

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



NGUYỄN KHÁNH HÀ

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA BÊN VAY
TRONG HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG TIÊU DÙNG**

Ngành: Luật Kinh tế.

Mã số: 8380107

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT KINH TẾ

THỪA THIÊN HUẾ, năm 2023

Công trình được hoàn thành tại:
Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Nguyễn Thị Thúy Hằng**

Phản biện 1: TS. Đào Mộng Điệp

Phản biện 2: PGS.TS. Hà Thị Mai Hiền

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ họp tại:
Trường Đại học Luật
Vào lúc 10 giờ, ngày 17 tháng 6 năm 2023

Trường Đại học Luật, Đại học Huế

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đề tài.....	2
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
5. Phương pháp luận & Phương pháp nghiên cứu	3
6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của Luận văn	4
7. Kết cấu của Luận văn.....	4
Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA BÊN VAY TRONG HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG TIÊU DÙNG	6
1.1. Khái quát về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	6
1.1.1. Khái niệm bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	6
1.1.2. Đặc điểm bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	6
1.1.3. Sự cần thiết của việc bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	6
1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng	7
1.2.1. Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	7
1.2.2. Đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	7

1.2.3. Nội dung cơ bản của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	7
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng	8
Kết luận chương 1	8
Chương 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA BÊN VAY TRONG HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG TIÊU DÙNG	9
2.1. Thực trạng quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng	9
2.1.1. Quy định về các nghĩa vụ của tổ chức tín dụng và công ty tài chính trong quá trình cho vay nhằm bảo đảm quyền lợi của người vay tiêu dùng.....	9
2.1.2. Quy định về nghĩa vụ của bên vay tiêu dùng nhằm bảo đảm quyền lợi cho chính họ	11
2.1.3. Quy định về lãi suất, phí.....	12
2.1.4. Quy định về hợp đồng mẫu	12
2.1.5. Thủ tục xử lý và thu hồi nợ quá hạn.....	13
2.1.6. Quy định về cơ chế thực thi pháp luật về bảo vệ người đi vay trong quan hệ hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	13
2.1.7. Đánh giá thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	15
2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng	16
2.2.1. Tình hình thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	16
2.2.2. Những vướng mắc trong thực tiễn thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng	17

Kết luận chương 2	18
Chương 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA BÊN VAY TRONG HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG TIÊU DÙNG	19
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	19
3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng	19
3.3.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng	20
3.3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.....	22
Kết luận chương 3	23
KẾT LUẬN	24

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Tín dụng tiêu dùng tuy không phải là một ngành mới tại Việt Nam, tuy nhiên về phương diện khuôn khổ pháp lý lẫn chính sách khai thác thị trường còn nhiều vấn đề bỏ ngõ. Tín dụng tiêu dùng bao gồm nhiều lĩnh vực như vay vốn để mua nhà ở, sửa chữa nhà ở; đất ở; mua sắm phương tiện đi lại như ô tô, mua sắm đồ gia dụng; du lịch; chữa bệnh; du học, v.v. Việc vay vốn để tiêu dùng có thể thực hiện bằng hình thức vay tín chấp hoặc thế chấp. Đối với vay tín chấp thường những khoản vay nhỏ và không có tài sản bảo đảm nên lãi suất tương đối cao. Đối với vay thế chấp thì khoản vay phụ thuộc vào nhu cầu của bên vay và tài sản thế chấp. Nhưng với hình thức vay nào đi nữa các TCTD và CTTC thường sử dụng hợp đồng mẫu, đặc trưng của loại hợp đồng này là khách hàng chấp nhận hoặc không chấp nhận, cơ hội đàm phán, thỏa thuận rất thấp. Mặt khác, so với vị thế của bên cho vay, thì bên vay yếu thế hơn, nên dễ dàng bị chèn ép và chịu nhiều bất lợi khi giao kết hợp đồng tín dụng tiêu dùng với TCTD và CTTC. Vì vậy, việc bảo vệ quyền lợi của bên vay trong những trường hợp này là điều hết sức cần thiết.

Cùng sự phát triển nhanh chóng và hiệu quả của các lĩnh vực tín dụng tiêu dùng, rất nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng đã được ghi nhận và đang tạo ra rất nhiều bức xúc cho bên vay nói riêng và cho xã hội nói chung. Phần lớn các hành vi có dấu hiệu xâm phạm quyền bên vay trong hợp đồng tín dụng tập trung vào những nội dung như cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; Hình thức câu chữ trong hợp đồng rất khó đọc; Không cung cấp hợp đồng cho bên vay; Vi phạm nghĩa vụ giải ngân cho bên vay; Không thông báo rõ ràng mục đích thu thập thông tin; Tiết lộ thông tin của bên vay; Tự ý thay đổi điều kiện hợp đồng; Quấy nhiễu, đe dọa để thu hồi nợ trước hạn hoặc cách tính lãi suất mập mờ. Vì vậy, việc nghiên cứu, làm rõ những bất cập, hạn chế của pháp luật về hoạt động tín dụng tiêu dùng nói riêng và pháp luật bảo vệ quyền của người tiêu dùng nói chung, cũng như những văn bản pháp luật khác liên

quan đến việc giao kết và thực hiện hợp đồng tín dụng, từ đó đề xuất một số giải pháp góp phần hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền của bên vay trong hợp đồng tín dụng. Vì những lý do nêu trên, nên tác giả đã chọn đề tài **“Pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng”** để làm Luận văn thạc sĩ Luật Kinh tế.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đề tài

