
TRAO ĐỔI

Bồi thường thiệt hại trong pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Nguyễn Trọng Điệp*

Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

Nhận ngày 16 tháng 4 năm 2013

Chỉnh sửa ngày 10 tháng 5 năm 2013; chấp nhận đăng ngày 18 tháng 6 năm 2013

Tóm tắt: Là quyền năng thứ 6 trong 8 quyền năng của người tiêu dùng được ghi nhận theo điển giải của Consumers International về Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về bảo vệ người tiêu dùng ban hành năm 1985, sửa đổi năm 1999, quyền khiếu nại và yêu cầu bồi thường là thứ quyền năng đặc biệt và sau cùng để bảo vệ lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Được phát triển từ chế định bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng – một trong những chế định pháp lý khởi nguồn và nền tảng của pháp luật dân sự, yêu cầu bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng được ghi nhận trong pháp luật của nhiều quốc gia với nhiều điểm khác biệt, thay đổi cho phù hợp với đặc thù của ngành luật mới mẻ này. Ở Việt Nam, pháp luật hiện hành đã đề cập và bước đầu điều chỉnh nội dung này, tuy nhiên trong quá trình áp dụng vào thực tiễn còn nhiều điều đáng bàn.

Năm 2010, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thông qua, thay thế Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 1999 được coi là những bước tiến mạnh mẽ nhằm tiến gần hơn thông lệ quốc tế trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng. Bản thân quá trình xây dựng Luật BVQLNTD cũng được nhiều học giả có tiếng đưa ra mổ xẻ, phân tích trên cơ sở xem xét liệu quá trình tiếp thu các kinh nghiệm từ nước ngoài liệu có phát huy được vào thực tiễn của Việt Nam, trong đó, một trong những nội dung trọng tâm được đề cập là trách nhiệm bồi thường của thương nhân khi để xảy ra thiệt hại.

Sau gần ba năm thi hành Luật, tới nay, Chính phủ đã ban hành được ba văn bản hướng dẫn gồm Nghị định số 99/2011/NĐ-CP [1], Nghị định số 19/2012/NĐ-CP [2] và Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg [3]. Tuy nhiên, do tính chất bao trùm trên nhiều khía cạnh và lĩnh vực chuyên ngành, nhiều nội dung liên quan tới giải quyết tranh chấp tiêu dùng vẫn còn bỏ ngỏ, chưa có quy định, gây ra một lỗ hổng lớn trong thực tiễn áp dụng. Với con số hơn 2.500 vụ việc khiếu nại được giải quyết trong năm 2011, nếu so sánh với con số 10.288 vụ khiếu nại của Malaysia [4] thì có thể thấy số lượng vụ việc vi phạm người tiêu dùng khiếu nại công khai còn quá ít và cho thấy tâm lý hoài nghi của người

*ĐT: 84-4-37547772

E-mail: dieptrongnguyen@yahoo.com

tiêu dùng vào hiệu quả áp dụng luật. Tình trạng người tiêu dùng bị thiệt hại do hàng hóa kém chất lượng, hàng giả, hàng nhái phải “ngậm bồ hòn làm ngọt” chấp nhận số tiền bồi thường mang tính “tượng trưng”, hay thậm chí không đòi được tiền bồi thường do các nhà cung cấp thoái thác trách nhiệm ngày càng trở nên phổ biến. Câu hỏi đặt ra là hiệu quả áp dụng pháp luật ở đâu trong khi luật có quy định nhưng người dân không thể viển dẫn luật để tự bảo vệ?

Đặc thù của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Pháp luật bảo vệ người tiêu dùng mang những đặc thù xuất phát từ tính chất xã hội của quan hệ tiêu dùng mà người tiêu dùng khi chấp nhận tham gia và chịu ràng buộc bởi quan hệ này khó có thể có cơ hội đạt được sự tự do, bình đẳng trong quan hệ với bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ do đặc tính “thông tin bất cân xứng” [5]. Lý thuyết thông tin bất cân xứng (Asymmetric Information) lần đầu tiên xuất hiện vào những năm 1970 và có vai trò quan trọng trong kinh tế học hiện đại thông qua sự kiện các nhà khoa học nghiên cứu lý thuyết này là George Akerlof, Michael Spence và Joseph Stiglitz vinh dự nhận giải Nobel kinh tế năm 2011. Thông tin bất cân xứng xảy ra khi một bên giao dịch có ít thông tin hơn bên đối tác hoặc có thông tin nhưng thông tin không chính xác. Điều này khiến cho bên có ít thông tin hơn có những quyết định không chính xác khi thực hiện giao dịch đồng thời bên có nhiều thông tin hơn cũng sẽ có những hành vi gây bất lợi cho bên kia khi thực hiện nghĩa vụ giao dịch. Thực tế cho thấy, trong các quan hệ mua bán, trao đổi hàng hóa, dịch vụ với thương nhân, người tiêu dùng luôn ở thế thụ động, hạn chế về thông tin và năng lực kiểm chứng chất lượng, giá trị thật

