

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



NGUYỄN THỊ QUYÊN

**BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG
HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM**

Ngành: Luật Kinh tế

Mã số: 8 38 01 07

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. Hà Lệ Thủy**

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc
sĩ họp tại: Trường Đại học Luật

Vào lúc.....giờ.....ngày.....tháng năm.....

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 đến đề tài.....	1
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu.....	3
6. Ý nghĩa lý luận và ý nghĩa thực tiễn của luận văn.....	3
7. Bố cục của luận văn	4
NỘI DUNG.....	5
Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM.....	5
1.1. Khái quát về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm	5
1.1.1. Khái niệm quyền lợi người tiêu dùng	5
1.1.2. Khái niệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm ...	5
1.1.3. Khái niệm, đặc điểm hợp đồng bảo hiểm	5
1.1.4. Phân loại hợp đồng bảo hiểm.....	5
1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm	6
1.2.1. Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm	6
1.2.2. Nội dung của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực hợp đồng bảo hiểm	6
1.3. Các yếu tố tác động đến thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm	7
1.3.1. Mức độ hoàn thiện chính sách và pháp luật của Nhà nước	7
1.3.2. Công tác tổ chức quản lý của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.....	7
1.3.3. Điều kiện kinh tế, xã hội	7
1.3.4. Trách nhiệm và ý thức của các tổ chức, cá nhân kinh doanh bảo hiểm.....	8
1.3.5. Nhận thức của người tiêu dùng	8
Tiêu kết Chương 1.....	8

Chương 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM..... 9

2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm..... 9

2.1.1. Quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm..... 9

2.1.2. Đánh giá quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm..... 10

2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm 11

2.2.1. Một số kết quả đạt được trong thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm..... 11

2.2.2. Một số vướng mắc, hạn chế trong thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm..... 12

2.2.3. Nguyên nhân của những vướng mắc, hạn chế trong thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm..... 12

Tiểu kết Chương 2..... 13

Chương 3. ĐỊNH HƯỚNG, CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM... 14

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm..... 14

3.1.1. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm gắn với việc xây dựng kinh tế thị trường và quyền tự do kinh doanh, tự do hợp đồng..... 14

3.1.2. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm gắn với hội nhập kinh tế quốc tế..... 14

3.1.3 Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm phải gắn liền với nhu cầu bảo vệ quyền con người..... 14

3.1.4. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm gắn với việc nâng cao trách nhiệm đối với cơ quan quản lý nhà nước..... 14

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực hợp đồng bảo hiểm 15

3.2.1. Giải quyết mối quan hệ điều chỉnh giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Kinh doanh bảo hiểm, Bộ Luật dân sự	15
3.2.2. Xác định quyền lợi của người tiêu dùng là trọng tâm khi hoàn thiện quy định về doanh nghiệp kinh doanh bảo hiểm	15
3.2.3. Hoàn thiện các quy định về hợp đồng bảo hiểm.....	15
3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm	16
3.3.1. Thành lập cơ quan chuyên trách chịu trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm và cơ quan giám sát tuân thủ	16
3.3.2. Thành lập Hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.....	16
3.3.3. Khuyến khích các doanh nghiệp bảo hiểm xây dựng các quy định nội bộ về công khai minh bạch thông tin với khách hàng	16
3.3.4. Tăng cường đào tạo, hướng dẫn, sử dụng, kiểm soát chặt chẽ đội ngũ tư vấn viên, đại lý bảo hiểm	16
3.3.5. Giải pháp hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm..	16
Tiêu kết Chương 3.....	18
KẾT LUẬN	19
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	20

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Kinh doanh bảo hiểm là một lĩnh vực phát triển từ lâu trên thế giới, đặc biệt là những nước có nền kinh tế phát triển. Tuy nhiên tại Việt Nam, bảo hiểm chỉ mới phát triển trong chục năm trở lại đây. Vì vậy, các chuyên gia và các cơ quan quản lý đánh giá đây là thị trường tiềm năng trên thực tế. Các loại hình bảo hiểm đã mang lại nhiều lợi ích cho xã hội vì bên cạnh ý nghĩa bảo hiểm, các hình thức kinh doanh bảo hiểm còn được xem là một kênh đầu tư hiệu quả đối với nền kinh tế của đất nước. Thị trường bảo hiểm ở Việt Nam chính thức được ghi nhận về mặt pháp lý tại nghị định 100 chính phủ ngày 18/12/1993 về kinh doanh bảo hiểm. Cùng với sự lớn mạnh của ngành bảo hiểm, luật kinh doanh bảo hiểm cũng đã được quốc hội thông qua, đã tạo một nền tảng pháp lý cho hoạt động bảo hiểm phát triển ở Việt Nam.

Từ thực tiễn giải quyết các tranh chấp và nghiên cứu về thực trạng pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực hợp đồng bảo hiểm có thể thấy rằng, nguyên nhân chính ảnh hưởng đến quyền lợi của người được bảo hiểm, đó chính là hệ thống pháp luật về kinh doanh bảo hiểm, về bảo vệ quyền lợi người tham gia bảo hiểm chưa hoàn thiện, còn nhiều bất cập và mâu thuẫn phát sinh. Điều này đòi hỏi cần phải có nhiều hơn nữa các nghiên cứu để đánh giá thực trạng thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm để qua đó có thể đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy định pháp luật về vấn đề này. Đó cũng là lý do, tác giả lựa chọn đề tài: “BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM” làm đề tài tốt nghiệp luận văn Thạc sĩ chuyên ngành Luật Kinh tế.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Ở Việt Nam, các công trình nghiên cứu trong nước về lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm là luận văn, luận án như:

- “Trần Vũ Hải (2014), *Pháp luật về kinh doanh bảo hiểm nhân thọ ở Việt Nam-Những vấn đề lý luận và thực tiễn*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Luật Hà Nội.