Trong thời gian qua đã có một số công trình nghiên cứu về một số vấn đề có liên quan đến đề tài luận văn. Tuy nhiên, các kết quả nghiên cứu mà tác giả tìm được về pháp luật bảo vệ quyền lợi của người đi vay trong quan hệ hợp đồng tín dụng ở Việt Nam còn hết sức khiêm tốn. Phần lớn các công trình khoa học tập trung vào vấn đề bảo vệ người tiêu dùng nói chung. Tuy nhiên, Luận văn đã kế thừa một số nội dung sau: Một số bất cập, vướng mắc khi phân tích thực trạng pháp luật, thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, luận văn tiếp tục nghiên cứu những nội dung như:

- Nhận diện, làm rõ đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng;
- Hệ thống hóa một cách đầy đủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng;
- Phân tích, đánh giá những nội dung cụ thể các qui định của pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài

3.1. Mục đích nghiên cứu

Đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, đề tài phải thực hiện những nhiệm vụ cụ thể sau đây:

Thứ nhất, phân tích để làm sáng rõ những vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng như: Khái niệm, đặc điểm và vai trò pháp luật về thế chấp quyền sử dụng đất của Doanh nghiệp.

Thứ hai, phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.

Thứ ba, đề xuất các định hướng, các giải pháp hoàn thiện và giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu: Những vấn đề lý luận, thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi nội dung nghiên cứu: Luận văn nghiên cứu các quy định pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Phạm vi về không gian: Việt Nam

- Phạm vi về thời gian: 2017 đến 2022

5. Phương pháp luận & Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Luận văn đã sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng, duy vật lịch sử của chủ nghĩa Mác - Lê nin. Phương pháp này được sử dụng xuyên suốt trong quá trình hoàn thiện luận văn.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Bên cạnh đó để đạt mục tiêu nghiên cứu đặt ra, Luận văn còn sử dụng một số phương pháp nghiên cứu khoa học khác, cụ thể:

- Phương pháp phân tích, tổng hợp, quy nạp, diễn dịch được sử dụng xuyên suốt trong tất cả các chương của luận văn và tập trung vào chương 1,2 khi phân tích

về những vấn đề lý luận, thực trạng và thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Phương pháp so sánh được sử dụng khi đánh giá về các quy định của pháp luật một số các quốc gia hoặc pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Phương pháp thống kê được sử dụng khi thể hiện các số liệu tại chương 2 về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.

Ngoài ra, Luận văn còn sử dụng một số phương pháp nghiên cứu khác như phân tích quy phạm pháp luật thực định, phương pháp dự báo pháp luật để giải quyết các nhiệm vụ nghiên cứu đặt ra trong Luận văn.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của Luận văn

Thứ nhất, về mặt lý luận: Luận văn nghiên cứu có tính hệ thống và toàn diện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay. Kết quả nghiên cứu của luận văn sẽ góp phần bổ sung và phát triển lý luận và hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng.

Thứ hai, về mặt thực tiễn: Kết quả nghiên cứu của Luận văn sẽ là tài liệu tham khảo hữu ích cho các nhà lập pháp trong việc đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay, đồng thời tài liệu tham khảo cho những cá nhân, tổ chức quan tâm, nghiên cứu pháp luật về vấn đề này.

7. Kết cấu của Luận văn

Kết cấu của Luận văn được xây dựng phù hợp với mục tiêu, nhiệm vụ và phạm vi nghiên cứu. Cụ thể, ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung gồm có ba chương:

Chương 1. Một số vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Chương 2. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Chương 3. Định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Chương 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA BÊN VAY TRONG HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG TIÊU DÙNG

1.1. Khái quát về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

1.1.1. Khái niệm bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Khái niệm bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng có thể được hiểu như sau: *Bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD là những biện pháp để ngăn ngừa, phòng chống những hành vi xâm phạm những lợi ích mà pháp luật bảo vệ cho người đi vay khi họ ký kết và thực hiện hợp đồng TDTD với các công ty tài chính hoặc các TCTD nhằm phục vụ nhu cầu sinh hoạt và tiêu dùng.*

1.1.2. Đặc điểm bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD mang tính phòng ngừa là chủ yếu
- Bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD cần sự hỗ trợ rất lớn từ phía NHNN
- Bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD cần sự thiết lập cơ chế bảo vệ với nhiều hệ thống bảo vệ

1.1.3. Sự cần thiết của việc bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Hạn chế trạng thái bất bình đẳng giữa bên vay và bên cho vay trong quan hệ hợp đồng TDTD
- Giảm thiểu các tranh chấp phát sinh

- Hạn chế người dân tiếp cận vốn từ những kênh không chính thức, giúp giảm thiểu các hệ lụy, bảo đảm an ninh trật tự xã hội

1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

1.2.1. Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD được hiểu như sau: *Pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD là tổng hợp các quy định của pháp luật được nhà nước ban hành nhằm để ngăn ngừa, phòng chống những hành vi xâm phạm những lợi ích mà pháp luật bảo vệ cho người đi vay khi họ ký kết và thực hiện hợp đồng TDTD với các công ty tài chính hoặc các TCTD nhằm phục vụ nhu cầu sinh hoạt và tiêu dùng.*

1.2.2. Đặc điểm pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Thứ nhất, pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD vừa mang đặc điểm chung của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vừa mang đặc điểm riêng liên quan đến tín dụng tiêu dùng

Thứ hai, pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD có nền tảng từ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thứ ba, pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD có phạm vi điều chỉnh rộng, mang tính kết nối, liên thông giữa các ngành luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam

1.2.3. Nội dung cơ bản của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Trong phạm vi của luận văn, pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD sẽ được nghiên cứu với những nội dung cơ bản sau:

- Quy định về nghĩa vụ của TCTD, CTTC trong quá trình cho vay nhằm bảo đảm quyền lợi của người vay tiêu dùng

- Quy định về nghĩa vụ của người vay tiêu dùng nhằm bảo đảm quyền lợi cho chính họ

- Quy định về lãi suất, phí

- Quy định về hợp đồng mẫu

- Quy định về thủ tục xử lý và thu hồi nợ quá hạn

- Quy định về cơ chế thực thi pháp luật về bảo vệ người đi vay trong quan hệ hợp đồng tín dụng tiêu dùng

