy, cần bổ sung các quy định làm rõ thời gian tối thiểu chủ đầu tư phải dành cho người mua nhà nghiên cứu nội dung hợp đồng mẫu trước khi ký. Đồng thời, Bộ Luật Dân sự nên được xem là Bộ luật cơ bản và ưu tiên được áp dụng trước các đạo luật khác. Những vấn đề chưa được quy định trong Bộ Luật Dân sự sẽ bổ sung vào Bộ Luật Dân sự trong thời gian tới, nhằm tạo ra sự thống nhất cho hệ thống pháp luật. Bên cạnh đó, thể chế công chứng cung cấp dịch vụ công về phòng ngừa tranh chấp cần được mở rộng quyền chứng nhận toàn bộ các giao dịch về bất động sản.

### **3.2. Quy định về trách nhiệm của chủ đầu tư**

#### **3.2.1. Trách nhiệm cung cấp thông tin của chủ đầu tư**

Trong giai đoạn trước khi ký kết hợp đồng, khoản 2, Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định một trong những quyền của người tiêu dùng là: “*Được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch; thông tin kịp thời, chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung giao dịch, nguồn gốc, xuất xứ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và về tổ chức, cá nhân kinh doanh*”. Theo khoản 1 Điều 6 và Điều 19 Luật Kinh doanh bất động sản năm 2023 thì bên bán có nghĩa vụ cung cấp thông tin và các chứng từ liên quan đến căn hộ cho bên mua, giao nhà và giấy chứng nhận quyền sở hữu

nhà ở đúng thỏa thuận, bảo hành, bảo trì nhà chung cư, bồi thường thiệt hại do bên bán gây ra và các nghĩa vụ khác ghi trong hợp đồng.

Đối với việc mua một căn hộ chung cư, các thông tin mà người mua thường quan tâm trước khi quyết định mua một căn hộ là vị trí của dự án; năng lực, kinh nghiệm và mức độ uy tín của chủ đầu tư, các nhà thầu thi công xây dựng; tính pháp lý của dự án; thiết kế của căn hộ; diện tích, giá cả, hướng nhà của các căn hộ; tiến độ thanh toán; thời hạn bàn giao nhà, thời hạn được cấp sổ; các tiện ích, dịch vụ của khu chung cư; các công trình công cộng; hệ thống an ninh, an toàn phòng chống cháy nổ...

Ngoài các thông tin nêu trên, khoản 2, Điều 6 Luật Kinh doanh bất động sản năm 2023 còn yêu cầu các doanh nghiệp kinh doanh bất động sản phải chủ động công khai các thông tin liên quan đến đặc điểm và tính chất pháp lý của bất động sản nơi xây dựng căn hộ chung cư.

Trong giai đoạn thực hiện hợp đồng, bên mua có quyền yêu cầu bên bán cung cấp thông tin về tiến độ đầu tư xây dựng, việc sử dụng tiền ứng trước và kiểm tra thực tế tại công trình. Ngược lại, bên bán có nghĩa vụ cung cấp thông tin về tiến độ đầu tư xây dựng, việc sử dụng tiền ứng trước và tạo điều kiện để bên mua kiểm tra thực tế tại công trình. Sau khi đã ký hợp đồng và giao cho chủ đầu tư một số tiền rất lớn, nhu cầu chính đáng của bên mua là mong muốn chủ đầu tư sử dụng số tiền này đúng mục đích và triển khai thực hiện dự án đúng tiến độ đã cam kết.

Bên cạnh đó, khoản 1, Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 cũng có quy định nghiêm cấm tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác.

Những quy định về trách nhiệm của chủ đầu tư theo quy định hiện hành hầu hết được kế thừa từ các văn bản Luật trước đây, một số nội dung được thiết kế theo hướng gia tăng trách nhiệm cung cấp thông tin của chủ đầu tư với mong muốn tăng cường tính công khai minh bạch trong hoạt động mua bán căn hộ chung cư. Tuy nhiên, trên thực tế, việc chủ đầu tư vi phạm trách nhiệm công khai thông tin về tiến độ thực hiện dự án, hồ sơ pháp lý dự án là tình trạng diễn ra khá phổ biến trong thời gian qua. Người mua hoặc nhận thức chưa đầy đủ về quyền lợi của bản thân khi tham gia vào giao dịch hoặc thiếu quan tâm đến nội dung này mà chỉ quan tâm đến các yếu tố khác như giá sản phẩm, khả năng sinh lợi, yếu tố lợi

