



Aus4Reform Program



CHƯƠNG TRÌNH AUSTRALIA HỖ TRỢ CẢI CÁCH KINH TẾ VIỆT NAM

SỔ TAY

**HƯỚNG DẪN DOANH NGHIỆP VỀ QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ
HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
VÀ XÂY DỰNG NỘI DUNG PHÙ HỢP VỚI PHÁP LUẬT BẢO
VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**

LỜI CẢM ƠN

Năm 2018, với sự hỗ trợ của Chương trình Australia hỗ trợ cải cách kinh tế Việt Nam (Aus4Reform), Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công Thương đã thực hiện Sổ tay **“Hướng dẫn doanh nghiệp về quy trình đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và xây dựng nội dung phù hợp với pháp luật bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam”**.

Sổ tay được thực hiện nhằm hướng dẫn doanh nghiệp cụ thể các vấn đề liên quan đến nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC và nghĩa vụ tuân thủ các quy định pháp luật BVQLNTD, phạm vi tài liệu sẽ tập trung nêu ra, phân tích và hướng dẫn doanh nghiệp các bước của quy trình đăng ký HĐTM, ĐKGDC; lưu ý các vấn đề cơ bản, quan trọng mà doanh nghiệp cần tuân thủ trong quá trình soạn thảo hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC nhằm tuân thủ các quy định pháp luật và đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng xin chân thành cảm ơn Chương trình Australia hỗ trợ cải cách kinh tế Việt Nam, sự cộng tác và đóng góp nội dung, cơ sở dữ liệu từ các cơ quan hữu quan có liên quan, chuyên gia tư vấn trong nước trong các lĩnh vực nghiên cứu. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng luôn luôn mong muốn tiếp tục nhận được các đánh giá, ý kiến đóng góp từ các cơ quan, đơn vị, chuyên gia... để hoàn thiện tốt hơn chất lượng Sổ tay./.

PHẦN I.....	4
HƯỚNG DẪN VỀ NGHĨA VỤ VÀ QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG.....	4
I. Nghĩa vụ đăng ký	5
1. Đối tượng cần thực hiện nghĩa vụ đăng ký	6
2. Thẩm quyền tiếp nhận đăng ký.....	7
II. Quy trình đăng ký	8
1. Thành phần hồ sơ đăng ký	10
2. Thủ tục nộp hồ sơ đăng ký.....	13
<i>2.1. Phương thức nộp hồ sơ đăng ký</i>	<i>13</i>
<i>2.2. Phiếu tiếp nhận hồ sơ đăng ký</i>	<i>13</i>
3. Kết quả xem xét hồ sơ đăng ký	14
<i>3.1. Thời hạn trả kết quả.....</i>	<i>14</i>
<i>3.2. Thông báo kết quả hồ sơ đăng ký</i>	<i>14</i>
<i>3.3. Công bố công khai</i>	<i>15</i>
PHẦN II	17
HƯỚNG DẪN CÁC VẤN ĐỀ CẦN TUÂN THỦ TRONG NỘI DUNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG THEO PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG.....	17
I. Các yêu cầu chung.....	17
1. Hình thức và ngôn ngữ trong hợp đồng.....	17
2. Nội dung rõ ràng dễ hiểu.....	19
II. Những nội dung không có hiệu lực.....	21
<i>1. Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật</i>	<i>20</i>
<i>2. Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng</i>	<i>20</i>
<i>3. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung</i>	<i>23</i>

4. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ.....	24
5. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ.....	24
6. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau	24
7. Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp kinh doanh hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba	25
8. Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình.....	25
9. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý.....	26
III. Sự phù hợp với quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng.....	26
PHẦN III.....	28
KHUYẾN NGHỊ HƯỚNG XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ THỰC TIỄN VỀ NỘI DUNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG	28
I. Nhóm lĩnh vực căn hộ chung cư (đính kèm).....	28
II. Nhóm lĩnh vực tài chính, ngân hàng (đính kèm)	28
III. Nhóm lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ (đính kèm).....	28
IV. Nhóm lĩnh vực viễn thông (đính kèm).....	28
V. Một số nhóm lĩnh vực khác (đính kèm).....	28

PHẦN I

HƯỚNG DẪN VỀ NGHĨA VỤ VÀ QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

Trong quan hệ tiêu dùng giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh (doanh nghiệp) và người tiêu dùng, việc sử dụng cùng một hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM, ĐKGDC) cho nhiều giao dịch khác nhau đóng vai trò quan trọng giúp giảm chi phí cho doanh nghiệp và thời gian đàm phán, qua đó tăng hiệu quả kinh tế của việc giao kết hợp đồng. Do đó, trên thế giới cũng như tại Việt Nam hiện nay, việc lựa chọn thiết lập giao kết tiêu dùng giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng thông qua áp dụng HĐTM, ĐKGDC đã trở thành một điều rất phổ biến và ngày càng có xu hướng phát triển.

Xét về bản chất, HĐTM, ĐKGDC là những văn bản, quy định, quy tắc do bản thân doanh nghiệp đơn phương soạn thảo để ký kết và/hoặc áp dụng với người tiêu dùng. Do đó, thực chất quan hệ giao kết hợp đồng giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng vẫn là quan hệ bất cân xứng mà ở đó, vị trí yếu thế thuộc về phía người tiêu dùng. Khi ký kết các hợp đồng với doanh nghiệp, người tiêu dùng thường phải chấp nhận những quy định, quy tắc bán hàng, ý chí đơn phương do chính doanh nghiệp đã đặt ra và không có cơ hội để đàm phán mà chỉ có thể lựa chọn giữa đồng ý hay không đồng ý giao kết hợp đồng. Và một khi có tranh chấp xảy ra, người tiêu dùng trong hầu hết các trường hợp luôn là đối tượng phải chịu thiệt hại và bị xâm phạm quyền lợi thông qua những điều khoản bất lợi mà doanh nghiệp “cài cắm” vào HĐTM, ĐKGDC.

Xuất phát từ một trong những lý do trên, chế định kiểm soát HĐTM, ĐKGDC được quy định trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (BVQLNTD) Việt Nam được kỳ vọng là một trong những công cụ mang lại hiệu quả thiết thực cho công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Với sự can thiệp của Nhà nước thông qua việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC của tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ góp phần phát triển môi trường kinh doanh lành mạnh giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng thông qua việc loại bỏ các điều khoản xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng; qua đó tác động lên ý thức tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi người tiêu dùng của cộng đồng doanh nghiệp cũng như khuyến khích người tiêu dùng lên tiếng yêu cầu quyền và lợi ích chính đáng của mình.

Cụ thể, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 đã đưa ra những quy định tương đối rõ ràng về vấn đề quản lý nhà nước đối với HĐTM, ĐKGDC, bao gồm đối với những HĐTM, ĐKGDC thuộc phạm vi phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC và những HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký theo quy định pháp luật. Trong đó, một trong những nội dung quan trọng là Luật BVQLNTD đã quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thực hiện nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC đối với những HĐTM, ĐKGDC thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC do Thủ tướng Chính phủ ban hành.

Nhằm hướng dẫn doanh nghiệp cụ thể các vấn đề liên quan đến nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC và nghĩa vụ tuân thủ các quy định pháp luật BVQLNTD, phạm vi tài liệu sẽ tập trung nêu ra, phân tích và hướng dẫn doanh nghiệp các bước của quy trình đăng ký HĐTM, ĐKGDC; lưu ý các vấn đề cơ bản, quan trọng mà doanh nghiệp cần tuân thủ trong quá trình soạn thảo hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC nhằm tuân thủ các quy định pháp luật và đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.

I. Nghĩa vụ đăng ký

Thứ nhất, về nghĩa vụ đăng ký, khoản 1, Điều 19 Luật BVQLNTD quy định: *“Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”*.

Hướng dẫn chi tiết hơn, Điều 8 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định: *“Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung chỉ được áp dụng đối với người tiêu dùng khi việc đăng ký được hoàn thành theo quy định tại Điều 14 Nghị định này”*. Thời điểm xác định việc hoàn thành nghĩa vụ đăng ký là khi HĐTM, ĐKGDC được cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ra thông báo về việc chấp nhận đăng ký (khoản 1 Điều 14 Nghị định 99/2011/NĐ-CP).