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Sự hiểu biết về quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Ý thức chấp hành pháp luật trong hoạt động cho vay tiêu dùng từ phía các TCTD và các CTTC

- Hệ thống pháp lý và sự tham gia quản lý của cơ quan có thẩm quyền

- Chính sách, chủ trương của Nhà nước

Kết luận chương 1

Việc nghiên cứu những vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD có thể rút ra những kết luận sau:

(1) Dưới góc độ khoa học pháp lý, pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD là tổng hợp các quy định của pháp luật được nhà nước ban hành nhằm để ngăn ngừa, phòng chống những hành vi xâm phạm những lợi ích mà pháp luật bảo vệ cho người đi vay khi họ ký kết và thực hiện hợp đồng TDTD với các công ty tài chính hoặc các TCTD nhằm phục vụ nhu cầu sinh hoạt và tiêu dùng.

(2) Việc bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD sẽ góp phần hạn chế trạng thái bất bình đẳng giữa bên vay và bên cho vay trong quan hệ hợp đồng TDTD; Giảm thiểu các tranh chấp phát sinh; Hạn chế người dân tiếp cận vốn từ những kênh không chính thức, giúp giảm thiểu các hệ lụy, bảo đảm an ninh trật tự xã hội.

(3) Pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD vừa mang đặc điểm chung của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vừa mang đặc điểm riêng liên quan đến tín dụng tiêu dùng; Pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD có nền tảng từ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Mặt khác, pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD có phạm vi điều chỉnh rộng, mang tính kết nối, liên thông giữa các ngành luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam

(4) Pháp luật về xử lý vi phạm trong lĩnh vực thuế TNCN nhưng chịu sự tác động của các yếu tố sau đây: Sự hiểu biết về quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng tín dụng tiêu dùng; Ý thức chấp hành pháp luật trong hoạt động cho vay tiêu dùng từ phía các TCTD và các CTTC; Hệ thống pháp lý và sự tham gia quản lý của cơ quan có thẩm quyền và chính sách, chủ trương của Nhà nước

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA BÊN VAY TRONG HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG TIÊU DÙNG

2.1. Thực trạng quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

2.1.1. *Qui định về các nghĩa vụ của tổ chức tín dụng và công ty tài chính trong quá trình cho vay nhằm bảo đảm quyền lợi của người vay tiêu dùng*

** Nghĩa vụ cung cấp thông tin cho bên vay tiêu dùng*

Pháp luật Việt Nam đã quy định cụ thể tại khoản 2 Điều 8 Luật BVQLNTD năm 2010 thì người tiêu dùng có quyền “Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa,

dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà người tiêu dùng đã mua, sử dụng”. Quyền này được bảo đảm thực hiện bằng việc pháp luật quy định cấm bên kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp hoặc về uy tín khả năng kinh. Ngoài ra, Điều 12 Luật BVQLNTD năm 2010 còn quy định bên cung cấp hàng hóa dịch vụ có nghĩa vụ thông tin hàng hóa, dịch vụ, niêm yết công khai giá hàng hóa, dịch vụ tại địa điểm kinh doanh, văn phòng dịch vụ cho khách hàng.

Để phù hợp với Luật BVQLNTD năm 2010, khoản 1 Điều 16 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định: “Tổ chức tín dụng có trách nhiệm cung cấp cho khách hàng đầy đủ các thông tin trước khi xác lập thỏa thuận cho vay: Lãi suất cho vay; nguyên tắc và các yếu tố xác định, thời điểm xác định lãi suất cho vay đối với trường hợp áp dụng lãi suất cho vay có điều chỉnh; lãi suất áp dụng đối với dư nợ gốc bị quá hạn; lãi suất áp dụng đối với lãi chậm trả; phương pháp tính lãi tiền vay; loại phí và mức phí áp dụng đối với khoản vay; các tiêu chí xác định khách hàng vay vốn theo lãi suất cho vay”. Đây là những thông tin quan trọng, quyết định rất lớn đối với việc các bên có đạt được thỏa thuận để tiến tới việc ký kết hợp đồng TDTD hay không.

Đối với việc vay tiêu dùng tại các CTTC, khoản 3 Điều 6 Thông tư 43/2016/TT-NHNN (được sửa đổi, bổ sung Thông tư 18/2019/TT-NHNN) quy định: “Công ty tài chính chịu trách nhiệm về hoạt động của điểm giới thiệu dịch vụ, bảo đảm thông tin về sản phẩm cho vay tiêu dùng cung cấp cho khách hàng tại các điểm giới thiệu dịch vụ được thống nhất, đầy đủ và trung thực”. Như vậy, để bảo vệ quyền lợi của bên vay, pháp luật đã quy định rất cụ thể và chi tiết về nghĩa vụ cung cấp thông tin của bên cho vay, tránh trường hợp bên vay không hiểu rõ được các khoản vay mà vẫn giao kết hợp đồng TDTD, nhằm hạn chế các tranh chấp phát sinh.

** Nghĩa vụ tư vấn, giải thích cho bên vay tiêu dùng*

Khoản 2 Điều 8 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định người tiêu dùng được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ. Quyền này của người tiêu dùng gắn liền với nghĩa vụ của TCTD và CTTC là tư vấn, giải thích cho bên vay hiểu rõ được các điều khoản, thuật ngữ chuyên môn và pháp lý trong hợp đồng, để đảm bảo khoản vay thật sự phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của bên vay, tránh trường hợp khách hàng khiếu nại về lãi suất rất cao và thuật ngữ trong hợp đồng khó hiểu.