của hàng hóa và dịch vụ được cung cấp trong khi bên bán/bên cung ứng dịch vụ luôn ở thế chủ động về nguồn hàng, kiểm soát được chất lượng, thông tin sản phẩm trước khi tới tay người tiêu dùng. Với tính chất ban đầu của quan hệ dân sự là bình đẳng, tự do thỏa thuận, chính sự bất đối xứng về vị thế giữa các chủ thể trong quan hệ tiêu dùng là điều kiện và tiền đề để pháp luật điều chỉnh quan hệ tiêu dùng có những quy định để duy trì sự cân bằng lợi ích. Điều này được thể hiện ở nhiều quy định với mục đích đảm bảo tốt hơn quyền của người tiêu dùng như: quyền được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp, quyền được hoàn trả hàng hóa và yêu cầu bồi thường...Đồng thời, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có xu hướng quy định can thiệp vào quyền tự do của bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng, hay nói như khẳng định của PGS.TS Nguyễn Như Phát “không có sự tự do và bình đẳng trong quan hệ pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng”[6].

Bồi thường thiệt hại trong pháp luật dân sự và pháp luật bảo vệ người tiêu dùng

Bồi thường thiệt hại trong trường hợp hàng hóa, sản phẩm gây thiệt hại cho người tiêu dùng được xác định là trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng, được quy định tại Điều 630 Chương XXI Bộ luật Dân sự năm 2005. Bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng là chế định pháp lý hình thành từ thời La Mã bao gồm hai loại nghĩa vụ là “nghĩa vụ phát sinh từ các vi phạm (ex delictio)” và “nghĩa vụ như từ các vi phạm (ex quasi delictio)”. Chế định này phản ánh trách nhiệm dân sự phát sinh giữa các chủ thể mà trước đó không có quan hệ hợp đồng hoặc có quan hệ hợp đồng nhưng hành vi gây ra thiệt hại không thuộc nghĩa vụ thi hành hợp

đồng đã kí kết. Trách nhiệm này áp dụng đối với người có hành vi vi phạm, xâm hại tới các lợi ích vật chất, lợi ích tinh thần của chủ thể khác, buộc người này phải gánh chịu một hậu quả bất lợi do hành vi trái pháp luật của mình gây ra. Đối với quan hệ tiêu dùng, chủ thể gây thiệt hại là bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ (bao gồm: nhà sản xuất; nhà nhập khẩu; nhà phân phối) và bên bị thiệt hại là người tiêu dùng thụ hưởng hàng hóa, dịch vụ. Theo Điều 604 Bộ luật Dân sự, nghĩa vụ bồi thường thiệt hại áp dụng cả với lỗi cố ý và lỗi vô ý. Cụ thể, nghĩa vụ bồi thường phát sinh do lỗi cố ý khi một người nhận thức rõ hành vi của mình sẽ gây thiệt hại cho người khác mà vẫn thực hiện và mong muốn hoặc tuy không mong muốn nhưng để mặc cho thiệt hại xảy ra. Ví dụ: Người bán hàng biết hàng hóa đã hết hạn sử dụng nhưng vẫn bán cho người tiêu dùng. Trường hợp gây thiệt hại do lỗi vô ý là khi một người không thấy trước hành vi của mình có khả năng gây thiệt hại, mặc dù phải biết hoặc có thể biết trước hành vi của mình có khả năng gây thiệt hại, nhưng cho rằng thiệt hại sẽ không xảy ra hoặc có thể ngăn chặn được. Ví dụ: Người bán hàng không bảo quản lạnh đúng tiêu chuẩn với thực phẩm tươi sống dẫn tới ngộ độc thực phẩm.