Ở đây, việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC của Nhà nước không phân chia theo chủ thể thực hiện nghĩa vụ đăng ký là doanh nghiệp, mà phân chia nghĩa vụ đăng ký theo đối tượng là loại/nhóm hàng hóa, dịch vụ mà doanh nghiệp đang

kinh doanh. Như vậy, với những tổ chức, cá nhân kinh doanh các loại hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành thì phải thực hiện nghĩa vụ đăng ký HDTM, ĐKGDC với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về BVQLNTD.

Ngoài ra, đối với những tổ chức, cá nhân kinh doanh đã hoàn thành nghĩa vụ đăng ký (theo Điều 19 Luật BVQLNTD, Điều 8 Nghị định 99/2011/NĐ-CP) mà thuộc các trường hợp sau thì phải thực hiện thủ tục đăng ký lại trước khi áp dụng HDTM, ĐKGDC với người tiêu dùng, cụ thể: “a) *Khi pháp luật thay đổi làm thay đổi nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi nội dung hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.*” (khoản 1, Điều 15 Nghị định 99/2011/NĐ-CP).

1. Đối tượng cần thực hiện nghĩa vụ đăng ký

Như đã nêu ở phần trên, đối tượng cần thực hiện nghĩa vụ đăng ký là những tổ chức, cá nhân kinh doanh các loại hàng hóa, dịch vụ thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu do Thủ tướng Chính phủ ban hành trong từng thời kỳ. Như vậy, Nhà nước chỉ thực hiện chế định kiểm soát HDTM, ĐKGDC thông qua cơ chế tiền kiểm (đăng ký HDTM, ĐKGDC) đối với các HDTM, ĐKGDC thuộc các lĩnh vực theo Danh mục do Thủ tướng Chính phủ ban hành. Cụ thể:

Theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg và Quyết định 35/2015/QĐ-TTg (sửa đổi, bổ sung Quyết định 02/2012/QĐ-TTg), đến nay có 11 hàng hóa, dịch vụ/nhóm hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh thuộc danh mục phải đăng ký HDTM, ĐKGDC, bao gồm:

- (i) Cung cấp điện sinh hoạt;
- (ii) Cung cấp nước sinh hoạt;
- (iii) Truyền hình trả tiền;
- (iv) Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất;
- (v) Dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán: trả sau); Dịch vụ thông tin di động mặt đất (hình thức thanh toán: trả trước);
- (vi) Dịch vụ truy nhập internet;
- (vii) Vận chuyển hành khách đường hàng không;

(viii) Vận chuyển hành khách đường sắt;

(ix) Mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp;

(x) Phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng);

(xi) Bảo hiểm nhân thọ.

Pháp luật BVQLNTD không đưa ra tiêu chí về tính “thiết yếu” để xác định đối tượng thuộc danh mục cần đăng ký mà trao quyền này cho Thủ tướng Chính phủ căn cứ vào nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong từng thời kỳ (Điều 2 Quyết định 02/2012/QĐ-TTg).

2. Thẩm quyền tiếp nhận đăng ký

Về thẩm quyền tiếp nhận đăng ký, Điều 9 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định:

“1. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung áp dụng trên phạm vi cả nước hoặc áp dụng trên phạm vi từ hai tỉnh trở lên.

2. Sở Công Thương chịu trách nhiệm tiếp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung áp dụng trong phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.”

Như vậy, việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC được Luật BVQLNTD và các văn bản hướng dẫn thi hành giao cho 2 cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm:

- Sở Công Thương: kiểm soát HĐTM, ĐKGDC áp dụng trong phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Bộ Công Thương (đơn vị phụ trách: Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, trước đây tên gọi là Cục Quản lý cạnh tranh): kiểm soát HĐTM, ĐKGDC áp dụng trên phạm vi cả nước hoặc áp dụng trên phạm vi từ hai tỉnh trở lên.

Ngoài ra, cơ quan có thẩm quyền theo quy định (Sở Công Thương, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng) có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh giải trình làm rõ hoặc sửa đổi, hủy bỏ nội dung trong HĐTM, ĐKGDC trong trường hợp nội dung của HĐTM, ĐKGDC đó chưa rõ ràng/có nhiều cách hiểu khác nhau hoặc vi phạm pháp luật về BVQLNTD hoặc vi phạm các nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng (Điều 16 Nghị định 99/2011/NĐ-CP).

Bên cạnh đó, pháp luật có quy định riêng về một số loại HĐTM, ĐKGDC chịu sự kiểm soát bởi cả các cơ quan chuyên ngành như Quy tắc, điều khoản bảo hiểm nhân thọ chịu sự quản lý của Bộ Tài chính (Cục Quản lý, giám sát Bảo hiểm).

Như vậy, xét về thẩm quyền tiếp nhận đăng ký, hiện nay Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Cục CT&BVNTD) có thẩm quyền tiếp nhận và kiểm soát các hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC của tổ chức, cá nhân kinh doanh áp dụng các mẫu này trong phạm vi từ hai tỉnh trở lên/phạm vi cả nước. Qua thực tế kiểm soát cho thấy, các HĐTM, ĐKGDC được đăng ký tại Cục CT&BVNTD thuộc tất cả 11 lĩnh vực/nhóm lĩnh vực theo Quyết định 02/2012/QĐ-TTg và Quyết định 35/2015/QĐ-TTg, trong đó số lượng lớn hồ sơ đăng ký tập trung hơn vào các lĩnh vực/nhóm lĩnh vực, bao gồm:

- Viễn thông (bao gồm dịch vụ thông tin di động mặt đất; dịch vụ điện thoại cố định; dịch vụ truy nhập internet; truyền hình trả tiền);
- Mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp;
- Tài chính, ngân hàng(bao gồm dịch vụ phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng));
- Bảo hiểm nhân thọ.

II. Quy trình đăng ký

Về quy trình, cách thức đăng ký hồ sơ HĐTM, ĐKGDC, khoản 1, khoản 2 Điều 10 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định:

“Điều 10. Hồ sơ và hình thức đăng ký

1. Hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bao gồm các tài liệu sau:

a) Đơn đăng ký nêu rõ địa chỉ, ngành nghề kinh doanh của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Bộ Công Thương hướng dẫn mẫu đơn đăng ký;

b) Dự thảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

2. Hồ sơ đăng ký có thể gửi trực tiếp, gửi bằng bưu điện hoặc gửi bằng phương tiện điện tử với số lượng một (01) bộ cho cơ quan có thẩm quyền quy định tại Điều 9 Nghị định này.”

Khoản 1, Điều 14 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định về thời hạn và nội dung thông báo kết quả đăng ký hồ sơ cho doanh nghiệp:

“Điều 14. Hoàn thành việc đăng ký

1. Chậm nhất hai mươi (20) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền đăng ký có trách nhiệm ra thông báo về việc chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và gửi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trong trường hợp không chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thì cơ quan nhà nước có thẩm quyền phải gửi văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong đó nói rõ lý do không chấp nhận.

2. Sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được công bố công khai và lưu trữ trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký.”

Ngoài ra, Mục 1 Chương III Nghị định 99/2011/NĐ-CP cũng quy định cụ thể về trách nhiệm công khai kết quả đăng ký sau khi hoàn thành thủ tục (Khoản 2 Điều 14 Nghị định 99/2011/NĐ-CP) và nghĩa vụ đăng ký lại (Điều 15 Nghị định 99/2011/NĐ-CP).

Bên cạnh quy định của pháp luật, Cục CT&BVNTD và Sở Công Thương một số tỉnh, thành trên cả nước còn xây dựng và ban hành Quy trình đăng ký HĐTM, ĐKGDC cũng như các mẫu văn bản được sử dụng trong quá trình xử lý hồ sơ. Việc ban hành Quy trình đăng ký cụ thể, công khai nhằm hướng dẫn và

tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quá trình thực hiện nghĩa vụ đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo quy định pháp luật.