nhuận, v.v...mà bất chấp các vấn đề về hậu quả pháp lý phát sinh khi chủ đầu tư vi phạm các cam kết minh bạch thông tin. Mặc dù pháp luật có quy định xử lý vi phạm hành chính đối với các hành vi không cung cấp hoặc cung cấp không đúng, đủ các thông tin thuộc trách nhiệm chủ đầu tư phải cung cấp, nhưng trên thực tế, người tiêu dùng không biết đến quyền lợi này của mình và không thực hiện báo cáo các vi phạm trên đến cơ quan chức năng có thẩm quyền để kiểm tra, xử lý. Tiền lệ này đã hình thành thói quen xem nhẹ trách nhiệm cung cấp thông tin từ chủ đầu tư, và chính điều này đã gây thiệt hại không ít đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

### 3.2.2. Trách nhiệm giải chấp tài sản thế chấp của chủ đầu tư

Căn quy định nghĩa vụ giải chấp tài sản giao dịch trong Luật Kinh doanh bất động sản để đảm bảo quyền lợi của người mua nhà.

Điều 183 Luật Nhà ở năm 2023 về thế chấp dự án đầu tư xây dựng nhà ở và thế chấp nhà ở hình thành trong tương lai quy định: *“Trường hợp chủ đầu tư dự án đầu tư xây dựng nhà ở đã thế chấp một phần hoặc toàn bộ dự án hoặc nhà ở mà có nhu cầu huy động vốn theo quy định của pháp luật về nhà ở hoặc có nhu cầu bán, cho thuê mua nhà ở đó thì phải giải chấp một phần hoặc toàn bộ dự án hoặc nhà ở và quyền sử dụng đất này trước khi ký hợp đồng huy động vốn góp, hợp đồng mua bán, thuê mua nhà ở với khách hàng.. Việc xác định nhà ở đã được giải chấp trước khi ký hợp đồng mua bán, thuê mua nhà ở với khách hàng theo quy định tại khoản này được nêu rõ trong văn bản thông báo nhà ở đủ điều kiện được bán của cơ quan quản lý nhà ở cấp tỉnh nơi có nhà ở. Chủ đầu tư có trách nhiệm cung cấp cho khách hàng văn bản thông báo nhà ở đủ điều kiện được bán khi ký hợp đồng mua bán, thuê mua nhà ở. Trường hợp huy động vốn góp, chủ đầu tư phải cung cấp cho bên góp vốn văn bản giải chấp của tổ chức tín dụng khi ký hợp đồng góp vốn”*.

Thực tế, quy định này vẫn là một kẽ hở khi đa số các chủ đầu tư hiện nay đều thực hiện bán hàng thông qua hợp đồng đặt cọc/hợp đồng góp vốn trước khi đủ điều kiện ký kết hợp đồng mua bán. Như vậy, bản chất của các loại hợp đồng đặt cọc, hợp đồng góp vốn, v.v...thực chất là một hình thức huy động vốn từ người mua, khi người mua phải thanh toán theo tiến độ được quy định trong hợp đồng đặt cọc. Và trong nhiều trường hợp ở tại thời điểm ký hợp đồng đặt cọc thì thực tế dự án hoặc một phần dự án đã được chủ đầu tư thế chấp. Tuy nhiên pháp luật không quy định trách nhiệm giải chấp của chủ đầu tư ở giai đoạn này. Điều này dẫn đến hệ lụy phát sinh là nhiều dự án mặc dù chủ đầu tư có giao nhà

trên thực tế nhưng không tiến hành ký kết hợp đồng mua bán hoặc có ký hợp đồng mua bán nhưng không thực hiện cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản cho người mua căn hộ (vì dự án vẫn đang bị thế chấp và chủ đầu tư không thực việc giải chấp).