Do chuỗi cung ứng hàng hóa gồm nhiều chủ thể, việc xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng không hề dễ dàng. Có thể hình dung chu trình tiêu dùng được phân làm 3 công đoạn:

- (1) Trước khi giao dịch
- (2) Trong giao dịch
- (3) Trong quá trình sử dụng hàng hóa, dịch vụ

Vai trò của thương nhân trong từng công đoạn của chu trình tiêu dùng là khác nhau và hoàn toàn có thể là đối tượng có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại khi có tranh chấp phát sinh.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã liệt kê các đối tượng trong chuỗi gồm: đơn vị sản xuất, đơn vị nhập khẩu, đơn vị gắn tên thương mại và sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại và đơn vị trực tiếp cung ứng hàng hóa đến tay người tiêu dùng. Các chủ thể này liên đới chịu trách nhiệm đối với thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng, và chỉ được loại trừ trách nhiệm dân sự trong một số trường hợp nhất định. Thực tế, đối với mỗi giao dịch giữa một thương nhân với một người tiêu dùng cụ thể, ba công đoạn trên khá tách biệt và rành mạch. Tuy nhiên, xét trên tổng thể thị trường, trong tương tác giữa các thương nhân với hàng ngàn người tiêu dùng, ba công đoạn kể trên sẽ luôn đan xen, hòa quyện với nhau và nhiều trường hợp là không thể tách rời ra được. Có những hành vi gây thiệt hại cho người tiêu dùng của thương nhân không chỉ tác động trong công đoạn “trước giao dịch” mà còn tác động tới cả những công đoạn còn lại. Thêm vào đó, với những hành vi xâm hại tới cả ba công đoạn của thương nhân mà chỉ xếp vào một công đoạn để xử lý, thì rất dễ gây hiểu lầm rằng hành vi này chỉ bị cấm trong từng công đoạn cụ thể, còn ở những công đoạn khác, hành vi đó sẽ không bị cấm.

Mặt khác, vấn đề trách nhiệm bồi thường của thương nhân còn liên quan tới chế định pháp lý về trách nhiệm sản phẩm (product liability). Chế định này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, theo đó, nhà sản xuất có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng do sản phẩm khuyết tật gây ra, mặc dù, người tiêu dùng có thể không trực tiếp tiếp nhận hàng hóa từ nhà sản xuất. Lịch sử của việc hình thành chế độ trách nhiệm sản phẩm cho thấy, có thời kỳ người ta áp dụng chế định bảo hành mà theo đó, bằng nhiều thủ tục pháp lý liên tiếp, vẫn có thể các chủ thể pháp luật tham gia chuỗi quan hệ phân phối phải chịu trách nhiệm qua mỗi công

đoạn của chuỗi quan hệ pháp lý. Tuy nhiên, việc áp dụng cơ chế này (theo nguyên lý chung của pháp luật dân sự) có thể sẽ dẫn đến liên tiếp nhiều vụ việc nhằm truy xét người phải chịu trách nhiệm cuối cùng về khuyết tật của sản phẩm - người có lỗi trên thực tế, dẫn đến phiền hà cho các bên liên quan và tốn kém chi phí cho xã hội. Vì vậy, nhiều quốc gia trên thế giới hiện nay đã thực hiện chế độ trách nhiệm nghiêm ngặt (strict liability), theo đó lựa chọn một số chủ thể quan trọng nhất trong chuỗi quan hệ để ràng buộc trách nhiệm sản phẩm, đó là:

- (i) Người sản xuất sản phẩm;
- (ii) Người nhập khẩu;
- (iii) Người trực tiếp bán sản phẩm cho người tiêu dùng.

Hiện nay, ngoài Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Luật Chất lượng hàng hóa có điều khoản riêng đề cập tới trách nhiệm bồi thường đối với hàng hóa khuyết tật, tuy nhiên việc áp dụng quy định nào để thực hiện trách nhiệm bồi thường hiện vẫn còn chưa rõ ràng. Theo hướng dẫn về xác định thiệt hại để yêu cầu bồi thường tại Nghị quyết 03/2006/NQ-HĐTP ngày 08/7/2006 thì trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng nói chung và trách nhiệm bồi thường hàng hóa khuyết tật nói riêng phát sinh khi có đầy đủ các yếu tố sau: (i) Phải có thiệt hại xảy ra; (ii) Phải có hành vi trái pháp luật; (iii) Phải có mối quan hệ nhân quả giữa thiệt hại xảy ra và hành vi trái pháp luật; và (iv) Phải có lỗi cố ý hoặc lỗi vô ý của người gây thiệt hại. Quy định này xuất phát từ nguyên tắc chung của pháp luật dân sự được đề cập tại Điều 10 Bộ luật Dân sự là “không được xâm phạm đến lợi ích của nhà nước, lợi ích công cộng, quyền, lợi ích hợp pháp của người khác”. Tại Mục 2 Chương XXI Bộ luật Dân sự, trong quan hệ tiêu dùng, thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng đã loại trừ thiệt hại về tinh thần, danh dự, nhân phẩm mà chỉ bao gồm

thiệt hại vật chất cụ thể: thiệt hại về tài sản; thiệt hại về sức khỏe và thiệt hại về tính mạng.