Tại Cục CT&BVNTD, Quy trình đăng ký hồ sơ HĐTM, ĐKGDC được đăng tải, niêm yết công khai tại trụ sở và trên trang thông tin điện tử chính thức của Cục¹. Cụ thể, Quy trình đăng ký của Cục CT&BVNTD đưa ra hướng dẫn cụ thể về đối tượng áp dụng; cách thức nộp và tiếp nhận hồ sơ đăng ký của Cục CT&BVNTD (trong đó chia thành 4 phương thức đăng ký hồ sơ cho doanh nghiệp lựa chọn); xử lý hồ sơ đăng ký tại Cục; và trả kết quả hồ sơ đăng ký. Trước khi thực hiện đăng ký, các doanh nghiệp có thể truy cập vào website/đến trụ sở của Cục để tìm hiểu và lựa chọn phương thức đăng ký hồ sơ thuận lợi nhất cho doanh nghiệp mình.

1. Thành phần hồ sơ đăng ký

1.1. Thành phần hồ sơ đăng ký theo quy định pháp luật

Về thành phần hồ sơ đăng ký, khoản 1, Điều 10 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định:

“1. Hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung bao gồm các tài liệu sau:

a) Đơn đăng ký nêu rõ địa chỉ, ngành nghề kinh doanh của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Bộ Công Thương hướng dẫn mẫu đơn đăng ký;

b) Dự thảo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.”

Như vậy, theo quy định pháp luật, thành phần hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC chỉ bao gồm 2 loại tài liệu cơ bản là (i) đơn đăng ký (theo mẫu của Bộ Công Thương); và (ii) dự thảo HĐTM, ĐKGDC mà doanh nghiệp dự định áp dụng giao kết với người tiêu dùng. Để cụ thể hóa quy định pháp luật và thuận lợi trong quá trình đăng ký, Cục CT&BVNTD đã cụ thể hóa yêu cầu về thành phần hồ sơ đăng ký trên cơ sở tùy thuộc vào phương thức đăng ký mà tổ chức, cá nhân kinh doanh lựa chọn. (Cụ thể như phân tích ở phần dưới đây).

1.2. Thành phần hồ sơ đăng ký theo từng phương thức đăng ký

¹ Tham khảo thêm Quy trình đăng ký của Cục CT&BVNTD tại đường link:
http://www.vca.gov.vn/expage_bvntd.aspx?id=40&Cate_ID=451

a) Trong trường hợp gửi hồ sơ trực tuyến (qua cổng dịch vụ công trực tuyến Bộ Công Thương tại địa chỉ <http://online.moit.gov.vn>)

Hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC trực tuyến bao gồm:

- Đơn đăng ký (doanh nghiệp điền các thông tin vào mẫu đơn đăng ký trực tuyến);
- 01 bản mềm Dự thảo hợp đồng theo mẫu và/hoặc dự thảo điều kiện giao dịch chung dạng Microsoft Word.
- Chữ ký số của doanh nghiệp.

b) Trong trường hợp gửi hồ sơ bằng phương tiện điện tử:

Hồ sơ đăng ký theo phương thức điện tử bao gồm:

- 01 bản scan màu Đơn đăng ký (theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư 10/2013/TT-BCT ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Bộ Công Thương) có dấu treo và dấu giáp lai của Doanh nghiệp (có thể tải về từ Trang thông tin điện tử của Cục CT&BVNTD tại địa chỉ: [www.qlct.gov.vn](http://www qlct.gov.vn));
- 01 bản scan màu Dự thảo hợp đồng theo mẫu và/hoặc dự thảo điều kiện giao dịch chung có dấu treo và dấu giáp lai của Doanh nghiệp;
- 01 bản mềm Dự thảo hợp đồng theo mẫu và/hoặc dự thảo điều kiện giao dịch chung dạng Microsoft Word.

c) Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp tại Cục CT&BVNTD:

- 01 bản cứng Đơn đăng ký (theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư 10/2013/TT-BCT) có dấu treo và dấu giáp lai của Doanh nghiệp (có thể tải về từ Trang thông tin điện tử của Cục CT&BVNTD) tại địa chỉ: [www.qlct.gov.vn](http://www qlct.gov.vn));
- 01 bản cứng Dự thảo hợp đồng theo mẫu và/hoặc dự thảo điều kiện giao dịch chung có dấu treo và dấu giáp lai của Doanh nghiệp;
- 01 bản mềm Dự thảo hợp đồng theo mẫu và/hoặc điều kiện giao dịch chung dạng Microsoft Word.

d) Trong trường hợp gửi hồ sơ qua đường bưu điện:

- Thành phần hồ sơ tương tự như phương thức nộp hồ sơ trực tiếp tại Cục CT&BVNTD (điểm c phần này).

2. Thủ tục nộp hồ sơ đăng ký

2.1. Phương thức nộp hồ sơ đăng ký

Như đã nêu ở phần trên, thành phần hồ sơ đăng ký gồm những tài liệu gì, được định dạng như thế nào sẽ phụ thuộc vào phương thức nộp hồ sơ đăng ký của doanh nghiệp. Theo đó, doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ đăng ký bằng 4 phương thức khác nhau, bao gồm:

- Nộp hồ sơ đăng ký trực tuyến (qua cổng dịch vụ công trực tuyến Bộ Công Thương tại địa chỉ <http://online.moit.gov.vn>);
- Nộp hồ sơ đăng ký bằng phương tiện điện tử;
- Nộp hồ sơ đăng ký trực tiếp tại Cục CT&BVNTD;
- Nộp hồ sơ đăng ký qua đường bưu điện.

Như vậy, để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp, Bộ Công Thương đã triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC, doanh nghiệp có thể gửi hồ sơ qua thư điện tử hoặc bưu điện mà không cần phải đến nộp trực tiếp tại Bộ Công Thương. Đây cũng là một điểm mới tiến bộ và khác biệt của Bộ Công Thương (Cục CT&BVNTD) so với hầu hết các Sở Công Thương địa phương trong việc ứng dụng công nghệ điện tử vào quy trình đăng ký, góp phần minh bạch hóa quy trình, hạn chế tối đa chi phí, thời gian cho các doanh nghiệp trong quá trình nộp hồ sơ đăng ký.

2.2. Phiếu tiếp nhận hồ sơ đăng ký

Sau khi kiểm tra hồ sơ đăng ký hợp lệ theo quy định, Cục CT&BVNTD (bộ phận Pháp chế của Văn phòng Cục) sẽ thực hiện các công việc sau:

- Lập mã số hồ sơ và Phiếu xác nhận, sau đó chuyển Phiếu xác nhận cho Doanh nghiệp theo phương thức Doanh nghiệp nộp hồ sơ (*Riêng đối với trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến, hệ thống sẽ tự động cấp mã số hồ sơ và thông tin xác nhận cho Doanh nghiệp sau khi hồ sơ được nộp thành công trên hệ thống*);
- Thực hiện các công việc theo quy trình nội bộ về tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký của Cục như vào sổ theo dõi; báo cáo (qua thư điện tử) cho Lãnh đạo Cục và chuyển hồ sơ cho Lãnh đạo Phòng Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều

kiện giao dịch chung (là đơn vị thẩm định hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo sự phân công của Lãnh đạo Cục).

3. Kết quả xem xét hồ sơ đăng ký

3.1. Thời hạn trả kết quả

Khoản 1, Điều 14 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định:

“Chậm nhất hai mươi (20) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan có thẩm quyền đăng ký có trách nhiệm ra thông báo về việc chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và gửi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh. Trong trường hợp không chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thì cơ quan nhà nước có thẩm quyền phải gửi văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong đó nói rõ lý do không chấp nhận.”

Theo đó, cơ quan tiếp nhận phải cấp Phiếu tiếp nhận, trả kết quả trong vòng 20 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ hợp lệ. Thực tế kiểm soát HĐTM, ĐKGDC thời gian qua cho thấy, Cục CT&BVNTD luôn nghiêm túc xử lý hồ sơ đăng ký và ra thông báo về việc đăng ký HĐTM, ĐKGDC với tất cả các hợp đồng đúng trong thời hạn theo quy định của pháp luật. Đặc biệt, nhiều hồ sơ đăng ký lại (đã được chấp nhận đăng ký nhưng doanh nghiệp thực hiện thủ tục đăng ký lại do nội dung hợp đồng có sự điều chỉnh/thay đổi) đều được Cục xử lý và trả kết quả trong thời gian sớm nhất để tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh bình thường và liên tục của doanh nghiệp.