Để đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng trong việc tài sản mua có tính thanh khoản cũng như thuận lợi khi cấp giấy chứng nhận, trong bối cảnh đa số nguồn vốn cho hoạt động kinh doanh bất động sản đều có sự tài trợ từ các tổ chức tín dụng, Luật Kinh doanh bất động sản cần quy định trách nhiệm giải chấp tài sản thế chấp ngay từ giai đoạn mở bán (ký hợp đồng đặt cọc) hoặc chuyển nghĩa vụ từ chủ đầu tư sang cho người tiêu dùng cần được quy định trong phần trách nhiệm của chủ đầu tư.

### *3.2.3. Trách nhiệm của chủ đầu tư trong thực hiện cấp giấy chứng nhận cho người mua căn hộ chung cư*

Điều 41 Nghị định 101/2024/NĐ-CP ngày 29/07/2024 của Chính phủ Quy định về điều tra cơ bản đất đai; đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất và hệ thống thông tin đất đai quy định: *“Trong thời hạn theo quy định của pháp luật về nhà ở và pháp luật về kinh doanh bất động sản, chủ đầu tư dự án có trách nhiệm nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan tiếp nhận hồ sơ...”*. Trách nhiệm này của chủ đầu tư cũng được quy định trong phần nghĩa vụ bên bán trong hợp đồng mẫu mua bán căn hộ chung cư quy định tại phụ lục 1 Nghị định 96/2024/NĐ-CP ngày 24/07/2024 là *“...Bên bán làm thủ tục để cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận cho Bên mua...”* hoặc *“...khi Bên mua tự nguyện làm thủ tục đề nghị cấp Giấy chứng nhận thì Bên bán phải hỗ trợ và cung cấp đầy đủ hồ sơ pháp lý về căn hộ bán cho Bên mua”*.

Mặc dù thành phần hồ sơ để cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu cho bên mua theo quy định pháp luật chỉ gồm những loại giấy tờ là: *a) Đơn đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất; b) Hợp đồng về chuyển nhượng quyền sử dụng đất, mua bán nhà ở, công trình xây dựng theo quy định của pháp luật; c) Biên bản bàn giao nhà, đất, công trình xây dựng; d) văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền xác nhận công trình đủ điều kiện đưa vào sử dụng; e) chứng từ chứng minh hoàn thành nghĩa vụ tài chính phát sinh (nếu có)*. Song, trách nhiệm của chủ đầu tư không giới hạn ở việc cung cấp các loại hồ trên là người mua sẽ được cấp giấy nhận, mà trên thực tế trách nhiệm của chủ đầu tư đối với quyền được cấp giấy nhận quyền sở hữu tài sản của người mua căn hộ chung cư nằm ở việc phải thực hiện

và đảm bảo đầy đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật để dự án đủ điều kiện cấp giấy chứng nhận cho từng căn hộ riêng lẻ, trong đó gồm trách nhiệm về tuân thủ các quy định về quy hoạch, xây dựng, thực hiện nghĩa vụ tài chính, tài sản không bị thế chấp, v.v...mà nội dung này cũng đã được quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 41 Nghị định 101/2024/NĐ-CP thể hiện qua một loạt hồ sơ mà chủ đầu tư có trách nhiệm nộp cho Sở Tài nguyên và môi trường sau khi dự án hoàn thành.

Mặt khác, khoản 3 Điều 17 Luật Kinh doanh bất động sản năm 2023 quy định thời hạn trong vòng 50 ngày kể từ ngày bàn giao nhà ở cho bên mua hoặc bên mua đã thanh toán đủ tiền theo thỏa thuận thì chủ đầu tư có trách nhiệm nộp hồ sơ cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền để cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu cho bên mua.

Mặc dù quy định pháp luật khá đầy đủ trong việc bảo vệ người mua nhà nói chung, song trên thực tế, bên bán căn hộ chung cư là hàng hóa hình thành trong tương lai đều vi phạm trách nhiệm thực hiện việc đăng ký cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản cho bên mua. Nguyên nhân chính là do chủ đầu tư vi phạm các quy định về điều kiện cấp giấy, mà những nội dung này thường thì người mua sẽ không được biết hoặc không có khả năng để biết hay tác động do những hành vi vi phạm này thông thường sẽ xuất hiện trong quá trình xây dựng dự án.