- Nguyễn Công Đại (2017), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Học viện khoa học xã hội.

- Nguyễn Khánh Linh (2018), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ theo pháp luật Việt Nam hiện nay*, Luận văn thạc sĩ, Học viện khoa học xã hội.

Bên cạnh các công trình luận văn, luận án, các nghiên cứu dưới dạng bài báo tạp chí cũng có đề cập đến những nội dung xoay quanh quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực bảo hiểm, cụ thể là:

- Trần Vũ Hải (2013), *Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tham gia bảo hiểm nhân thọ và một số kiến nghị*, Tạp chí Luật học, số tháng 10/2013.

- Phan Thị Lan Phương (2022), *Hoàn thiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 12 (460), tháng 6/2022.

Các công trình nghiên cứu hầu như không nghiên cứu về các nguyên tắc pháp luật kinh doanh bảo hiểm, trong khi nội dung lý luận này có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc luận giải cấu trúc pháp luật cũng như các nội dung cần phải được ghi nhận trong các quy định pháp luật điều chỉnh hoạt động kinh doanh bảo hiểm.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của luận văn là nhằm cung cấp luận cứ khoa học để đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm ở Việt Nam hiện nay.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục đích trên, luận văn xác định nhiệm vụ nghiên cứu sau đây:

Một là, hệ thống hóa và làm rõ hơn những vấn đề lý luận và những vấn đề lý luận pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm. Nhiệm vụ này được triển khai tại chương 1 của luận văn.

Hai là, phân tích và đánh giá thực trạng pháp luật hiện hành và thực tiễn thực hiện pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm ở Việt Nam hiện nay. Nhiệm vụ này được triển khai trong chương 2 của luận văn.

Ba là, xây dựng định hướng để từ đó tạo cơ sở cho việc đưa ra các giải pháp hoàn thiện pháp luật cũng như giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm. Nhiệm vụ này được triển khai tại chương 3 của luận văn.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn bao gồm các đối tượng nghiên cứu sau:

- Một số vấn đề lý luận và lý luận pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

- Quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

- Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm qua tiếp cận các hợp đồng bảo hiểm được kí kết trên thực tế ở Việt Nam hiện nay.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- **Phạm vi nội dung:** Luận văn tập trung nghiên cứu các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm theo các quy định của Luật kinh doanh bảo hiểm, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Thương mại, Luật doanh nghiệp, Bộ luật dân sự.

- Phạm vi không gian: ở Việt Nam

- Phạm vi thời gian: từ năm 2018 đến năm 2022

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Đề tài được thực hiện dựa trên quan điểm của Chủ nghĩa Mác Lê nin về nhà nước và pháp luật là nền tảng để thực hiện các phương pháp nghiên cứu đặc thù phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Bên cạnh đó, đề tài còn dựa trên những phương pháp nghiên cứu như sau: Phương pháp phân tích, tổng hợp, phương pháp hệ thống hóa lý thuyết, phương pháp thống kê, phương pháp so sánh đối chiếu để hoàn thành Luận văn.

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

6.1. Ý nghĩa lý luận

Luận văn góp phần:

- Hệ thống hóa, bổ sung và phát triển những vấn đề lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm ở Việt Nam

- Làm rõ được khái niệm, đặc điểm của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm, xác định các nội dung của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phân tích một cách tương đối toàn diện về thực trạng pháp luật và vấn đề thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực bảo hiểm, đặc biệt là trong kí kết hợp đồng bảo hiểm.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Luận văn là tài liệu tham khảo được sử dụng để phục vụ công tác giảng dạy, nghiên cứu và học tập tại các cơ sở đào tạo luật, là tài liệu bổ ích cho đội ngũ cán bộ hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm cũng như cho các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền trong việc ban hành pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng.

7. Bố cục của luận văn

Bố cục của luận văn được chia thành 3 chương gồm:

Chương 1. Một số vấn đề lý luận pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

Chương 2. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

Chương 3. Định hướng, các giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

NỘI DUNG

Chương 1.

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

1.1. Khái quát về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

1.1.1. Khái niệm quyền lợi người tiêu dùng

Người tiêu dùng là người mua hàng hóa hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ để phục vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức.

1.1.2. Khái niệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm là tổng thể những biện pháp pháp luật, biện pháp tác động của nhà nước để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tham gia bảo hiểm, đồng thời để phòng ngừa hoặc phòng chống những hành vi xâm phạm quyền được pháp luật bảo vệ của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện hợp đồng bảo hiểm.

1.1.3. Khái niệm, đặc điểm hợp đồng bảo hiểm

Hợp đồng bảo hiểm là sự thỏa thuận giữa bên mua bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài, tổ chức tương hỗ cung cấp bảo hiểm vi mô, theo đó bên mua bảo hiểm phải đóng phí bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài, tổ chức tương hỗ cung cấp bảo hiểm vi mô phải bồi thường, trả tiền bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng.

Hợp đồng bảo hiểm còn có các đặc điểm riêng biệt sau:

Thứ nhất, chủ thể tham gia hợp đồng bảo hiểm đa dạng.

Thứ hai, mục đích tham gia hợp đồng bảo hiểm của bên mua bảo hiểm có thể nhằm mục đích tiêu dùng hoặc phi tiêu dùng.