3.2. Thông báo kết quả hồ sơ đăng ký

Về thông báo kết quả hồ sơ đăng ký, các hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC được Cục CT&BVNTD trả kết quả theo hai trường hợp:

- Trường hợp hồ sơ đăng ký đã phù hợp quy định pháp luật: Cục trả kết quả dưới dạng Thông báo chấp nhận đăng ký HĐTM, ĐKGDC bằng văn bản và gửi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh theo đúng quy định pháp luật.

- Trường hợp hồ sơ đăng ký chưa phù hợp quy định pháp luật: Cục trả kết quả dưới dạng Thông báo kết quả xử lý hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC bằng văn bản như nêu ở trường hợp trên. Tuy nhiên, điểm đặc biệt là Thông báo kết quả xử lý hồ sơ đăng ký của Cục CT&BVNTD được soạn thảo theo hướng chỉ

tiết hóa từng nội dung chưa phù hợp quy định pháp luật kèm theo yêu cầu sửa đổi cụ thể để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp trong việc tự hoàn thiện hồ sơ. Điều này đã thể hiện được việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không chỉ là thủ tục hành chính đơn thuần, mà còn là một cơ hội giúp doanh nghiệp hoàn thiện hợp đồng và tránh những rủi ro không đáng có trong quá trình phát sinh và giải quyết tranh chấp về sau.

3.3. Công bố công khai

Khoản 2, Điều 14 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định về việc công bố công khai như sau:

“Sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được công bố công khai và lưu trữ trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký.”

Tất cả các HĐTM, ĐKGDC đã hoàn thiện và được Cục CT&BVNTD chấp nhận đăng ký đều được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử chính thức của Cục tại địa chỉ http://www.vca.gov.vn/hopdongmau.aspx?Cate_ID=453&CateID=184. Điều này không chỉ nhằm tuân thủ quy định pháp luật mà việc công bố công khai các mẫu HĐTM, ĐKGDC đã được chấp nhận còn tạo điều kiện để các doanh nghiệp tham khảo, người tiêu dùng giám sát và tạo kênh kết nối thông tin với hoạt động của các Sở Công Thương trên cả nước trong công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC.

Như vậy, qua thực tiễn thực thi công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC đối với các nhóm hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, đến nay tất cả các vấn đề về thủ tục đăng ký như quy trình đăng ký, thành phần hồ sơ, phương thức nộp và trả kết quả hồ sơ đăng ký, v.v. đều đã được Cục CT&BVNTD hướng dẫn và công bố công khai cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh tìm hiểu và chủ động trong việc thực thi trách nhiệm của mình.

Tiếp theo hướng dẫn về quy trình, thủ tục đăng ký hồ sơ HĐTM, ĐKGDC, Phần II dưới đây sẽ nêu ra và phân tích những nội dung trọng tâm mà tổ chức, cá nhân kinh doanh cần tìm hiểu, lưu ý và tuân thủ trong quá trình soạn

thảo và đăng ký hồ sơ HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

PHẦN II

HƯỚNG DẪN CÁC VẤN ĐỀ CẦN TUÂN THỦ TRONG NỘI DUNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG THEO PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là các hợp đồng, quy định, quy tắc bán hàng, cung ứng dịch vụ do các tổ chức, cá nhân kinh doanh soạn thảo để ký kết trong các giao dịch với người tiêu dùng hoặc công bố và áp dụng đối với người tiêu dùng². Như đã nêu ở Phần I, một trong những đặc điểm của mối quan hệ này là sự “yếu thế” của người tiêu dùng trong quá trình thương lượng, giao kết và thực hiện các giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Để hạn chế vấn đề này, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã có những yêu cầu hết sức rõ ràng về cả hình thức và nội dung của các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

I. Các yêu cầu chung

Điều 7 của Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định:

Điều 7. Yêu cầu chung đối với hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung

Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải được lập thành văn bản và phải đáp ứng đủ các điều kiện sau:

1. Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu; cỡ chữ ít nhất là 12.

2. Nền giấy và màu mực thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải tương phản nhau.

1. Hình thức và ngôn ngữ trong hợp đồng

1.1. Hợp đồng phải được viết bằng tiếng Việt

Căn cứ quy định tại Điều 7 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, yêu cầu đầu tiên về mặt hình thức đối với hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung là ngôn ngữ phải bằng tiếng Việt.

² khoản 5, 6 Điều 3 LBVQLNTD

Xuất phát từ đặc thù đối tượng của các hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với 11 nhóm hàng hóa, dịch vụ theo Quyết định 02/2012/QĐ-TTg và Quyết định 35/2015/QĐ-TTg là những sản phẩm, dịch vụ thường được miêu tả bằng những thuật ngữ chuyên ngành và/hoặc bằng những từ/cụm từ tiếng nước ngoài (chủ yếu là tiếng Anh) nên cần phải được giải thích bằng tiếng Việt. Kể cả những từ/cụm từ chuyên ngành thông dụng khi đưa vào hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đều phải tuân thủ yêu cầu giải thích rõ ràng bằng tiếng Việt nhằm đảm bảo cách hiểu thống nhất và áp dụng cho bất cứ người tiêu dùng nào.

Một số hợp đồng mẫu vi phạm quy định sử dụng ngôn ngữ bằng tiếng Việt bởi hầu hết doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực này đều cho rằng một số từ/cụm từ chuyên ngành hoặc kỹ thuật bằng tiếng Anh là những cụm từ phổ biến, dễ hiểu với hầu hết người tiêu dùng.

Ví dụ như quy định tại một số điều khoản trong hợp đồng: *“Bên A có trách nhiệm bảo mật quyền đăng nhập vào hệ thống Cpanel, account upload thông tin, các account email theo tên miền riêng do Bên B cấp”* hoặc: *“Bên A sử dụng Server để gửi bulk email (spam email) hay thông qua Server để phá hoại một Server khác.”*

Tất cả những từ/cụm từ không phải bằng tiếng Việt trong hợp đồng theo mẫu đều phải được giải thích rõ ràng bằng tiếng Việt trong phần giải thích từ ngữ của hợp đồng để thống nhất cách hiểu trong hợp đồng hoặc giải thích rõ ràng ngay bên cạnh nếu đó là những thuật ngữ có vai trò, ý nghĩa cố định trong ngữ cảnh hợp đồng.

1.2. Cỡ chữ in trong hợp đồng tối thiểu phải là 12, nền giấy và màu mực của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phải tương phản nhau

Hiện nay, một số tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết kế HĐTM, ĐKGDC có cỡ chữ nhỏ, thậm chí chỉ khoảng 6-8 nhằm thiết kế nhỏ gọn, thuận tiện cho việc ký và lưu giữ (ví dụ như các điều khoản về mở tài khoản, mở thẻ tín dụng tại các ngân hàng) và tiết kiệm chi phí in ấn cho doanh nghiệp. Bên cạnh cỡ chữ nhỏ, một số HĐTM, ĐKGDC có nền giấy in hoa văn trùng với màu mực in chữ.

Điều này gây ra sự khó chịu, bất tiện và trong một chừng mực nào đó cản

trở việc đọc, tìm hiểu HĐTM, ĐKGDC kỹ càng của người tiêu dùng. Do vậy, pháp luật đưa ra quy định cỡ chữ tối thiểu là 12 và tính tương phản giữa nền giấy và màu mực để đảm bảo khả năng tiếp cận cho người tiêu dùng nhằm giúp họ hiểu rõ về các nội dung sẽ ràng buộc trách nhiệm của mình trước khi quyết định tham gia giao dịch. Ngoài ra, việc sử dụng loại phông chữ, cách thức bố cục, giãn cách dòng... tùy thuộc bên soạn thảo hợp đồng đưa ra.