** Nghĩa vụ kiểm tra khả năng thanh toán của người vay tiêu dùng*

TCTD và các CTTC cần tiến hành phân tích các các vấn đề như mục đích vay có phù hợp không, số tiền vay có phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng và tỷ lệ cho vay trên tài sản bảo đảm của TCTD hay không. Đặc biệt là phải phân tích khả năng trả nợ của khách hàng nhằm đảm bảo việc trả nợ đúng hạn, tránh nợ quá hạn, khó đòi.

** Nghĩa vụ trung thực với người vay tiêu dùng*

Pháp luật bảo vệ quyền lợi của người đi vay trong quan hệ hợp đồng TDTD đã đưa ra các chế tài xử lý khi các TCTD và CTTC nếu có hành vi che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người đi vay.

** Nghĩa vụ bảo vệ thông tin của bên vay tiêu dùng*

Bảo vệ thông tin khách hàng là nội dung được ghi nhận trong rất nhiều văn bản luật ở nước ta, trong đó có pháp luật về TCTD. Theo đó, Điều 14 Luật các TCTD năm 2010 và khoản 1 Điều 4 Nghị định 117/2018/NĐ-CP được ban hành ngày 11/09/2018 đã khẳng định TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài có nghĩa vụ bảo mật thông tin liên quan đến các giao dịch của khách hàng tại TCTD, cụ thể là bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của khách hàng tại TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

2.1.2. Quy định về nghĩa vụ của bên vay tiêu dùng nhằm bảo đảm quyền lợi cho chính họ

Để đảm bảo quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD, bên cạnh quy định nghĩa vụ của TCTD và CTTC pháp luật cũng quy định nghĩa vụ

của bên vay tiêu dùng nhằm bảo đảm quyền lợi cho chính họ, có nghĩa là bên vay cũng phải có nghĩa vụ và hành động thiết thực trong hợp đồng để tránh các bất lợi và thiệt hại có thể xảy ra.

2.1.3. Quy định về lãi suất, phí

Vì đặc thù của ngành tín dụng ngân hàng nên nghiệp vụ cho vay ngân hàng và cho vay tiêu dùng nói riêng sẽ không phải chịu ràng buộc của lãi suất cho vay tối đa theo quy định của BLDS 2015 nói trên là 20%/năm mà sẽ tuân theo quy định của pháp luật chuyên ngành tại Luật Các TCTD năm 2010 và các văn bản quy phạm pháp luật quy định về lãi suất áp dụng cho hợp đồng tín dụng tại thời điểm xác lập hợp đồng, thời điểm tính lãi suất.¹ Cụ thể, khoản 1 Điều 13 Thông tư 39/2016/TT-NHNN qui định lãi suất cho vay tiêu dùng sẽ do các bên thỏa thuận “theo cung cầu vốn thị trường, nhu cầu vay vốn và mức độ tín nhiệm của khách hàng”. Còn quy định pháp luật về trần lãi suất của BLDS năm 2015 chỉ áp dụng đối với các trường hợp cho vay ngắn hạn bằng đồng Việt Nam thuộc các lĩnh vực ưu tiên quy định tại khoản 2 Điều 13 Thông tư 39/2016/TT-NHNN.

2.1.4. Quy định về hợp đồng mẫu

Hiện nay, các quy định về hợp đồng theo mẫu không được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật ngân hàng mà chỉ được quy định trong BLDS năm 2015, các văn bản pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và một số văn bản quy phạm pháp luật có liên quan. Cụ thể, tại khoản 1 Điều 405 BLDS năm 2015 là “hợp đồng gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một 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” và tại khoản 5 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định “hợp đồng do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ soạn thảo để giao dịch với người tiêu dùng”. Với những quy định này, hợp theo mẫu có thể được hiểu là hợp đồng mà tất cả các điều khoản

¹ Điều 7 Nghị quyết 01/2019/NQ-HĐTP hướng dẫn áp dụng một số quy định của pháp luật về lãi, lãi suất, phạt vi phạm do Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao ban hành.

của hợp đồng đều do bên đề nghị đưa ra và bên được đề nghị chỉ có thể trả lời chấp nhận hoặc không chấp nhận mà không được đưa ra bất cứ yêu cầu sửa đổi nào khác.

Để bảo đảm quyền lợi cho bên vay tiêu dùng trong trường hợp sử dụng hợp đồng theo mẫu, Thông tư 43/2016/TT-NHNN (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 18/2019 TT-NHNN) cũng quy định cụ thể về việc các công ty tài chính có nghĩa vụ phải cung cáo cho khách hàng dự thảo hợp đồng cho vay tiêu dùng để khách hàng xem xét, quyết định trước khi ký và phải giải thích chính xác cụ thể, trung thực các nội dung hợp đồng cho vay tiêu dùng khi có yêu cầu của khách hàng.

2.1.5. Thủ tục xử lý và thu hồi nợ quá hạn

Để tránh tình trạng một số CTTC trong quá trình thu hồi nợ quá rầy làm phiền bên vay tiêu dùng hoặc người thân, gia đình họ, Ngân hàng Nhà nước đã ban hành Thông tư 18/2019/TT-NHNN sửa đổi Thông tư 43/2016/TT-NHNN quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành có hiệu lực ngày 01/01/2020 đã sửa đổi, bổ sung quy định về biện pháp đôn đốc, thu hồi nợ công ty tài chính.

2.1.6. Quy định về cơ chế thực thi pháp luật về bảo vệ người đi vay trong quan hệ hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Cơ chế bảo đảm thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi của người đi vay trong quan hệ hợp đồng TDTD bao gồm những cơ quan được Nhà nước giao nhiệm vụ thực thi pháp luật cùng với các chế tài xử lý vi phạm trong lĩnh vực này và sự bảo vệ từ phía các Hiệp hội.