Quy định không phải không có...

Nghĩa vụ bồi thường thiệt hại gây ra cho người tiêu dùng được quy định tại trước tiên tại Điều 630 Bộ luật Dân sự năm 2005, theo đó, nghĩa vụ bồi thường thiệt hại thuộc về “*cá nhân, pháp nhân, chủ thể sản xuất, kinh doanh gây thiệt hại*”. Khi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ban hành năm 2010, khoản 2 Điều 23 của Luật đã làm rõ đối tượng “*tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa*” có trách nhiệm bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gồm bốn nhóm chủ thể tham gia vào chu trình cung ứng hàng hóa tới tay người tiêu dùng gồm: (i) *nhà sản xuất hàng hóa*; (ii) *nhà nhập khẩu hàng hóa*; (iii) *gắn tên thương mại lên hàng hóa hoặc sử dụng nhãn hiệu, chỉ dẫn thương mại*; (iv) *trực tiếp cung cấp hàng hóa*. Trước đó, Điều 60 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa cũng đưa ra quy định: *thiệt hại do hàng hóa không bảo đảm gây ra cho người tiêu dùng bao gồm thiệt hại về giá trị hàng hóa, tài sản bị hư hỏng hoặc không đảm bảo chất lượng; thiệt hại về tính mạng, sức khỏe con người; thiệt hại về lợi ích gắn liền với việc sử dụng, khai thác hàng hóa, tài sản và chi phí hợp lý để ngăn chặn, hạn chế và khắc phục thiệt hại*. Việc ghi nhận các chủ thể trên có thể coi là một hướng dẫn quan trọng, mở rộng đáng kể phạm vi một bên chủ thể cung ứng hàng hóa có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra. Các nhóm chủ thể này cũng phù hợp với Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về bảo vệ người tiêu dùng ban hành năm 1985, hiệu chỉnh vào năm 1999 chỉ ghi nhận chủ thể này là “*tổ chức kinh doanh*”, “*những người có trách nhiệm đưa sản phẩm ra thị trường đặc biệt là những người*

cung cấp, xuất nhập khẩu, những người buôn bán lẻ và tương tự”[7], “nhà sản xuất” và “nhà bán lẻ” hay như pháp luật các nước như Ấn Độ, Malaysia, Đài Loan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Như vậy, có thể coi việc xác định phạm vi chủ thể có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại do hàng hóa khuyết tật gây ra đã có cơ sở pháp lý.

Lại đề ngõ những ngoại lệ...

Dù vậy, với mục đích hạn chế sự lạm quyền của người tiêu dùng gây ảnh hưởng xấu tới hoạt động kinh doanh bình thường của các chủ thể cung cấp hàng hóa, pháp luật trong lĩnh vực này đã bổ sung những “ngoại lệ còn để ngõ”. Điều 24 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có ghi nhận quyền miễn trừ nghĩa vụ bồi thường thiệt hại trong trường hợp khuyết tật của hàng hóa không thể phát hiện với trình độ khoa học - kỹ thuật tại thời điểm cung cấp hàng hóa tương tự như Điểm đ Khoản 1 và Điểm đ Khoản 2 Điều 62 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007. Như vậy, trong tình huống này, người tiêu dùng rơi vào tình thế bất lợi nếu như khi mua hàng hóa mà không biết rằng sản phẩm thụ hưởng đó có thể hay không thể phát hiện khuyết tật. Nghị định số 99/2011/NĐ-CP hướng dẫn Luật cũng hoàn toàn không đề cập tới một trình tự hoặc phương thức rõ ràng để làm rõ thể nào nội hàm cụm từ “không thể phát hiện với trình độ khoa học - kỹ thuật tại thời điểm cung cấp hàng hóa”. Bằng việc đặt ra các quy định “lưng lơ” như vậy, một lần nữa pháp luật lại đặt người tiêu dùng vào vị thế bị động, rủi ro khi tiếp nhận hàng hóa do bản thân bị hạn chế không đủ năng lực để tự kiểm chứng.

Điều này thực tế đã diễn ra khi các vụ việc cháy xe máy “bỗng dưng” bốc cháy, không rõ nguyên nhân xảy ra liên tiếp trong thời gian

qua. Mặc dù các Bộ ngành đã tham gia điều tra, nghiên cứu nhưng nguyên nhân vẫn chưa được làm rõ là do lỗi kỹ thuật của xe (thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất) hay do xăng dầu (thuộc trách nhiệm của đơn vị cung ứng xăng dầu). Người tiêu dùng là nạn nhân của vụ việc hoàn toàn rơi vào tình trạng đành chấp nhận “vận rủi” mà không thể đòi bồi thường do không xác định được chủ thể.