Thứ ba, hình thức của hợp đồng phải bằng văn bản

Thứ tư hợp đồng bảo hiểm là hợp đồng song vụ, hợp đồng có điều kiện

Thứ năm, tính đền bù trong hợp đồng bảo hiểm không xác định được ở tại thời điểm giao kết hợp đồng (trừ hợp đồng bảo hiểm nhân thọ)

Thứ sáu, hợp đồng bảo hiểm là hợp đồng mang tính may rủi

1.1.4. Phân loại hợp đồng bảo hiểm

1.1.4.1. Phân loại theo ý chí của bên mua bảo hiểm

1.1.4.2. Phân loại theo đối tượng bảo hiểm

1.1.4.3. Phân loại dựa vào nguyên tắc chi trả tiền bảo hiểm hoặc bồi thường

1.1.4.4. Phân loại theo giá trị của hợp đồng

1.2. Khái quát pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

1.2.1. Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm là hệ thống các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận đảm bảo thực hiện, điều chỉnh những quan hệ phát sinh giữa bên mua bảo hiểm với doanh nghiệp bảo hiểm nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của bên mua bảo hiểm.

1.2.2. Nội dung của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực hợp đồng bảo hiểm

1.2.2.1. Nhóm quy phạm pháp luật quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Theo đó, để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng tham gia hợp đồng bảo hiểm nói riêng hay các lĩnh vực khác nói chung, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng phải đưa ra những quy định về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng. Theo đó, Điều 8 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định về tám quyền của người tiêu dùng như sau: (1) quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản; (2) quyền được an toàn; (3) quyền được thông tin; (4) quyền được lắng nghe; (5) quyền được lựa chọn; (6) quyền được giáo dục; (7) quyền được khiếu nại và bồi thường; (8) Quyền được có môi trường sống trong lành và bền vững. Người tiêu dùng có bốn nghĩa vụ sau: (1) biết phê bình; (2) có ý thức cộng đồng và xã hội; (3) hành động; (4) hiểu biết về tiêu dùng và môi trường.

1.2.2.2. Nhóm quy phạm pháp luật quy định về trách nhiệm cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã quy định rõ về trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước như sau: chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Bộ Công thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi nhiệm vụ quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ công thương thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Như vậy, hệ thống cơ quan nhà nước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được cấu thành bởi hai nhóm cơ quan chính là các cơ quan quản lý hành chính nhà nước và hệ thống các cơ quan tư pháp.

1.2.2.3. Nhóm quy phạm pháp luật quy định về cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ và bảo đảm an toàn thông tin người tiêu dùng

Người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm luôn đứng ở thế yếu trong việc tiếp cận thông tin, hướng dẫn cần thiết về cách thức, phương thức sử dụng. Họ không được tham gia vào quá trình soạn thảo hợp đồng đàm phán sửa đổi vì đa phần hợp đồng bảo hiểm là hợp đồng mẫu. Trách nhiệm này theo như pháp luật quy định thuộc về phía người bảo hiểm.

1.2.2.4. Nhóm các quy phạm pháp luật quy định về vi phạm và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Việc xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm đã được quy định tại Điều 11, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ sẽ phải chịu những hậu quả pháp lý bất lợi do việc thực hiện hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Tùy thuộc vào tính chất và mức độ vi phạm mà tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có thể bị xử lý bằng các loại chế tài: chế tài dân sự, chế tài hành chính, chế tài hình sự.

1.2.2.5. Quy phạm pháp luật quy định về giải quyết tranh chấp

Pháp luật cần điều chỉnh nhóm quan hệ xã hội là các cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc giám sát, giải quyết tranh chấp và xử lý các vi phạm khi có khiếu nại, tố cáo của người tham gia bảo hiểm hoặc doanh nghiệp bảo hiểm với mục đích bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.3. Các yếu tố tác động đến thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

1.3.1. Mức độ hoàn thiện chính sách và pháp luật của Nhà nước

Pháp luật thời gian qua, bên cạnh việc sửa đổi Luật Kinh doanh bảo hiểm và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các luật liên quan đến lĩnh vực công chứng đã và đang được sửa đổi, bổ sung với nhiều quy định mới, dẫn tới việc thực hiện pháp luật không ổn định, các quy trình, thủ tục, hồ sơ liên tục thay đổi, gây khó khăn trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng kinh doanh bảo hiểm, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các bên liên quan.

1.3.2. Công tác tổ chức quản lý của cơ quan nhà nước có thẩm quyền

Việc thực hiện đúng quy định, đầy đủ, kịp thời trách nhiệm của mình trong quản lý nhà nước sẽ có tác động tích cực đến hiệu quả của hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

1.3.3. Điều kiện kinh tế, xã hội

Kinh tế đất nước phát triển, tốc độ tăng trưởng kinh tế ổn định qua các năm, đời sống vật chất, tinh thần của người dân không ngừng được nâng lên, nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm ngày càng tăng, yêu cầu, đòi hỏi đối với cơ quản lý phải có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao để xử lý nhanh, bảo đảm chất lượng, số lượng các doanh nghiệp bảo hiểm phải nhiều hơn để đáp ứng nhu cầu.

1.3.4. Trách nhiệm và ý thức của các tổ chức, cá nhân kinh doanh bảo hiểm

Để có thể bảo vệ tốt nhất quyền lợi của người tiêu dùng, bên cạnh vai trò có cơ quan nhà nước, của các chủ thể tham gia vào hợp đồng bảo hiểm thì trách nhiệm và ý thức của các cá nhân, tổ chức kinh doanh bảo hiểm cũng có ý nghĩa quyết định.

1.3.5. Nhận thức của người tiêu dùng

Ý thức pháp luật của người dân ngày càng tăng, trước đây còn bị động trong việc thực hiện các quyền lợi của người tiêu dùng, nay họ đã chủ động tìm hiểu, nghiên cứu về quyền lợi của mình trước khi ký kết hợp đồng bảo hiểm.