2.1.6.1. Hệ thống cơ quan nhà nước có nghĩa vụ thực thi pháp luật về bảo vệ người đi vay trong quan hệ hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Khoản 1 Điều 4 Luật BVQLNTD năm 2010 quy định nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội”. Vì vậy, cơ quan nhà nước có trách nhiệm thực thi pháp luật về bảo vệ người vay tiêu dùng cũng chính là các cơ quan có trách nhiệm thực thi pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng nói chung. Tuy nhiên, mỗi cơ quan khác nhau thì thực hiện nghĩa vụ này với những vai trò, quyền hạn khác nhau,

nhưng đều hướng đến mục tiêu là bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng nói chung và bên vay trong hợp đồng TDTD nói riêng. Hiện nay, hai hệ thống cơ quan nhà nước có nhiệm vụ thực thi pháp luật bảo vệ người tiêu dùng, đó là:

+ Hệ thống cơ quan hành chính

+ Hệ thống cơ quan tư pháp

Cơ chế bảo đảm quyền của người tiêu dùng được thể hiện trên mấy phương diện sau:²

- Thiết chế hành chính

- Thiết chế tư pháp

- Thiết chế đặc biệt

2.1.6.2. Bảo vệ từ phía Hiệp hội

Ở Việt Nam, để Hiệp hội có thể phát huy vai trò của mình trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng nói chung và bên vay trong hợp đồng TDTD nói riêng, ngày 31/10/2018 Bộ Nội Vụ đã ban hành Quyết định cho phép thành lập Hội bảo vệ Người tiêu dùng Việt Nam trên cơ sở tách ra từ Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam. Sự tham gia bảo vệ từ phía Hiệp hội là một “kênh” quan trọng góp bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD.

2.1.6.3. Quy định về các chế tài xử lý vi phạm

Nếu các TCTD hoặc CTTC vi phạm về quyền lợi của người đi vay trong quan hệ hợp đồng TDTD thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm để 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. Như vậy các chế tài trong lĩnh vực này bao gồm:

* Chế tài hành chính

* Chế tài dân sự

* Chế tài hình sự

² Nguyễn Hữu Huyền, Kinh nghiệm pháp luật của Pháp và EU về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, <https://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/nghien-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=1210>, truy cập 1/2/2023.

2.1.7. Đánh giá thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Đánh giá một cách khách quan, hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD đã xây dựng được một khung pháp lý hợp lý và khoa học vừa bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng, vừa tạo môi trường phát triển lành mạnh cho thị trường tài chính tiêu dùng ở Việt Nam.

Bên cạnh những ưu điểm nêu trên, pháp luật về vấn đề bảo vệ quyền lợi của bên trong hợp đồng TDTD vẫn còn tồn tại một số hạn chế sau:

- Việc bãi bỏ hoạt động vay tiêu dùng ra khỏi Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là không hợp lý

- Mức phạt hành chính về những hành vi vi phạm về cung cấp thông tin cho người tiêu dùng quá thấp không bảo đảm tính răn đe

- Luật BVQLNTC năm 2010 chưa có điều luật quy định về cơ quan, tổ chức có thể hỗ trợ cho người tiêu dùng (trong đó có bên vay tiêu dùng) giải quyết khi có tranh chấp xảy ra

- Pháp luật chưa quy định thống nhất, đồng bộ nghĩa vụ cung cấp thông tin cho bên vay tiêu dùng giữa các tổ chức thực hiện hoạt động cho vay tiêu dùng

- Khoản 4 Điều 10 Thông tư 43/2016/TT-NHNN để bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng chưa hợp lý

- Pháp luật thiếu các quy định về cung cấp thông tin để tạo điều kiện cho khách hàng có thể so sánh lãi, phí cũng như các điều kiện khác giữa các sản phẩm, dịch vụ và giữa các nhà cung cấp; hoặc các quy định để đảm bảo rằng thông tin được thông báo một cách rõ ràng, ngắn gọn (thay vì các bản hợp đồng với ngôn ngữ lắt léo, khó hiểu, cỡ chữ quá nhỏ và khoảng cách các chữ dày đặc khiến cho việc đọc trở nên rất khó khăn). Điều này dẫn tới kết quả là, mặc dù các tổ chức tín dụng đều đã có các hình thức để cung cấp thông tin cho khách hàng song chất lượng thông tin, mức độ dễ hiểu và hoàn chỉnh của thông tin hoàn toàn phụ thuộc vào từng tổ chức tín dụng.

2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

2.2.1. Tình hình thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

Theo Báo cáo thường niên của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) cho thấy dịch vụ tín dụng tiêu dùng thuộc ngành tài chính - bảo hiểm - ngân hàng được người tiêu dùng phản ánh, khiếu nại nhiều nhất, tính đến cuối năm 2019, Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 của Cục đã nhận được 9.295 cuộc gọi đến. Trong 14 ngành hàng, lĩnh vực kinh doanh thường xảy ra tranh chấp tiêu dùng, dịch vụ tín dụng tiêu dùng thuộc ngành tài chính - bảo hiểm - ngân hàng được người tiêu dùng phản ánh, khiếu nại nhiều nhất, chiếm tới 21,8% tổng số cuộc gọi được ghi nhận, tư vấn. Đặc biệt, các hành vi có dấu hiệu vi phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng tín dụng tại Việt Nam có xu hướng gia tăng và nhiều biểu hiện phức tạp. Năm 2020, Tổng đài tư vấn hỗ trợ người tiêu dùng của Cục tiếp nhận và tư vấn khoảng 360 cuộc gọi của người tiêu dùng có nội dung liên quan đến các vấn đề phát sinh trong lĩnh vực tài chính. Trong 4 tháng đầu năm 2021, Cục đã tư vấn 66 cuộc gọi, tiếp nhận và giải quyết 47 yêu cầu, kiến nghị và khiếu nại của người tiêu dùng tài chính (Xem bảng thống kê cuộc gọi, đơn thư và tình hình giải quyết đơn, thư khiếu nại).