2. Nội dung rõ ràng dễ hiểu

Bản chất của HĐTM, ĐKGDC là tính đơn phương đưa ra các điều khoản giao kết. Vì vậy, dựa trên lợi thế về mặt thông tin, nhiều trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh soạn thảo HĐTM, ĐKGDC một cách phức tạp, sử dụng những thuật ngữ chuyên môn khó hiểu hoặc chuyển tải nội dung từ tiếng nước ngoài nhưng ngôn ngữ không được Việt hóa. Trong khi đó, đối tượng người tiêu dùng có trình độ nhận thức, hiểu biết rất khác nhau trong xã hội. Chính vì vậy, sự rõ ràng, minh bạch và dễ hiểu cho mọi người tiêu dùng là tiêu chí bắt buộc để đảm bảo người tiêu dùng hiểu rõ và đầy đủ nội dung HĐTM, ĐKGDC trước khi quyết định tham gia giao dịch.

Có rất nhiều hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung khác được soạn thảo trên cơ sở tham vấn những hợp đồng hoặc những kỹ năng soạn thảo hợp đồng của các doanh nghiệp nước ngoài. Vấn đề ở đây là khi chuyển ngữ sang tiếng Việt, rất nhiều từ/cụm từ trong hợp đồng mẫu không được Việt hóa một cách rõ ràng, còn nhiều rườm rà, không cần thiết. Điều này dẫn đến hậu quả là không đảm bảo được tiêu chí rõ ràng trên nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng yếu thế, áp dụng cho bất cứ người tiêu dùng nào bởi chắc chắn không phải ai cũng hiểu những từ/cụm từ đó trong hợp đồng được quy định để làm rõ cái gì, giới hạn ngữ nghĩa đến đâu và họ phải thực hiện điều đó như thế nào.

Dưới góc độ của doanh nghiệp, việc quy định các điều khoản không rõ ràng trong HĐTM cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro cho chính doanh nghiệp. Cụ thể:

Điều 15 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định:

“Trong trường hợp hiểu khác nhau về nội dung hợp đồng thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng”

Khoản 2 Điều 405 BLDS 2015 quy định:

“Trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản không rõ ràng thì bên đưa ra hợp đồng theo mẫu phải chịu bất lợi khi giải thích điều khoản đó”

Theo đó, chính doanh nghiệp là bên chịu bất lợi khi để các điều khoản không rõ ràng tồn tại trong HĐTM. Dưới đây là một số ví dụ điển hình về tính không rõ ràng, dễ hiểu để doanh nghiệp tham khảo:

Ví dụ 1:

“Trừ khi ngữ cảnh trong Hợp đồng này quy định khác đi, các cụm từ được liệt kê dưới đây trong hợp đồng sẽ được hiểu/quy định như sau...”

Trong quy định nêu trên, bên bán đã đơn phương cho phép việc hiểu/quy định một từ/cụm từ bằng nhiều cách hiểu khác nhau trong cùng một hợp đồng mẫu khi ngữ cảnh của hợp đồng này quy định khác đi. Khi đối tượng hợp đồng, những yếu tố liên quan trong phạm vi hợp đồng giữa các bên đã được xác định rõ ràng thì những từ/cụm từ được quy định có thể hiểu khác đi trong một ngữ cảnh khác có thể gây ra những giải thích bất lợi cho người tiêu dùng khi xảy ra tranh chấp hoặc gây ra những hiểu lầm không đáng có từ phía người tiêu dùng.

Ví dụ 2:

Các từ/cụm từ khá thông dụng được chuyển ngữ từ hợp đồng của nước ngoài nhưng không rõ ràng, cụ thể về mặt ngữ nghĩa như cụm từ *“...bao gồm nhưng không giới hạn...”*, *“...bao gồm nhưng không hạn chế...”*. Đây là cách để tránh phải liệt kê hết hoặc tránh liệt kê thiếu của bên bán, cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Tuy nhiên cụm từ này vừa gây thiếu thông tin cần thiết cho người tiêu dùng, vừa gây cho họ cảm giác bất an vì không biết giới hạn trách nhiệm/nghĩa vụ của mình đến đâu. Đối với những đối tượng hợp đồng không có phạm vi liên quan quá rộng, bên bán hoàn toàn có khả năng chỉ rõ cho người tiêu dùng giới hạn đó hoặc phải có quy định rõ về quyền và trách nhiệm của các bên, sau đó mới sử dụng cụm từ khác mang tính chất liệt kê như “ví dụ như” để minh họa ...

Ví dụ 3:

Các cụm từ như *“các chi phí phát sinh khác”*, *“các khoản chi phí phát sinh hợp lý”*, *“các giấy tờ khác theo yêu cầu của Bên Bán”*.

Khi đối tượng hợp đồng đã xác định rõ ràng, đã được cụ thể hóa, lượng hóa bằng những thông số về số lượng, chất lượng, giới hạn cung cấp... thì bên

bán hoàn toàn có đầy đủ khả năng xác định hoặc lường trước tất cả những chi phí để thực hiện nghĩa vụ cung cấp hàng hóa, dịch vụ theo như hợp đồng. Những quy định mang tính chất mơ hồ như trên đã trao quyền cho tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc mở rộng nghĩa vụ của người tiêu dùng.

Ví dụ 4:

"Chỉ sau khi Bên Bán thu được đủ toàn bộ số tiền mua bán Căn Hộ từ người mua mới, bên bán sẽ hoàn trả ..."

Trong trường hợp đơn phương chấm dứt hợp đồng, ví dụ như hợp đồng mua bán căn hộ chung cư, các bên cần xác định rõ thời điểm sẽ thực hiện các nghĩa vụ tài chính/ các chế tài xử lý vi phạm cho bên kia trong khoảng thời gian nào. Một số các quy định mang tính chất mơ hồ như ví dụ nêu trên vẫn được bên bán sử dụng nhằm né tránh sự ràng buộc của một chế tài cụ thể. Theo đó, nếu không xác định chính xác thời điểm hoàn trả, các bên rất dễ rơi vào tranh chấp về thời điểm phát sinh nghĩa vụ do bên bán là bên chủ động nắm nhu cầu và mong muốn khác nhau.

Ví dụ 5:

Quy định người tiêu dùng phải cung cấp *“các giấy tờ khác theo yêu cầu của bên bán”*: cách quy định này có thể dẫn đến hệ quả là sau khi giao kết hợp đồng bên bán có quyền yêu cầu bên mua cung cấp những giấy tờ, thông tin ngoài phạm vi hợp đồng mà bên mua vẫn phải tuân thủ.

Do đặc thù của từng lĩnh vực kinh doanh, mua bán, khi giao kết hợp đồng với người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải có được thông tin của người tiêu dùng. Tuy nhiên, việc phải cung cấp những giấy tờ gì, thông tin gì đều đã được giới hạn trong phạm vi yêu cầu mà pháp luật quy định. Không thể bắt buộc người tiêu dùng phải cung cấp thông tin theo *“yêu cầu của bên bán”* mà chỉ có thể theo quy định của pháp luật hoặc theo đúng thỏa thuận trong phạm vi hợp đồng.

II. Những nội dung không có hiệu lực

Nội dung không có hiệu lực là một trong những phạm vi xem xét được quy định tại khoản 1 Điều 13 Nghị định 99/2011/NĐ-CP và được đánh giá theo các trường hợp quy định tại Điều 16 LBVQLNTD. Theo đó, có tất cả 9

trường hợp không có hiệu lực cần lưu ý trong quá trình tiếp nhận hồ sơ đăng ký như sau:

1. Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật

Để đảm bảo trật tự xã hội trong việc điều chỉnh mối quan hệ giao kết hợp đồng giữa các bên, đặc biệt là đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh (cung ứng hàng hóa, dịch vụ nhằm mục đích sinh lời), hệ thống pháp luật nói chung đã đưa ra những quy định về trách nhiệm của doanh nghiệp nhằm tạo ra một hành lang pháp lý cho hoạt động sản xuất kinh doanh từ cấp độ chung (ví dụ Bộ luật Dân sự, Luật Thương mại) đến những trách nhiệm cụ thể trong từng lĩnh vực (ví dụ trong lĩnh vực xây dựng, kinh doanh bất động sản, viễn thông, vận tải).