Tiểu kết Chương 1

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm được ra đời do nhu cầu điều chỉnh pháp luật đối với các quan hệ xã hội. Đối tượng và phạm vi điều chỉnh của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm có những đặc trưng riêng mà pháp luật truyền thống không đề cập. Bởi vậy, nghiên cứu vấn đề lý luận nhằm làm sáng tỏ khái niệm, đặc điểm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm là hết sức quan trọng, có ý nghĩa lý luận và thực tiễn trong việc xác định đối tượng, phạm vi điều chỉnh cũng như nguyên tắc xây dựng, thực hiện pháp luật.

Ngoài ra, nghiên cứu pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm giúp giải quyết thỏa đáng các vấn đề còn thiếu cũng như những nhận thức khác biệt về lý luận, xác lập nền tảng lý thuyết hỗ trợ cho việc tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện hệ thống pháp luật. Việc tìm hiểu, nghiên cứu một cách toàn diện, đầy đủ hệ thống văn bản pháp luật cũng như nội dung pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm của Việt Nam hiện hành cũng hết sức cần thiết. Trên cơ sở đó có cái nhìn tổng thể, bao quát nhằm xác lập cách thức, định hướng hoàn thiện hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm của Việt Nam, đặc biệt là trong giai đoạn nước ta đang hội nhập sâu rộng với kinh tế toàn cầu hiện nay.

Chương 2.

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

2.1. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

2.1.1. Quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

2.1.1.1. Quy định về quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia hợp đồng bảo hiểm

*Đối với người tham gia bảo hiểm: Người tham gia bảo hiểm là chủ thể có quyền và nghĩa vụ liên quan đến hợp đồng bảo hiểm, là bên mua bảo hiểm, người đóng bảo hiểm và người thụ hưởng.

*Đối với doanh nghiệp bảo hiểm: là bên bán bảo hiểm và là bên chi trả bảo hiểm khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra.

*Về trách nhiệm của bên thứ ba trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng góp phần không nhỏ trong vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đặc biệt, trong vấn đề quảng cáo sản phẩm, dịch vụ, bên quảng cáo cần kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về hàng hóa, dịch vụ để thực hiện hoạt động truyền thông về chúng, nếu không sẽ vi phạm và phải chịu xử phạt của pháp luật.

2.1.1.2. Quy định về trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

*Về trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước

Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định tại Điều 47 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

* Về trách nhiệm của tổ chức xã hội

Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện các nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Căn cứ Điều 28 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định các nhiệm vụ mà Nhà nước giao cho tổ chức xã hội thực hiện.

2.1.1.3. Các quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng tham gia hợp đồng bảo hiểm

Các quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng tham gia hợp đồng bảo hiểm được quy định tại Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định bảo vệ thông tin của người tiêu dùng.

2.1.1.4. Quy định về vi phạm pháp luật và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Điều 11 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định về xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cụ thể là với ba loại chế tài khác nhau (chế tài hành chính, chế tài dân sự và chế tài hình sự) mà chủ thể vi phạm phải chịu trách nhiệm, việc áp dụng được soi chiếu đến các văn bản khác nhau như: Luật xử lý vi phạm hành chính và các nghị định hướng dẫn trong từng lĩnh vực vi phạm, BLDS và BLHS.

2.1.1.5. Quy định về nội dung liên quan đến hợp đồng bảo hiểm và phương thức giải quyết tranh chấp hợp đồng bảo hiểm

- Điều khoản mẫu và hợp đồng mẫu
- Nội dung và hình thức của hợp đồng bảo hiểm.
- Hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm
- Cấp giấy phép hoạt động đối với doanh nghiệp bảo hiểm
- Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tham gia bảo hiểm (bên mua bảo hiểm) và doanh nghiệp bảo hiểm.

2.1.2. Đánh giá quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

2.1.2.1. Những ưu điểm của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Thứ nhất, các quy định của pháp luật đã ghi nhận những nguyên tắc cơ bản về bảo vệ quyền lợi NTD

Thứ hai, các quy định của pháp luật đã ghi nhận các quyền cơ bản của NTD cũng như trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh bảo hiểm.

Thứ ba, pháp luật đã ghi nhận quyền thành lập tổ chức bảo vệ NTD của NTD.

Thứ tư, pháp luật bảo vệ NTD đã quy định khá tổng quát và đầy đủ trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ NTD.

2.1.2.2. Những hạn chế của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Thứ nhất, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 không có các quy định tách riêng người tiêu dùng sản phẩm bảo hiểm với các đối tượng người tiêu dùng khác.

Thứ hai, các quy định pháp luật hiện hành còn mang tính chung chung gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân kinh doanh bảo hiểm trong quá trình thực hiện.

Thứ ba, thiếu công cụ pháp lý để cơ quan nhà nước về bảo vệ NTD có thể thực thi vai trò của mình.

2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Hiện nay, hoạt động chủ yếu của các cơ quan nhà nước chỉ mới tập trung vào công tác tuyên truyền, vận động mà chưa có nhiều biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng một cách thiết thực, dẫn đến tình trạng xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng ngày vẫn “đều đặn” tăng, đặc biệt trong hợp đồng bảo hiểm. Công tác thanh tra, kiểm tra cũng như các cơ chế phát hiện vi phạm trong tuân thủ pháp luật của các chủ thể khi tham gia hợp đồng bảo hiểm rất hạn chế do biên chế nhân sự không đủ, trang thiết bị phục vụ cho công tác thanh kiểm tra rất hạn chế nên công tác này gần như chỉ quy định cho có, không khả thi và không được triển khai trên thực tế, ngoại trừ những vụ việc bị báo chí hay cơ quan tiến hành tố tụng phát hiện.