Việc nghiên cứu cho thấy, phần lớn các hành vi có dấu hiệu xâm phạm quyền lợi bên vay tiêu dùng trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng tập trung vào những nội dung sau:

** Cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ thông tin về khoản vay cho bên vay và không niêm yết hợp đồng theo mẫu*

** Không cung cấp hợp đồng cho người tiêu dùng*

** Lộ thông tin khách hàng*

** Không thông báo rõ ràng mục đích thu thập thông tin*

** Quá nhiều, đe dọa để thu hồi nợ*

** Lãi suất vay quá cao*

2.2.2. Những vướng mắc trong thực tiễn thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

2.2.2.1. Bên vay tiêu dùng chưa nhận thức đúng đắn về quyền lợi của mình

Trong quan hệ giao dịch với TCTD và CTTC, bên vay tiêu dùng thường đứng ở thế yếu và thường ảnh hưởng quyền lợi nhưng không hoặc chưa biết cách đấu tranh để bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình. Nguyên nhân của thực trạng này là người tiêu dùng chưa nhận thức được đầy đủ quyền và trách nhiệm cũng như vị trí của mình trong xã hội, cũng như đối với hoạt động cho vay tiêu dùng.

2.2.2.2. Trách nhiệm của các tổ chức tín dụng và công ty tài chính trong việc bảo vệ người tiêu dùng

Nhiều TCTD, đặc biệt là CTTC vì mục tiêu lợi nhuận đã thực hiện không đầy đủ hoặc thậm chí không thực hiện trách nhiệm, nghĩa vụ của mình đối với bên vay tiêu dùng. Những hành vi vi phạm phổ biến nhất của TCTD và CTTC với bên vay tiêu dùng chính là không cung cấp đầy đủ thông tin về khoản vay, thậm chí tồn tại những hành vi như ép buộc, lôi kéo khách hàng bất chính, thông tin sai, không trung thực hoặc không rõ ràng gây nhầm lẫn về lãi suất; cán bộ ngân hàng lừa khách hàng lập hồ sơ khống để vay vốn. Như vậy, vấn đề đặt ra trách nhiệm của các TCTD và CTTC trong việc bảo vệ người tiêu dùng chưa đạt được như mong đợi.

2.2.2.3. Năng lực cơ quan quản lý bảo vệ bên vay tiêu dùng còn hạn chế

Trong quá trình thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước thời gian qua đã có những cố gắng nhất định về lập pháp và thực thi các quy định nhằm bảo vệ người tiêu dùng, tuy nhiên, cũng không tránh khỏi những hạn chế còn tồn tại về tổ chức, hoạt động, thể hiện ở một số khía cạnh sau: Mạng lưới giám sát hành chính chưa mạnh, hoạt động quan liêu, bị chi phối bởi nhiều cơ quan công quyền khác. Mặt khác, theo đánh giá của Ngân hàng thế giới thì về cơ cấu tổ chức các cơ quan quản lý tài chính Việt Nam vừa chồng chéo, vừa thiếu phân công và phối hợp rõ ràng giữa các cơ quan chức năng như hiện nay. Đó là những nguyên nhân chính dẫn đến việc cơ quan quản lý bảo vệ bên vay

tiêu dùng chưa phát huy hết vai trò và trách nhiệm của họ, dẫn đến quyền lợi của bên vay tiêu dùng cũng chưa được bảo vệ hiệu quả.

2.2.2.4. Sự bảo vệ từ phía Hiệp hội khá mờ nhạt

Người tiêu dùng với tư cách là các chủ thể "yếu thế" trên thị trường có thể củng cố vai trò, vị thế của mình trong mối quan hệ với các chủ thể trên thị trường bằng cách lập ra các tổ chức xã hội (các hội, đoàn) bảo vệ người tiêu dùng³. Tuy nhiên, trong thực tế, vẫn còn nhiều khó khăn để các tổ chức bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng thực hiện tốt được vai trò của mình. Nguyên nhân của thực trạng này là do các quy hạn chế về ngân sách và nhân sự để đảm bảo hoạt động của tổ chức hội bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng còn hạn chế. Đây là một rào cản để tổ chức xã hội phát huy vai trò của mình.

Kết luận chương 2

Chương 2 của luận văn tập trung nghiên cứu thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD. Việc nghiên cứu các nội dung này đạt được các kết quả như sau:

(i) Về thực trạng pháp luật: Về cơ bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng trong hợp đồng TDTD đã đáp ứng được nhu cầu vay vốn để phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng của người dân hiện nay, đồng thời góp phần quan trọng trong việc thúc đẩy thị trường tài chính tiêu dùng phát triển, hạn chế sự phát triển của “tín dụng đen”, gây mất an toàn cho xã hội. Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm nêu trên, thì pháp luật về vấn đề này còn tồn tại một số hạn chế nhất định, cụ thể như: Pháp luật không qui định hoạt động cho vay tiêu dùng thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; Mức phạt hành chính về nghĩa vụ cung cấp thông tin chưa bảo đảm tính răn đe; chưa có sự thống nhất về nghĩa vụ cung cấp dự thảo hợp đồng vay cho bên vay nghiên cứu trước, v.v.

(ii) Về thực tiễn thực hiện pháp luật: Bên cạnh những ưu điểm là các TCTD và CTTC tuân thủ nghiêm túc các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên

³ Hans Schulte-Nölke, Christian Twigg-Flesner, Martin Ebers (2008), Consumer Law Compendium - Comparative Analysis, tr.19.

vay tiêu dùng, thì vẫn tồn tại các một số hạn chế, dẫn đến quyền lợi của bên vay chưa được bảo đảm, cụ thể: Cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ thông tin về khoản vay cho bên vay và không niêm yết hợp đồng theo mẫu; Lãi suất vay quá cao; Quấy nhiễu, đe dọa để thu hồi nợ; Không thông báo rõ ràng mục đích thu thập thông tin; Lộ thông tin khách hàng; Không cung cấp hợp đồng cho người tiêu dùng

(iii) Việc nghiên cứu cho thấy, những vướng mắc trong quá trình thực tiễn thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng xuất phát từ những nguyên nhân sau đây: Bên vay tiêu dùng chưa nhận thức đúng đắn về quyền lợi của mình; Sự bảo vệ từ phía Hiệp hội khá mờ nhạt, Năng lực cơ quan quản lý bảo vệ bên vay tiêu dùng còn hạn chế, các TCTD và CTTC chưa thực hiện tốt trách nhiệm, nghĩa vụ việc bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng.