Tuy nhiên, xuất phát từ thế mạnh của mình cũng như đặc tính của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, trong nhiều trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa ra những quy định loại trừ trách nhiệm đã được pháp luật xác lập. Điều này vừa dẫn tới việc nội dung hợp đồng không tuân thủ pháp luật, vừa đặt người tiêu dùng trước muôn vàn rủi ro một khi quyền lợi của mình không còn được đảm bảo bởi các trách nhiệm tương ứng của doanh nghiệp.

Nhận thức được mức độ nghiêm trọng từ những điều khoản như vậy, LBVQLNTD quy định trường hợp không có hiệu lực khi tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa ra những điều khoản cho phép loại trừ các trách nhiệm của chính mình khi đã được pháp luật quy định, có thể bao gồm các nội dung:

- loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh khi chính tổ chức, cá nhân kinh doanh không thực hiện đúng nghĩa vụ hoặc;
- giảm bớt trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định pháp luật dẫn tới vi phạm hoặc ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

2. Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng

Trên thực tế, có rất nhiều giao dịch hợp đồng trong đó tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa ra những điều khoản hạn chế hay không cho người tiêu dùng được quyền được khiếu nại, khởi kiện khi có phát sinh rủi ro. Người tiêu dùng, vì một số lý do nào đó, không có lựa chọn nào khác đành chấp nhận giao kết hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Đến khi có tranh chấp xảy ra, người

tiêu dùng sẽ là đối tượng phải chịu thiệt thòi do trong hợp đồng, tổ chức, cá nhân kinh doanh đã loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng. Bởi lẽ đó, quy định này nhằm bảo đảm quyền được khiếu nại, khởi kiện tổ chức, cá nhân kinh doanh của người tiêu dùng trong trường hợp quyền lợi hợp pháp của họ bị xâm phạm.

3. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Khi tham gia giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh xem như đã thống nhất và đồng ý với nội dung của hợp đồng. Do đó, bất kỳ sự thay đổi hay sửa đổi nào đối với các điều kiện của hợp đồng mà tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa ra cần phải có sự chấp thuận của người tiêu dùng. Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp, dựa vào lợi thế của mình, tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa vào trong hợp đồng những điều khoản cho phép họ được quyền đơn phương thay đổi các điều khoản của hợp đồng. Đặc biệt, do xuất phát từ đặc trưng của hợp đồng theo mẫu, người tiêu dùng thường chỉ có hai sự lựa chọn là ký hoặc không ký vào những hợp đồng theo mẫu với điều khoản soạn sẵn mà không có điều kiện để thỏa thuận việc sửa đổi, bổ sung.

Bên cạnh hợp đồng theo mẫu, tổ chức, cá nhân kinh doanh còn soạn thảo các quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ để áp dụng chung cho người tiêu dùng. Đây là những nội dung do tổ chức, cá nhân kinh doanh soạn thảo và áp dụng nên họ có thể thay đổi vì mục đích kinh doanh ở từng thời điểm. Vì vậy, họ có thể đưa ra những quy định cho phép mình được đơn phương thay đổi các quy tắc, quy định đang được áp dụng đối với đối tượng khách hàng đang giao dịch tại thời điểm sửa đổi.

Những trường hợp đơn phương thay đổi trên đây có thể gây ảnh hưởng rất lớn tới quyền và lợi ích chính đáng của người tiêu dùng khi họ bị ràng buộc bởi những nội dung mà mình không có quyền kiểm soát. Bởi vậy, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đưa ra trường hợp không có hiệu lực này nhằm tránh rủi ro cho người tiêu dùng trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh tự ý thay đổi các điều kiện của hợp đồng hay thay đổi các quy định, quy tắc bán hàng, cung ứng dịch vụ mà không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng.

4. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ

Ngoài việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua việc hướng tới sự cân bằng lợi ích giữa hai bên, Luật còn hạn chế trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cho phép mình được quyền đơn phương xác định mức độ hoàn thành nghĩa vụ của người tiêu dùng để áp dụng các chế tài xử lý vi phạm. Việc thực hiện nghĩa vụ hợp đồng sẽ được các bên cùng xác định căn cứ trên quy định hợp đồng. Trong trường hợp không tìm được tiếng nói chung dẫn tới phát sinh mâu thuẫn, phán quyết sẽ thuộc về cơ quan giải quyết tranh chấp.

5. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ

Thực tiễn công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ghi nhận nhiều tranh chấp phát sinh từ việc Bên bán yêu cầu Bên mua thanh toán mức giá khác với giá đã thỏa thuận trong Hợp đồng tại thời điểm giao hàng hóa, dịch vụ. Trường hợp này xảy ra nhiều với việc mua bán căn hộ chung cư bởi vì đây là loại hàng hóa hình thành trong tương lai, đặc biệt là trong thời điểm thị trường bất động sản sôi động hoặc có sự biến động lớn về giá thành nguyên vật liệu. Tương tự đối với các loại phí quản lý nhà chung cư, thông thường tại thời điểm ký kết Hợp đồng Bên bán chưa quy định hoặc quy định tăng lên tại thời điểm tòa nhà đi vào sử dụng. Sự tùy tiện này đặt người tiêu dùng trước rủi ro quyền và lợi ích chính đáng bị xâm hại nghiêm trọng. Bởi vậy, Luật quy định các điều khoản hợp đồng cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ sẽ không có hiệu lực.

6. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau

Hợp đồng theo mẫu là hợp đồng do tổ chức, cá nhân kinh doanh soạn thảo để giao kết với người tiêu dùng. Người tiêu dùng hầu như không được tham gia vào quá trình soạn thảo hay thương lượng để sửa đổi các điều khoản. Đặc điểm này dẫn tới nhiều trường hợp người tiêu dùng không hiểu rõ nội dung Hợp đồng do cách diễn đạt không rõ ràng, dễ hiểu hoặc do cách dịch thuật không thuần Việt khi chuyển tải từ bản tiếng Anh. Trong khi đó, nhiều hợp đồng còn trao cho tổ chức, cá nhân kinh doanh quyền được giải thích hợp đồng trong trường hợp

điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau. Những quy định như vậy đã trao cho tổ chức, cá nhân kinh doanh khả năng quyết định các quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng trong khi họ chưa hiểu rõ về chính quyền và nghĩa vụ của mình.

Trước những rủi ro người tiêu dùng có thể phải gánh chịu từ việc ký kết và thực hiện những điều khoản không rõ ràng, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định điều khoản hợp đồng sẽ không có hiệu lực trong trường hợp “cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau”.

Bên cạnh đó, Điều 15 của Luật còn quy định: *“Trong trường hợp hiểu khác nhau về nội dung hợp đồng thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp giải thích theo hướng có lợi cho người tiêu dùng”*.

7. Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp kinh doanh hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba

Trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba thì bên phải chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc thực hiện hợp đồng đối với người tiêu dùng vẫn là tổ chức, cá nhân kinh doanh - bên đã ký kết hợp đồng với người tiêu dùng. Để loại trừ khả năng tổ chức, cá nhân kinh doanh trốn tránh trách nhiệm khi bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba (*trong khi đó, bên thứ ba không phải là bên có trách nhiệm thực hiện toàn bộ các nội dung hợp đồng đã được ký kết giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng*), Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định điều khoản hợp đồng sẽ không có hiệu lực nếu có nội dung loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba.

8. Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình

Bản chất của quan hệ dân sự là sự thỏa thuận tự nguyện giữa các bên tham gia giao dịch. Tuy nhiên, xuất phát từ vị trí yếu thế của người tiêu dùng, nhiều tổ chức, cá nhân kinh doanh đưa ra quy định bất bình đẳng trong việc xác định quyền lợi và trách nhiệm của Bên bán và Bên mua trong hợp đồng theo mẫu,

điều kiện giao dịch chung. Một trong những nội dung thể hiện rõ nét vấn đề trên là quy định bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình. Hậu quả của điều khoản này là người tiêu dùng phải gánh chịu nhiều chế tài xử lý vi phạm như chậm thanh toán, chậm nhận bàn giao căn hộ trong khi Bên bán lại không phải chịu những chế tài tương ứng khi không hoàn thành nghĩa vụ của mình.

9. Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý

Một trong những yếu tố quan trọng mà người tiêu dùng thường cân nhắc trước khi quyết định ký kết hợp đồng là năng lực thực hiện hợp đồng của tổ chức, cá nhân kinh doanh. Người tiêu dùng sẽ phải đối mặt với nhiều rủi ro khi hợp đồng được thực hiện bởi những tổ chức, cá nhân không phải do mình lựa chọn như rủi ro về năng lực tài chính, năng lực cung cấp dịch vụ, năng lực thi công công trình hay quản lý vận hành Tòa nhà... Đặc biệt, trong lĩnh vực bất động sản, tên tuổi của Chủ đầu tư thường ảnh hưởng lớn tới giá trị của Dự án nên chủ thể ký kết và thực hiện hợp đồng là yếu tố quan trọng hàng đầu trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nhận thức được điều đó, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định điều khoản cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý sẽ không có hiệu lực. Để khắc phục vi phạm này, Hợp đồng đăng ký cần thể hiện việc chuyển giao có sự chấp thuận của người tiêu dùng.

III. Sự phù hợp với quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng

Việc xem xét nội dung trên đây thuộc phạm vi được quy định tại khoản 3 Điều 13 Nghị định 99/2011/NĐ-CP. Theo đó, HĐTM, ĐKGDC cần:

a) Tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Ngoài những quy định cụ thể tại Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP và Điều 16 Luật BVQLNTD, khoản 3 Điều 13 Nghị định 99/2011/NĐ-CP còn quy định phạm vi xem xét HĐTM, ĐKGDC là “*quy định của pháp*

luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”. Đây là một phạm vi rất rộng, cho phép cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng xem xét, đánh giá HĐTM, ĐKGDC theo các điều khoản khác của Luật BVQLNTD, văn bản hướng dẫn thi hành cũng như quy định khác trong những văn bản pháp luật có liên quan.

b) Tuân thủ nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng của các HĐTM, ĐKGDC

Nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng dân sự tại BLDS 2005 trước đây được quy định tại Điều 389 BLDS 2005, cụ thể như sau:

“1. Tự do giao kết hợp đồng nhưng không được trái pháp luật, đạo đức xã hội;

2. Tự nguyện, bình đẳng, thiện chí, hợp tác, trung thực và ngay thẳng.”

Nguyên tắc *“không được trái pháp luật”* đặt ra yêu cầu cho cơ quan quản lý trong việc kiểm soát các nội dung liên quan đến các văn bản pháp luật khác bên cạnh pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, ví dụ như Luật Viễn thông, Luật Nhà ở...

Hiện nay, BLDS 2015 (có hiệu lực vào 01 tháng 7 năm 2017) đã loại bỏ quy định nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng tại Điều 389 BLDS 2005. Mặc dù vậy, trong quá trình soạn thảo HĐTM, ĐKGDC, doanh nghiệp vẫn cần tuân thủ đầy đủ (i) tất cả các quy định pháp luật điều chỉnh quá trình hoạt động, kinh doanh, bao gồm BLDS 2015, pháp luật chuyên ngành, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và (ii) tuân thủ yếu tố bình đẳng, hài hòa lợi ích giữa hai bên để tránh mâu thuẫn, xung đột.

Phần III dưới đây sẽ tập trung làm rõ những vi phạm điển hình và hướng dẫn cách khắc phục theo từng vấn đề pháp lý cụ thể để doanh nghiệp tiện theo dõi, áp dụng trong quá trình soạn thảo, chỉnh sửa HĐTM, ĐKGDC.

PHẦN III

KHUYẾN NGHỊ HƯỚNG XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ THỰC TIỄN VỀ NỘI DUNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

I. Nhóm lĩnh vực căn hộ chung cư*(đính kèm)*

II. Nhóm lĩnh vực tài chính, ngân hàng*(đính kèm)*

III. Nhóm lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ*(đính kèm)*

IV. Nhóm lĩnh vực viễn thông*(đính kèm)*

V. Một số nhóm lĩnh vực khác*(đính kèm)*

I. Nhóm lĩnh vực căn hộ chung cư

MỘT SỐ DẠNG ĐIỀU KHOẢN VI PHẠM ĐIỂN HÌNH TRONG LĨNH VỰC MUA BÁN CĂN HỘ CHUNG CƯ

1. Dạng 1: Ví dụ về điều khoản vi phạm pháp luật chuyên ngành

STT	Thực trạng đăng ký	Quy định pháp luật	Gợi ý cách chỉnh sửa
1	Vấn đề thời hạn thanh toán tiền mua căn hộ: + Để trống thời hạn thanh toán để sau này doanh nghiệp tự điền; + Quy định các đợt thanh toán không theo quy định pháp luật, ví dụ: từ lần thứ 2 trở đi thu theo thời gian cụ thể chứ không thu theo tiến độ xây dựng; thu 100% trước khi bàn	Đối với bất động sản hình thành trong tương lai: Điều 57 Luật Kinh doanh bất động sản 2014: <i>“1. Việc thanh toán trong mua bán, thuê mua bất động sản hình thành trong tương lai được thực hiện nhiều lần, lần đầu không quá 30% giá trị hợp đồng, những lần tiếp theo phải phù hợp với tiến độ xây dựng bất động sản nhưng tổng số không quá 70% giá trị hợp đồng khi chưa bàn giao nhà, công trình xây dựng cho khách hàng; trường hợp bên bán, bên cho thuê mua là doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài thì tổng số không quá 50% giá</i>	- Nếu HĐ quy định cụ thể về các lần thanh toán: sửa đổi hạn mức theo quy định hiện hành; hoặc - Nếu HĐ để trống các lần thanh toán: bổ sung chú thích “ <i>nội dung cụ thể sẽ được điền vào thời điểm ký kết HĐ nhưng đảm bảo hạn mức như sau: ... (liệt kê cụ thể các quy định tại khoản 1 Điều 57 Luật KDBDS)</i> ”

	giao nhà...	trị hợp đồng. <i>Trường hợp bên mua, bên thuê mua chưa được cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất thì bên bán, bên cho thuê mua không được thu quá 95% giá trị hợp đồng; giá trị còn lại của hợp đồng được thanh toán khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho bên mua, bên thuê mua.</i> <i>2. Chủ đầu tư phải sử dụng tiền ứng trước của khách hàng theo đúng mục đích đã cam kết”</i>	
--	-------------	---	--

2	Kinh phí bảo trì phần sở hữu chung 2%: + Thời hạn thanh toán kinh phí bảo trì phần sở hữu chung 2%: Không quy định việc lập tài khoản tiền gửi tiết kiệm để chuyển khoản kinh phí bảo trì đã thu của bên mua; hoặc + Quy định thời gian bàn giao quỹ bảo trì cho Ban Quản trị không đúng quy định pháp luật, ví dụ: 30 ngày kể từ ngày có Quyết định công nhận Ban quản trị của Ủy ban nhân dân cấp huyện (thậm chí lâu	- Thời hạn thanh toán kinh phí bảo trì phần sở hữu chung 2%: Khoản 1 Điều 109 Luật Nhà ở 2014: <i>“Đối với kinh phí bảo trì quy định tại khoản 1 Điều 108 của Luật này thì trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày thu kinh phí của người mua, thuê mua căn hộ hoặc diện tích khác trong nhà chung cư, chủ đầu tư có trách nhiệm gửi vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm mở tại tổ chức tín dụng đang hoạt động tại Việt Nam để quản lý kinh phí này và thông báo cho cơ quan quản lý nhà ở cấp tỉnh nơi có nhà chung cư biết.</i> <i>Trong thời hạn 07 ngày</i>, kể từ ngày Ban quản trị nhà chung cư được thành lập, chủ đầu tư phải chuyển giao kinh phí bảo trì bao gồm cả lãi suất tiền gửi cho Ban quản trị để thực hiện quản lý, sử dụng theo quy định của Luật này và có thông báo cho cơ quan quản lý nhà ở cấp tỉnh biết; trường hợp chủ đầu tư không bàn giao kinh phí này thì Ban quản trị nhà chung cư có quyền yêu cầu Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi có nhà chung cư thực hiện cưỡng	Rà soát để sửa các điều khoản không phù hợp trong hợp đồng và Nội quy, chú ý: + Chủ đầu tư có trách nhiệm gửi vào <u>tài khoản tiền gửi tiết kiệm</u> mở tại tổ chức tín dụng đang hoạt động tại Việt Nam để quản lý kinh phí này; + <u>Trong thời hạn 07 ngày</u>, kể từ ngày Ban quản trị nhà chung cư được thành lập, chủ đầu tư phải chuyển giao kinh phí bảo trì bao gồm cả lãi suất tiền gửi cho Ban quản trị
---	--	--	--