2.2.1. Một số kết quả đạt được trong thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

Nhìn lại tổng quan 5 năm vừa qua, trên thị trường tiêu dùng của Việt Nam trong lĩnh vực bảo hiểm, có thể thấy được bức tranh đa màu sắc về hoạt động kinh doanh bảo hiểm. Bởi lẽ trong khoảng thời gian này, về góc độ pháp luật cũng có sự thay đổi bằng việc sửa đổi Luật Kinh doanh bảo hiểm, sửa đổi Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; về góc độ thực tế, bối cảnh dịch bệnh Covid xảy ra trong hơn 2 năm đã ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên mọi lĩnh vực của đời sống xã hội. Bên cạnh đó, khoảng thời gian qua cũng là thời gian mà bảo hiểm chưa bao giờ nóng như lúc này khi mà có nhiều tranh chấp xảy ra cho thấy pháp luật vẫn còn những khoảng trống pháp lý cần phải hoàn thiện để bảo vệ hơn nữa quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực bảo hiểm, đồng thời cũng là để tạo môi trường pháp lý an toàn, lành mạnh cho các chủ thể tham gia kinh doanh bảo hiểm tại Việt Nam.

Cùng với những cột mốc về con số khá ấn tượng trong hoạt động kinh doanh bảo hiểm, trong nhiều năm qua, bảo hiểm là ngành ít có tranh chấp hơn rất nhiều so với các lĩnh vực kinh doanh khác. Còn với những vụ tranh chấp đã xảy ra, có những vụ doanh nghiệp bảo hiểm có thiếu sót, nhưng có không ít vụ việc là do khách hàng gây sức ép khiến doanh nghiệp sợ mất uy tín mà “nhận sai”. Điều này có sự tổn hại không nhỏ tới hình ảnh của lĩnh vực bảo hiểm nói chung tại Việt Nam.

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không còn là trách nhiệm của nhà nước mà còn là trách nhiệm của toàn cộng đồng. Tuy vậy, thời gian qua công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Đảng, Nhà nước và các đoàn toàn thể nhân dân quan tâm hơn, bước đầu đạt được một số kết quả khả quan, song vẫn còn nhiều

hạn chế yếu kém; quyền lợi cơ bản của người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm vẫn bị xâm phạm, đe dọa đến sức khỏe, an toàn toàn tính mạng.

2.2.2. Một số vướng mắc, hạn chế trong thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Thứ nhất, quy định về người tham gia bảo hiểm, Pháp luật còn chưa quy định rõ ràng về quyền và nghĩa vụ của người đóng bảo hiểm và người thụ hưởng.

Thứ hai, bất cập trong nội dung một số quy định giữa Luật Kinh doanh bảo hiểm, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

Một là, việc áp dụng luật nào để bảo vệ người tiêu dùng khi tham gia hợp đồng bảo hiểm có nhiều nội dung giữa Luật Kinh doanh bảo hiểm và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thống nhất với nhau.

Hai là, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với người cung cấp hàng hóa, dịch vụ niêm yết giá tại địa điểm kinh doanh, văn phòng tại khoản 2 Điều 12 cho sản phẩm bảo hiểm thì còn nhiều bất cập.

2.2.3. Nguyên nhân của những vướng mắc, hạn chế trong thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Thứ nhất, xuất phát từ hệ thống pháp lý của nước ta đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn chưa đồng bộ, các quy định còn chồng chéo, chưa có văn bản hướng dẫn thi hành rõ ràng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

Thứ hai, trình độ hiểu biết của bên mua bảo hiểm, người đóng bảo hiểm còn hạn chế, chưa hiểu biết được các quyền của mình khi ký kết hợp đồng bảo hiểm

Thứ ba, công tác tuyên truyền, phổ biến cho người dân về các loại hình bảo hiểm, ưu điểm và nhược điểm của các loại hình bảo hiểm là chưa phổ biến, chưa thực sự nhận được sự quan tâm của các cơ quan ban ngành.

Thứ tư, công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động đối với các doanh nghiệp bảo hiểm chưa thực sự phát huy hiệu quả. Hình thức xử phạt thiếu răn đe dẫn đến tình trạng người tiêu dùng bị xâm phạm quyền lợi của mình trong hợp đồng bảo hiểm vẫn còn diễn ra.

Thứ năm, các thủ tục hành chính và việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thực tiễn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ chưa được chú trọng thực hiện một cách đồng bộ.

Tiểu kết Chương 2

Mặc dù trong thời gian qua kinh doanh bảo hiểm ở Việt Nam đã có những bước phát triển đáng ghi nhận, song so với tiềm năng thực tế và yêu cầu phát triển của thị trường trong quá trình hội nhập, thì kinh doanh bảo hiểm ở Việt Nam còn nhiều hạn chế, thách thức cần phải nhanh chóng khắc phục. Có vậy mới đáp ứng kịp yêu cầu phát triển của nền kinh tế- xã hội trong điều kiện hiện nay.

Trong quá trình thực hiện pháp luật về kinh doanh bảo hiểm cũng chỉ mới đi được những bước đi đầu tiên trong quãng đường dài, tuy có nhiều cơ hội nhưng cũng không ít khó khăn thách thức.