Chương 3

ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA BÊN VAY TRONG HỢP ĐỒNG TÍN DỤNG TIÊU DÙNG

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng gắn liền với việc thiết lập thị trường tài chính lành mạnh

- Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng phải kết hợp hài hòa lợi ích giữa bên vay tiêu dùng với công ty tài chính và tổ chức tín dụng

- Phải bảo đảm khả năng tự bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng thông qua các thiết chế tài phán

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

3.3.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

** Khôi phục lại quy định hoạt động cho vay tiêu dùng thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung*

Việc loại bỏ quy định hoạt động cho vay tiêu dùng thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là một bước lùi trong công tác bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng. Vì vậy, để quyền lợi của bên vay được bảo vệ thì việc khôi phục lại quy định hoạt động cho vay tiêu dùng thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là rất cần thiết.

** Tăng mức phạt hành chính đối với hành vi vi phạm về cung cấp thông tin cho người tiêu dùng để bảo đảm tính răn đe*

Như đã phân tích ở mục 2.1.7, hành vi không thông báo chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trước khi giao dịch theo quy định; Che giấu thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng theo quy định tại Điều 47 Nghị định 98/2020/NĐ-CP về 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 quy định đối với bị phạt tiền từ 10 triệu đồng đến 20 triệu đồng. Mức phạt này là quá thấp, không bảo đảm tính răn đe đối với CTTC và TCTD. Vì vậy, thiết nghĩ cần nâng mức phạt này lên ở mức hợp lý hơn.

** Bổ sung điều luật điều luật quy định về những cơ quan, tổ chức có thể hỗ trợ cho người tiêu dùng (trong đó có bên vay tiêu dùng) khi có tranh chấp xảy ra trong Luật BVQLNTC năm 2010*

Ở Việt Nam mặt bằng về nhận thức chung của người tiêu dùng là không cao lắm và không phải người tiêu dùng nào cũng am hiểu pháp luật nên thường họ căn cứ vào văn bản luật trực tiếp là Luật BVQLNTD để bảo vệ quyền lợi cho mình. Vì vậy, văn bản luật này cần có một điều luật để chỉ dẫn cho họ những cơ quan tổ chức

có thể hỗ trợ họ giải quyết khi có tranh chấp xảy ra. Theo đó điều luật có thể quy định như sau:

“Điều: Khi xảy ra tranh chấp với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng có thể liên hệ tới các cơ quan hoặc tổ chức dưới đây để đề nghị hỗ trợ, giải quyết:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng.

- Các Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Ủy ban nhân dân các cấp

- Sở Công Thương tại nơi diễn ra giao dịch hoặc nơi người tiêu dùng sinh sống hoặc nơi đơn vị kinh doanh đang hoạt động.

- Cục Quản lý cạnh tranh và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Bộ Công Thương.

- Các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực chuyên ngành

- Trọng tài.

- Tòa án”.

- Pháp luật cần quy định thống nhất, đồng bộ nghĩa vụ cung cấp thông tin cho bên vay tiêu dùng giữa các tổ chức thực hiện hoạt động cho vay tiêu dùng

Việc cung cấp dự thảo hợp đồng vay tiêu dùng để bên vay xem xét, quyết định trước khi ký, đồng thời giải thích chính xác, đầy đủ trung thực các nội dung cụ thể trong hợp đồng vay tiêu dùng là điều kiện quan trọng để bảo vệ quyền lợi của bên vay. Tuy nhiên, vấn đề này chưa được quy định trong Thông tư 39/2016/TT-NHNN điều chỉnh về hoạt động cho vay của chi nhánh TCTD nước ngoài. Vì vậy, thiết nghĩ để bảo vệ quyền lợi cho bên vay thì trong thông tư này cần bổ sung điều khoản quy định về nội dung này.

- Sửa đổi khoản 4 Điều 10 Thông tư 43/2016/TT-NHNN theo hướng bỏ cụm từ “khi có yêu cầu của khách hàng” để bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng

Việc giải thích đầy đủ, chính xác các điều khoản trong hợp đồng TDTD cho bên vay là cần thiết và cần quy định đây là nghĩa vụ bắt buộc của TCTD và CTTC.

Tuy nhiên, khoản 4 Điều 10 Thông tư 43/2016/TT-NHNN quy định là CTTC chỉ giải thích chính xác, đầy đủ trung thực các nội dung cụ thể trong hợp đồng vay tiêu dùng khi có yêu cầu của khách hàng là không hợp lý. Vì vậy, cần sửa đổi khoản 4 Điều 10 Thông tư 43/2016/TT-NHNN theo hướng bỏ cụm từ “khi có yêu cầu của khách hàng” để bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng.