### ***3.3. Quy định về trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động mua bán căn hộ chung cư đối với cơ quan quản lý nhà nước***

Để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, vai trò phê duyệt, kiểm tra, giám sát của các cơ quan quản lý nhà nước là vô cùng quan trọng, do việc triển khai thực hiện một dự án xây dựng căn hộ chung cư là một quá trình phức tạp, kéo dài nhiều năm, rất dễ nảy sinh nhiều sai phạm của chủ đầu tư, dễ gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng là người mua căn hộ. Hiện nay, việc phê duyệt, kiểm tra, giám sát này được thực hiện thông qua những việc sau:

- Chấp thuận chủ trương đầu tư; phê duyệt quy hoạch chi tiết; phê duyệt dự án đầu tư; thẩm định dự án và thiết kế cơ sở; thẩm duyệt thiết kế phòng cháy chữa cháy; thẩm định thiết kế bản vẽ thi công; cấp giấy phép xây dựng... Thông qua những việc này, Nhà nước đảm bảo các dự án đầu tư nói chung và dự án xây dựng căn hộ chung cư nói riêng được thiết kế, thi công xây dựng phù hợp với các quy định của pháp luật và đảm bảo an toàn cho người mua trong quá trình sử dụng.

- Xác nhận nhà ở đủ điều kiện được bán và chấp thuận đăng ký hợp đồng mua bán căn hộ chung cư mẫu. Đây cũng là các việc nhằm bảo vệ quyền lợi của người mua do các cơ quan quản lý nhà nước thực hiện.

Bên cạnh đó, nhằm tăng cường tính hiệu lực, hiệu quả trong việc thực thi các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người mua căn hộ chung cư, các cơ quan chức năng cần quan tâm thực hiện các nội dung sau:

*Một là*, các cơ quan quản lý nhà nước cần tăng cường kiểm tra giám sát, xử phạt hành chính nghiêm minh, thích đáng đối với các chủ đầu tư không minh bạch thông tin về hồ sơ pháp lý dự án nhà chung cư với khách hàng. Đối với những trường hợp chủ đầu tư gian dối hoặc công bố mập mờ thông tin trong quá trình giao dịch nhằm trục lợi từ khách hàng, cần có chế tài xử phạt tiền thích đáng, yêu cầu bồi thường thiệt hại cho khách hàng, thu hồi giấy phép xây dựng. Trường hợp gây hậu quả nghiêm trọng cần xử lý hình sự về gian lận kinh doanh<sup>12</sup>. Thực trạng xử phạt hành chính hiện nay cho thấy các chế tài xử phạt còn nhẹ, chủ đầu tư sẵn sàng nộp phạt để duy trì dự án, công trình vi phạm kiếm lời. Việc áp dụng các chế tài hành chính, hình sự nghiêm khắc sẽ có sức răn đe làm giảm vi phạm, bảo vệ người tiêu dùng. Ngược lại, rất cần có chế tài hành chính, hình sự nghiêm khắc đối với những cá nhân đứng đầu cơ quan chức năng ra các quyết định thiếu trách nhiệm, trái luật gây thiệt hại nghiêm trọng cho người tiêu dùng.

*Hai là*, pháp luật cần có quy định rõ ràng về vai trò tham gia bắt buộc Ủy ban Nhân dân cấp huyện, tỉnh trong hỗ trợ người dân trong các tranh chấp liên quan đến vi phạm thỏa thuận trong dự án đã được phê duyệt của chủ đầu tư chung cư. Hơn ai hết, các cơ quan này quản lý các thông tin về dự án, khi họ công bố quan điểm khách quan và đúng đắn về mâu thuẫn giữa chủ đầu tư và người mua/ chủ hộ, sẽ góp phần chỉ rõ đúng sai, giảm tải xung đột giữa các bên một cách nhanh chóng và đặc biệt là ổn định trật tự trị an khu vực. Trường hợp các bên thương lượng, hòa giải không thành, trong thời hạn nhất định, Ủy ban Nhân dân cấp huyện có trách nhiệm yêu cầu chủ đầu tư cung cấp các thông tin có liên quan đến hợp đồng mua bán căn hộ chung cư để người dân khởi kiện ra tòa dân sự.