Từ thực tiễn thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực bảo hiểm hiện nay và những yếu tố đặc thù, để phát huy tốt những thành quả đã được và khắc phục những hạn chế tồn tại cũng như tận dụng tốt nhất những cơ hội và vượt qua những khó khăn thách thức trong quá trình hội nhập nhằm phát triển về kinh doanh bảo hiểm một cách toàn diện, vững chắc và ổn định, cần phải có những định hướng và hệ thống các giải pháp cụ thể để đồng bộ và có tính khả thi cao. Chúng ta tiếp tục nghiên cứu một số giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm ở chương 3 dưới đây.

Chương 3.

ĐỊNH HƯỚNG, CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm.

3.1.1. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm gắn với việc xây dựng kinh tế thị trường và quyền tự do kinh doanh, tự do hợp đồng

Pháp luật hợp đồng cần có cách tiếp cận theo hướng dự tính được các trường hợp đặc biệt Nhà nước cần tác động vào quan hệ hợp đồng nhằm bảo đảm trật tự công cộng và lợi ích chung của xã hội, đặc biệt là trong quan hệ giữa doanh nghiệp kinh doanh bảo hiểm với NTD. Để bảo đảm việc Nhà nước không lạm dụng sự tác động này, các trường hợp can thiệp của Nhà nước vào quan hệ hợp đồng phải được quy định cụ thể, rõ ràng trong các văn bản pháp luật được cơ quan lập pháp ban hành.

3.1.2. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm gắn với hội nhập kinh tế quốc tế

Trong thời đại ngày nay, hầu hết các nước đang cố gắng xây dựng hệ thống pháp luật của mình phù hợp với thông lệ quốc tế để đáp ứng xu thế hội nhập. Khi tham gia vào “sân chơi” toàn cầu, với tư cách là thành viên của WTO, là một bên tham gia hoặc phê chuẩn các Điều ước quốc tế, Việt Nam có nghĩa vụ bảo đảm các luật, quy tắc và các thủ tục hành chính của mình tương thích với các quy định của WTO và các cam kết quốc tế mà Việt Nam tham gia, đặc biệt là Bản hướng dẫn BVQLNTD theo Nghị quyết số 39/248 ngày 09/4/1985 của Đại hội đồng Liên hiệp quốc trong vấn đề bảo vệ NTD.

3.1.3 Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm phải gắn liền với nhu cầu bảo vệ quyền con người.

Với tư cách là con người nên NTD cần phải được bảo vệ bằng pháp luật và việc hoàn thiện pháp luật BVQLNTD cũng phải dựa trên nhu cầu về quyền con người, lấy quyền con người làm gốc rễ, phải đáp ứng các yêu cầu, đòi hỏi của quyền con người, đặc biệt là trong xã hội dân chủ hiện nay.

3.1.4. Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm gắn với việc nâng cao trách nhiệm đối với cơ quan quản lý nhà nước

Như chúng ta đều biết, chủ thể thực hiện việc thẩm định là cơ quan quản lý Nhà nước mà cụ thể là Bộ Công thương và Sở Công thương. Với quy định này,

pháp luật đã xác lập nghĩa vụ của cơ quan nhà nước trong việc kiểm soát hợp đồng bảo hiểm, điều kiện giao dịch chung nhằm bảo vệ NTD-những người không có cơ hội để được tự do đàm phán, tự do thỏa thuận, và mất khả năng mặc cả khi họ buộc phải sử dụng hàng hóa, dịch vụ của nhà cung cấp độc quyền.

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực hợp đồng bảo hiểm

3.2.1. Giải quyết mối quan hệ điều chỉnh giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Kinh doanh bảo hiểm, Bộ Luật dân sự

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gồm 6 chương, 51 Điều. Theo đó, Kinh doanh bảo hiểm là một loại hình kinh doanh dịch vụ, về nguyên tắc, người sử dụng dịch vụ bảo hiểm là người được pháp luật bảo vệ theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3.2.2. Xác định quyền lợi của người tiêu dùng là trọng tâm khi hoàn thiện quy định về doanh nghiệp kinh doanh bảo hiểm

Một là, cần thống nhất tiêu chí để phân loại bảo hiểm.

Hai là, bổ sung nội dung về khái niệm sản phẩm bảo hiểm để phân biệt rõ hai khái niệm “bảo hiểm” và “sản phẩm bảo hiểm”.

Ba là, cần bổ sung và sửa đổi những quy định về trình tự, thủ tục phê chuẩn sản phẩm bảo hiểm, ghi nhậm vào Luật Kinh doanh bảo hiểm các vấn đề cơ bản nhất.

Bốn là, cần quy định rõ và thống nhất các đầu mối có chức năng thực hiện công tác đào tạo đại lý bảo hiểm, ban hành các quy tắc hành nghề đại lý bảo hiểm; điều chỉnh các quy định về phân phối sản phẩm bảo hiểm; đại lý bảo hiểm là một nghề thương mại, các cá nhân, tổ chức làm đại lý bảo hiểm phải được cấp phép hành nghề.

3.2.3. Hoàn thiện các quy định về hợp đồng bảo hiểm

Một là, bổ sung khái niệm người tham gia bảo hiểm vào Luật Kinh doanh bảo hiểm. Bởi vì, người mua bảo hiểm người đóng bảo hiểm và người thừa hưởng quyền lợi bảo hiểm có thể đồng nhất hoặc không đồng nhất với nhau.

Hai là, bổ sung phần định nghĩa đối với các thuật ngữ được sử dụng trong hợp đồng bảo hiểm để có cách hiểu thống nhất. Ví dụ như chi phí hợp lý giá trị hoàn lại và vay từ giá trị hoàn lại.

Ba là, bổ sung phần nội dung quy định thật chi tiết về quyền và nghĩa vụ của người đóng bảo hiểm.