- Pháp luật cần bổ sung các quy định về cung cấp thông tin để tạo điều kiện cho khách hàng có thể so sánh lãi, phí cũng như các điều kiện khác giữa các sản phẩm, dịch vụ và giữa các tổ chức cho vay

Cho vay tiêu dùng mới phát triển nhanh và mạnh ở thị trường tài chính Việt Nam trong năm năm trở lại đây, lĩnh vực này được xem là thị trường tiềm năng, “màu mỡ” cho các TCTD và CTTC. Tuy nhiên, trong thời gian qua các tranh chấp trong lĩnh vực này thường xuyên phát sinh, một phần là do bên vay tiêu dùng thiếu thông tin để tạo điều kiện cho khách hàng có thể so sánh lãi, phí cũng như các điều kiện khác giữa các sản phẩm, dịch vụ và giữa các tổ chức cho vay để lựa chọn tổ chức vay. Vì vậy, pháp luật cần bổ sung các quy định về cung cấp thông tin để tạo điều kiện cho khách hàng có thể so sánh lãi, phí cũng như các điều kiện khác giữa các sản phẩm, dịch vụ và giữa các tổ chức cho vay, từ đó họ sẽ chủ động lựa chọn các khoản vay và bên cho vay phù hợp với yêu cầu tài chính của họ.

3.3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng

- Tuyên truyền, giáo dục nhằm nâng cao hiểu biết tài chính, nhận thức về quản lý tài chính trong cộng đồng

- Cần quy định các tiêu chuẩn cơ bản đối với chuyên viên tư vấn cho vay tiêu dùng

- Nâng cao năng lực cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện hoạt động quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và bên vay tiêu dùng nói riêng

- Phân định rõ trách nhiệm của từng cơ quan quản lý về nhiệm vụ bảo vệ người tiêu dùng tài chính cũng như cơ chế phối hợp chính thức và hiệu quả giữa các cơ quan này.

- Cần tham khảo khuyến nghị của Ngân hàng thế giới.

Kết luận chương 3

Chương 3 của luận văn tập trung nghiên cứu các định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD. Kết quả nghiên cứu như sau:

(i) Định hướng hoàn thiện pháp luật tập trung vào các định hướng sau: Bảo vệ quyền lợi của của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng gắn liền với việc thiết lập thị trường tài chính lành mạnh; Bảo vệ quyền lợi của của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng phải kết hợp hài hòa lợi ích giữa bên vay tiêu dùng với công ty tài chính và tổ chức tín dụng và phải bảo đảm khả năng tự bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng thông qua các thiết chế tài phán.

(ii) Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng tín dụng tiêu dùng tập trung vào các giải pháp: Khôi phục lại quy định hoạt động cho vay tiêu dùng thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; Tăng mức phạt hành chính đối với hành vi vi phạm về cung cấp thông tin cho người tiêu dùng để bảo đảm tính răn đe; Bổ sung điều luật điều luật quy định về những cơ quan, tổ chức có thể hỗ trợ cho người tiêu dùng (trong đó có bên vay tiêu dùng) khi có tranh chấp xảy ra trong Luật BVQLNTC năm 2010; Pháp luật cần quy định thống nhất, đồng bộ nghĩa vụ cung cấp thông tin cho bên vay tiêu dùng giữa các tổ chức thực hiện hoạt động cho vay tiêu dùng; Sửa đổi khoản 4 Điều 10 Thông tư 43/2016/TT-NHNN theo hướng bỏ cụm từ “khi có yêu cầu của khách hàng” để bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng; bổ sung các quy định về cung cấp thông tin để tạo điều kiện cho khách hàng có thể so sánh lãi, phí cũng như các điều kiện khác giữa các sản phẩm, dịch vụ và giữa các tổ chức cho vay

(iii) Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD tập trung vào các giải pháp: Tuyên truyền, giáo dục nhằm nâng cao hiểu biết tài chính, nhận thức về quản lý tài chính trong cộng đồng; Cần quy định các tiêu chuẩn cơ bản đối với chuyên viên tư vấn cho vay tiêu dùng; Nâng cao năng lực cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện hoạt động quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và bên vay tiêu dùng nói riêng.

KẾT LUẬN

Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng nói chung và bên vay trong hợp đồng TDTD nói riêng là trách nhiệm của Nhà nước và toàn thể xã hội. Tuy nhiên, để thực hiện tốt vấn đề này cần phải có một cơ chế pháp lý thống nhất, hợp lý và khoa học. Do vậy, việc nghiên cứu pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay tiêu dùng có ý nghĩa rất thiết thực và quan trọng. Qua quá trình nghiên cứu luận văn đã rút ra các kết luận sau:

(i) Pháp luật về bảo vệ quyền lợi của bên vay trong hợp đồng TDTD là tổng hợp các quy định của pháp luật được nhà nước ban hành nhằm để ngăn ngừa, phòng chống những hành vi xâm phạm những lợi ích mà pháp luật bảo vệ cho người đi vay khi họ ký kết và thực hiện hợp đồng TDTD với các công ty tài chính hoặc các TCTD nhằm phục vụ nhu cầu sinh hoạt và tiêu dùng.

Pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD vừa mang đặc điểm chung của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vừa mang đặc điểm riêng liên quan đến tín dụng tiêu dùng; Pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD có nền tảng từ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Mặt khác, pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD có phạm vi điều chỉnh rộng, mang tính kết nối, liên thông giữa các ngành luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam

(ii) Bên cạnh những ưu điểm, pháp luật bảo vệ quyền lợi của bên vay trong quan hệ hợp đồng TDTD tồn tại rất nhiều hạn chế. Việc nghiên cứu các hạn chế này là cơ sở để luận văn đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật ở Chương 3. Ngoài

những hạn chế về pháp luật thì thực tiễn thực hiện vấn đề này cũng tồn tại những vướng mắc, bất cập dẫn đến quyền lợi của bên vay chưa được bảo đảm.

Trên cơ sở các vấn đề nghiên cứu nêu trên, trong Chương 3 của luận văn, học viên đã đề xuất các định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật. Với những giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả pháp luật đề xuất ở Chương 3, học viên hi vọng có thể khắc phục những bất cập, vướng mắc về mặt pháp lý cũng như thực tiễn thực hiện pháp luật về vấn đề này hiện nay.