#### **4. Kết luận**

---

<sup>12</sup> Phan Thị Thanh Thủy (2021), *Giải quyết tranh chấp hợp đồng mua bán chung cư ở Việt Nam từ quan điểm bảo vệ người tiêu dùng*, truy cập tại: <https://luatsu.com/dan-su/giai-quyet-tranh-chap-hop-dong-mua-ban-chung-cu/>, truy cập ngày 15/05/2024.



Căn hộ chung cư là một hàng hóa bất động sản có giá trị lớn đối với phần lớn người tiêu dùng hiện nay. Do đặc tính của hàng hóa bất động sản có giá trị lớn, được hình thành từ nguồn công trình xây dựng hiện hữu hoặc dự án hoàn thành trong tương lai, quá trình tạo lập và đưa hàng hóa vào lưu thông liên quan đến quy định pháp luật trong nhiều lĩnh vực khác nhau như Luật Đất đai, Luật Nhà ở, Luật Kinh doanh bất động sản và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong quan hệ mua bán căn hộ chung cư, bên mua luôn là bên yếu thế do đây là hàng hóa được mua bán thông qua hình thức hợp đồng theo mẫu, vì vậy, pháp luật Việt Nam luôn dự liệu và thiết kế các điều khoản nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng (hay còn gọi là bên mua). Tuy nhiên, bên cạnh các quy định về trách nhiệm của chủ đầu tư, trách nhiệm của nhà nước, thì không thể không kể đến trách nhiệm của người tiêu dùng – một bên chủ thể của hợp đồng. Trong phạm vi bài viết này, tác giả đã phân tích, đánh giá các quy định pháp luật và vấn đề thực thi pháp luật ở khía cạnh bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Song, cần có sự phân tích, đánh giá và nhìn nhận sâu hơn về trách nhiệm của chính bản thân người tiêu dùng trong việc tự bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của chính mình khi tham gia quan hệ mua bán căn hộ chung cư, trong bối cảnh các quy định pháp luật ngày càng được hoàn thiện hơn./.

### **DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ Luật Dân sự năm 2015.
2. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, năm 2023.
3. Luật Nhà ở năm 2014, năm 2023.
4. Luật Kinh doanh Bất động sản năm 2014, năm 2023.
5. Nghị định 96/2024/NĐ-CP ngày 29/07/2024 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Kinh doanh bất động sản.
6. Nghị định 101/2024/NĐ-CP ngày 29/07/2024 của Chính phủ Quy định về điều tra cơ bản đất đai; đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất và Hệ thống thông tin đất đai.
7. Thái Thị Tuyết Dung (2023), *Hoàn thiện quy định pháp luật về đảm bảo an toàn pháp lý đối với hợp đồng mua bán, chuyển nhượng bất động sản*, Tạp chí Pháp luật và thực tiễn, Số 57.

8. Ninh Thị Hiền & Ngô Gia Hoàng (2021), *Bàn về hình thức và nội dung của hợp đồng mua bán căn hộ chung cư*, Tạp chí điện tử Luật sư Việt Nam, truy cập tại: <https://lsvn.vn/ban-ve-hinh-thuc-va-noi-dung-cua-hop-dong-mua-ban-can-ho-chung-cu1614569297.html>, ngày truy cập 15/5/2024.

9. Ninh Thị Hiền & Đặng Hùng Võ (2023), *Đảm bảo an toàn pháp lý trong giao dịch bất động sản từ lý luận sở hữu toàn dân về đất đai*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 11 (483), tháng 06/2023.

10. Lê Thị Diễm Phương (2024), *Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023*, Tạp chí Công thương, Số 5 tháng 3 năm 2024.

11. Lưu Minh Sang (2024), *Bảo vệ quyền của người mua nhà chung cư: Khi cả hai bộ cùng bận tâm*, tạp chí Kinh tế Sài Gòn online, truy cập tại: <https://thesaigontimes.vn/bao-ve-quyen-cua-nguoi-mua-nha-chung-cu-khi-ca-hai-bo-cung-ban-tam/>, ngày truy cập 10/5/2024.

12. Phan Thị Thanh Thủy (2021), *Giải quyết tranh chấp hợp đồng mua bán chung cư ở Việt Nam từ quan điểm bảo vệ người tiêu dùng*, truy cập tại: <https://iluatsu.com/dan-su/giai-quiet-tranh-chap-hop-dong-mua-ban-chung-cu/>, ngày truy cập 15/5/2024.