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

3.3.1. Thành lập cơ quan chuyên trách chịu trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm và cơ quan giám sát tuân thủ

Hiện nay, tại Việt Nam, Bộ Công thương chịu trách nhiệm các vấn đề về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung. Tuy nhiên, Cục quản lý cạnh tranh của Bộ này quản lý đối với tất cả các lĩnh vực ngành nghề và không có một bộ phận riêng chịu trách nhiệm giám sát đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm, dẫn đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm không được thực hiện một cách hiệu quả.

3.3.2. Thành lập Hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Ngoài hiệp hội này, Việt Nam cũng nên thành lập Hiệp hội Bảo vệ người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm hoạt động độc lập để thực hiện các mục tiêu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực này hiệp hội này vừa có thể tổ chức cung cấp các kiến thức bảo hiểm đến người tiêu dùng, giúp nâng cao giáo dục tài chính cho người tiêu dùng, đồng thời cũng là kênh đầu tiên tiếp nhận thông tin cũng như các rủi ro của người tiêu dùng mang tính chất thời sự.

3.3.3. Khuyến khích các doanh nghiệp bảo hiểm xây dựng các quy định nội bộ về công khai minh bạch thông tin với khách hàng

Các doanh nghiệp bảo hiểm cần cung cấp cho người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm các thông tin chính quan trọng liên quan đến lợi ích, rủi ro và các điều khoản của sản phẩm.

3.3.4. Tăng cường đào tạo, hướng dẫn, sử dụng, kiểm soát chặt chẽ đội ngũ tư vấn viên, đại lý bảo hiểm

Cần phải đào tạo, hướng dẫn, sử dụng, kiểm soát chặt chẽ đội ngũ tư vấn viên, đại lý bảo hiểm, sao cho giải thích được rõ ràng đầy đủ và hiểu được các cam kết của doanh nghiệp bảo hiểm cũng như các nghiệp vụ khách hàng, chất lượng của đội ngũ tư vấn viên, đại lý bảo hiểm gắn liền với chất lượng khách hàng và chất lượng hợp đồng bảo hiểm được ký kết.

3.3.5. Giải pháp hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Bên cạnh các giải pháp nêu trên thì việc hỗ trợ NTD trong việc tự bảo vệ quyền lợi của mình đối với các giao dịch có sử dụng hợp đồng bảo hiểm cũng đóng vai trò rất quan trọng. Bởi lẽ, NTD thường phản ứng một cách tự nhiên, thường bị thua thiệt do ở vào vị thế yếu, nhiều người lại không biết khiếu nại, khởi

kiện ở đâu, đơn vị nào có thể hỗ trợ bảo vệ quyền lợi cho mình. Mặt khác, ở khía cạnh bên kinh doanh bảo hiểm đôi khi đặt nặng yếu tố lợi nhuận thay vì uy tín kinh doanh, lạm dụng vị thế chủ động để phớt lờ quyền lợi người tiêu dùng. Do vậy, công tác tuyên truyền, giáo dục NTD để bản thân họ có thể tự mình bảo vệ mình trở thành một vấn đề lớn được đặt ra.

Tiểu kết Chương 3

Trên cơ sở nghiên cứu, đánh giá thực trạng các quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành về BVQLNTD trong hợp đồng bảo hiểm, Chương 3 của luận văn đã đưa ra các định hướng hoàn thiện pháp luật. Việc hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm phải trên cơ sở định hướng của Đảng và Nhà nước về bảo vệ quyền con người nói chung và NTD nói riêng. Đặt vấn đề bảo vệ NTD trong các mối quan hệ với phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, hội nhập kinh tế quốc tế và xây dựng nhà nước pháp quyền của dân, do dân, vì dân. Điều này đòi hỏi sự đồng bộ trong hệ thống pháp luật BVQLNTD, từ BLDS, Luật BVQLNTD, luật thương mại đến các luật chuyên ngành.

Trên cơ sở các định hướng hoàn thiện pháp luật nói trên, Chương 3 cũng đã đưa ra các giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoàn thiện pháp luật về kinh doanh bảo hiểm để điều chỉnh quan hệ đặc thù giữa người tiêu dùng là người mua bảo hiểm với bên kinh doanh bảo hiểm là các doanh nghiệp, tổ chức và với các chủ thể có liên quan trong lĩnh vực bảo hiểm.

Đồng thời với các giải pháp hoàn thiện pháp luật, luận văn cũng đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật để từng bước bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm một cách tối đa, tránh những vụ việc vi phạm pháp luật xảy ra gây thiệt hại cho người tiêu dùng và gây bức xúc dư luận trong thời gian qua.

KẾT LUẬN

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ lâu đã là vấn đề được quan tâm trên mọi lĩnh vực. Cũng với sự phát triển của thị trường bảo hiểm trong những năm trở lại đây, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực bảo hiểm cũng được quan tâm hơn bao giờ hết. Luận văn đã đi xuyên suốt từ lý luận đến pháp luật thực định, từ phân tích đánh giá thực tiễn và thực trạng thực hiện pháp luật đến việc đưa ra những vướng mắc và nguyên nhân của những vướng mắc đó để làm cơ sở đưa ra những kiến nghị, đề xuất chính là những giải pháp để khắc phục bất cập và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực bảo hiểm trong thời gian tới.

Có thể thấy rằng, môi trường pháp lý và môi trường kinh doanh bảo hiểm trong nước đang từng bước được cải thiện, thị trường phát triển về quy mô, tốc độ tăng trưởng khá cao. Tuy nhiên, nếu đánh giá một cách tổng thể, toàn diện thì pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm vẫn chưa vững chắc, chưa đồng bộ và đặc biệt là còn một số nguy cơ tiềm ẩn, thiếu tính minh bạch và quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm còn nhiều bất cập.