Một ngoại lệ nữa đối với nghĩa vụ bồi thường thiệt hại của bên cung cấp hàng hóa chính là loại trừ nghĩa vụ do lỗi của người tiêu dùng hoặc khuyết tật do tuân thủ yêu cầu bắt buộc của cơ quan nhà nước theo Điều 62 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa năm 2007. Luật đề cập tới ba nhóm đối tượng được hưởng quyền loại trừ nghĩa vụ này bao gồm: nhà sản xuất, nhà nhập khẩu và nhà phân phối bán lẻ. Theo đó, các đối tượng này được miễn trừ nghĩa vụ bồi thường nếu người tiêu dùng cố tình sử dụng sản phẩm đã hết hạn sử dụng, tiếp tục sử dụng sản phẩm dù đã biết về thông báo thu hồi/thông báo sản phẩm khuyết tật và thiệt hại gây ra do lỗi của người tiêu dùng hoặc do phải thực hiện theo các yêu cầu bắt buộc của cơ quan có thẩm quyền. Về mặt thực tiễn, không phải nhà sản xuất hay nhập khẩu nào cũng tuân thủ nghiêm túc trách nhiệm thu hồi hàng hóa khuyết tật theo Điều 22 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và có chăng chỉ thu hồi khi phát sinh những vụ việc liên quan tới chất lượng hàng hóa. Những nhà phân phối bản thân cũng không mặn mà và không thấy có trách nhiệm trong việc thu hồi hàng hóa đã hết hạn sử dụng, trong khi các nhà quản lý, các hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng lại chỉ giương cao khẩu hiệu “hãy là những người tiêu dùng thông thái”... Thực tế trên một lần nữa lại đi ngược lại tôn chỉ và mục tiêu ban đầu khi xây dựng và ban hành luật.

Sau gần ba năm thi hành Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, có lẽ điều người tiêu dùng và cả những chủ thể cung ứng hàng hóa đến tay người tiêu dùng quan tâm không phải là Luật đã bao quát, đã cập nhật với xu hướng pháp luật của thế giới hay chưa mà quan trọng hơn là cần gấp rút bổ sung, hoàn thiện các quy phạm pháp luật hướng dẫn để Luật sớm được triển khai vào thực tiễn. Trong khi chờ đợi văn bản hướng dẫn, người tiêu dùng vẫn phải chấp nhận tình cảnh “thấp thỏm” khi vốn đang ở vị thế “thượng đế”.

Tài liệu tham khảo

- [1] Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- [2] Nghị định số 19/2012/NĐ-CP ngày 16/03/2012 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- [3] Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- [4] [Http://www.vca.gov.vn/Web/Content.aspx?distid=5667](http://www.vca.gov.vn/Web/Content.aspx?distid=5667).
- [5] PGS.TS Nguyễn Như Phát phát biểu tại Hội thảo Pháp ngữ khu vực “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Từ hai góc nhìn Á - Âu” diễn ra trong 2 ngày 27 - 28/9/2010 do Nhà Pháp luật Việt – Pháp và Cục Quản lý cạnh tranh (Bộ Công thương) tổ chức với sự hỗ trợ của Bộ Ngoại giao CH Pháp và Tổ chức quốc tế Pháp ngữ.
- [6] *Một số vấn đề lý luận xung quanh Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, PGS.TS Nguyễn Như Phát, đăng tải trên website của Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công thương tại địa chỉ:
- [7] <http://www.qlct.gov.vn/Web/Content.aspx?distid=4306&lang=vi-VN>.
- [8] Đoạn 2 Mục A Hướng dẫn của Liên Hiệp Quốc về Bảo vệ người tiêu dùng.

Compensation of Law Potecting Consumer Rgths

Nguyễn Trọng Điệp

VNU School of Law, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hanoi, Vietnam

Abstract: As the sixth of the eight rights of consumers as per the restatement by Consumers International’s interpretation on the UN Guidelines for Consumer Protection enacted in 1985, expanded in 1999, the right to redress is the most important ultimate right that protects the legitimate interests of consumers. Developed from non-contractual damages – one of the first and principal statutes of civil law, the liability to pay damages for defected goods is differently recognized in the laws of countries subject to the features of this new law sector. This has also been mentioned and governed by the prevailing laws of Vietnam, but there are a lot of matters to be dealt with to be put into practice.