Từ những thực tế nêu trên, trong thời gian tới hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm rất cần những giải pháp mang tính đột phá nhằm phát triển một cách toàn diện, đồng bộ và vững chắc, đáp ứng tốt nhất những yêu cầu phát triển và hội nhập ngày càng sâu rộng của nền kinh tế nhằm đảm bảo quyền của người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm còn nhiều bất cập. Trên cơ sở những yêu cầu đó, luận văn đã đưa ra những quan điểm, định hướng và giải pháp nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm trong thời gian tới.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bryan A. Garner (1999), *Black's Law Dictionary*, Nxb. West Publishing Co., Hoa Kỳ.
2. Nguyễn Công Đại (2017), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch có sử dụng hợp đồng theo mẫu ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ, Học viện khoa học xã hội.
3. Nguyễn Văn Định (2008), *Giáo trình Bảo hiểm*, Nxb. Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
4. Trần Vũ Hải (2008), “*Các nội dung chưa hợp lý trong Luật Kinh doanh bảo hiểm*”, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, số 14 (130), Hà Nội.
5. Trần Vũ Hải (2013), *Thực trạng pháp luật bảo vệ quyền lợi của người tham gia bảo hiểm nhân thọ và một số kiến nghị*, Tạp chí Luật học, số tháng 10/2013, trang 3-13
6. Trần Vũ Hải (2014), *Pháp luật về kinh doanh bảo hiểm nhân thọ ở Việt Nam-Những vấn đề lý luận và thực tiễn*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Luật Hà Nội.
7. Hoàng Trần Hậu, Nguyễn Tiến Hùng (2013), *Giám sát an toàn tài chính đối với các doanh nghiệp bảo hiểm ở Việt Nam*, Tạp chí Phát triển và Hội nhập, số 11, Hà Nội.
8. Nguyễn Tiến Hùng (2007), *Nguyên lý và thực hành bảo hiểm*, Nxb. Tài chính, Hà Nội
9. Nguyễn Tiến Hùng (2011), *Nhìn lại thành tựu một chặng đường của thị trường bảo hiểm Việt Nam*, Tạp chí Phát triển và Hội nhập, số 9, Hà Nội
10. John Birds and Norma J.Hird (2004), *Modern Insurance Law*, Nxb.Sweet & Maxwell Press, London, Anh.
11. Lê Song Lai (2005), *Thực trạng và các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động đầu tư của các doanh nghiệp trên thị trường bảo hiểm Việt Nam*, Tạp chí Thị trường Bảo hiểm - Tái Bảo hiểm Việt Nam, số 4, Hà Nội
12. Trương Mộc Lâm và Lưu Nguyên Khánh (2001), *Một số điều cần biết về pháp lý trong kinh doanh bảo hiểm*, Nxb. Thống kê, Hà Nội
13. Nguyễn Khánh Linh (2018), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ theo pháp luật Việt Nam hiện nay*, Luận văn thạc sĩ, Học viện khoa học xã hội
14. Phùng Đắc Lộc (2007), *Thị trường bảo hiểm Việt Nam với việc gia nhập WTO*, Tạp chí Bảo hiểm – Tái bảo hiểm Việt Nam, số 2, Hà Nội

15. Phùng Đắc Lộc (2009), *Cần phát triển các ngành nghề hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh bảo hiểm*, Tạp chí Thị trường Bảo hiểm - Tái bảo hiểm Việt Nam, số 9, Hà Nội
16. Bạch Thị Nhã Nam, *Kiến nghị sửa đổi quy định về quyền lợi có thể được bảo hiểm trong bảo hiểm nhân thọ dưới góc nhìn so sánh với pháp luật bảo hiểm Hoa Kỳ*, tạp chí Phát triển khoa học & công nghệ: Chuyên san Kinh tế - Luật và quản lý, tập 2, số 3, 2018
17. Phí Thị Quỳnh Nga (2006), *Những bất cập của điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm trong Luật kinh doanh bảo hiểm*, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, số 10, Hà Nội
18. Nguyễn Thị Kim Ngọc (2019), *Pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tham gia bảo hiểm nhân thọ từ thực tiễn tại công ty Bảo Việt Nhân thọ tỉnh Quảng Bình*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Luật Hà Nội
19. Phan Thị Lan Phương (2022), *Hoàn thiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 12 (460), tháng 6/2022
20. Nguyễn Văn Thành (2009), *Bảo vệ người tham gia bảo hiểm*, Tạp chí Nhà quản lý, số 69, Hà Nội
21. Hà Lê Thủy (2022), *Hành vi gian lận bảo hiểm trong pháp luật hình sự Việt Nam và một số nước trên thế giới*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Cải cách pháp luật kinh doanh bảo hiểm hành trình sau 20 năm”, Trường Đại học Kinh tế-Luật, TP. Hồ Chí Minh, tr.409
22. Nguyễn Thị Thủy (2002), *“Các biện pháp cạnh tranh trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm tại Việt Nam”*, Tạp chí Khoa học pháp lý, số 5, Thành phố Hồ Chí Minh.
23. Nguyễn Thị Thủy (2009), *“Xây dựng và phát triển pháp luật bảo hiểm tài sản tại Việt Nam”*, Luận án Tiến sỹ luật học, Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh
24. Hồ Thủy Tiên (2007), *Phát triển thị trường bảo hiểm nhân thọ Việt Nam trong giai đoạn hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án Tiến sỹ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
25. Nguyễn Như Tiến (2006), *Thị trường bảo hiểm Việt Nam - cơ hội và thách thức trong quá trình hội nhập*, Nxb. Lý luận Chính trị, Hà Nội.