	hon); + Quy định Chủ đầu tư có quyền quản lý, sử dụng đối với phần kinh phí để bảo trì phần sở hữu chung của cả tòa nhà và phần sở hữu chung của khu căn hộ	<i>chế buộc chủ đầu tư phải thực hiện bàn giao theo quy định của Chính phủ”</i> - Quản lý, sử dụng kinh phí bảo trì: Khoản 4 Điều 109 Luật Nhà ở 2014: “Việc quản lý, sử dụng phần kinh phí bảo trì quy định tại khoản 5 Điều 108 của Luật này được quy định như sau: a) Đối với phần kinh phí để bảo trì phần sở hữu chung của cả tòa nhà và phần sở hữu chung của khu căn hộ thì được chuyển vào tài khoản do Ban quản trị nhà chung cư lập để quản lý, sử dụng theo quy định tại Điều này; b) Đối với phần kinh phí để bảo trì phần sở hữu chung của khu kinh doanh, dịch vụ thì chủ sở hữu khu kinh doanh, dịch vụ được tự quản lý, sử dụng để bảo trì phần sở hữu chung của khu chức năng này.	
3	Bảo lãnh ngân hàng:	+ Bảo lãnh nhà ở: Điều 56 Luật Kinh doanh bất động sản 2014 (Bảo lãnh trong bán, cho thuê mua nhà ở	Bổ sung/ sửa đổi trách nhiệm của bên bán theo hướng như sau: <i>“Bên bán có trách nhiệm ký hợp đồng bảo</i>

	+ Quy định chỉ bảo lãnh nhà ở trong trường hợp bên mua có yêu cầu; hoặc + Quy định phí bảo lãnh do bên mua chi trả; hoặc + Quy định bên bán bàn giao bản sao hợp đồng bảo lãnh cho bên mua 15 ngày sau khi ký hợp đồng	hình thành trong tương lai) quy định: <i>“1. Chủ đầu tư dự án bất động sản trước khi bán, cho thuê mua nhà ở hình thành trong tương lai phải được ngân hàng thương mại có đủ năng lực thực hiện bảo lãnh nghĩa vụ tài chính của chủ đầu tư đối với khách hàng khi chủ đầu tư không bàn giao nhà ở theo đúng tiến độ đã cam kết với khách hàng.</i> <i>Ngân hàng Nhà nước Việt Nam công bố danh sách ngân hàng thương mại có đủ năng lực thực hiện bảo lãnh trong kinh doanh bất động sản hình thành trong tương lai.</i> <i>2. Phạm vi, điều kiện, nội dung và phí bảo lãnh do các bên thỏa thuận nhưng phải bảo đảm thực hiện trách nhiệm của bên bảo lãnh quy định tại khoản 3 Điều này và phải được lập thành hợp đồng. Chủ đầu tư có trách nhiệm gửi bản sao hợp đồng bảo lãnh cho bên mua, bên thuê mua khi ký kết hợp đồng mua, thuê mua...”</i>	<i>lãnh với ngân hàng có đủ năng lực theo danh sách thuộc danh sách do Ngân hàng nhà nước công bố và gửi bản sao hợp đồng bảo lãnh cho bên mua khi ký kết hợp đồng”</i>
--	---	--	--

4	Chỗ đỗ xe: + Không quy định chỗ đỗ xe cụ thể cho bên mua; hoặc + Quy định chỗ đỗ xe ô tô do bên bán toàn quyền quyết định	Quyền bố trí chỗ để xe (khoản 1 Điều 101 Luật Nhà ở): <i>“1. Chỗ để xe phục vụ cho các chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư bao gồm xe ô tô, xe động cơ hai bánh, xe động cơ ba bánh, xe đạp và xe cho người khuyết tật thì chủ đầu tư phải xây dựng theo tiêu chuẩn, quy chuẩn xây dựng, thiết kế được phê duyệt và phải được sử dụng đúng mục đích. Việc xác định quyền sở hữu, quyền sử dụng đối với chỗ để xe được quy định như sau:</i> <i>a) Đối với chỗ để xe đạp, xe dùng cho người khuyết tật, xe động cơ hai bánh, xe động cơ ba bánh cho các chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư thì thuộc quyền sở hữu chung, sử dụng chung của các chủ sở hữu nhà chung cư;</i> <i>b) Đối với chỗ để xe ô tô dành cho các chủ sở hữu nhà chung cư thì người mua, thuê mua căn hộ hoặc diện tích khác trong nhà chung cư quyết định mua hoặc thuê; trường hợp không mua hoặc không thuê thì chỗ để xe ô tô</i>	Sửa đổi theo Điều 101 Luật Nhà ở theo hướng: - Quy định cụ thể số chỗ/ tổng diện tích để xe thuộc sở hữu chung phân bổ cho từng bên mua; - Quy định nguyên tắc bố trí chỗ để xe ô tô: <i>“Việc bố trí chỗ để xe ô tô của khu nhà chung cư phải bảo đảm nguyên tắc ưu tiên cho các chủ sở hữu nhà chung cư trước sau đó mới dành chỗ để xe công cộng”</i>
---	--	---	---

		<i>này thuộc quyền quản lý của chủ đầu tư và chủ đầu tư không được tính vào giá bán, giá thuê mua chi phí đầu tư xây dựng chỗ để xe này. Việc bố trí chỗ để xe ô tô của khu nhà chung cư phải bảo đảm nguyên tắc ưu tiên cho các chủ sở hữu nhà chung cư trước sau đó mới dành chỗ để xe công cộng”</i>	
5	Nội dung về bảo hành nhà ở: + Quy định thiếu phạm vi bảo hành, ví dụ: thiếu bảo hành khung, sân thượng, cầu thang bộ, bể nước, bể phốt, hệ thống chất thải sinh hoạt, trường hợp nứt...	- Khoản 3 Điều 85 Luật Nhà ở 2014: <i>“Nội dung bảo hành nhà ở bao gồm sửa chữa, khắc phục các hư hỏng khung, cột, dầm, sàn, tường, trần, mái, sân thượng, cầu thang bộ, các phần ốp, lát, trát, hệ thống cung cấp chất đốt, hệ thống cấp điện sinh hoạt, cấp điện chiếu sáng, bể nước và hệ thống cấp nước sinh hoạt, bể phốt và hệ thống thoát nước thải, chất thải sinh hoạt, khắc phục các trường hợp nghiêng, lún, nứt, sạt nhà ở và các nội dung khác theo thỏa thuận trong hợp đồng mua bán, thuê mua nhà ở. Đối với các thiết bị khác gắn với nhà ở thì bên bán, bên cho thuê mua nhà ở thực hiện bảo hành sửa chữa, thay thế theo thời hạn quy định của nhà sản xuất”</i>	Sửa đổi, bổ sung đầy đủ phạm vi theo Điều 85 Luật Nhà ở 2014

6	Phần sở hữu riêng, phần sở hữu chung: + Quy định thiếu phần diện tích thuộc sở hữu riêng, ví dụ: thiếu nhà sinh hoạt cộng đồng, sân thượng, hộp kỹ thuật...; + Quy định sai về phần diện tích thuộc sở hữu riêng, ví dụ: quy định tất cả những diện tích không thuộc sở hữu riêng của bên bán và phần diện tích thuộc sở hữu chung <u>thì thuộc sở hữu riêng của bên bán</u>	+ Phần sở hữu chung của nhà chung cư: Điều 100 và 101 Luật Nhà ở 2014: Khoản 2 Điều 100 Luật Nhà ở 2014: <i>“Phần sở hữu chung của nhà chung cư bao gồm:</i> <i>a) Phần diện tích còn lại của nhà chung cư ngoài phần diện tích thuộc sở hữu riêng quy định tại khoản 1 Điều này; nhà sinh hoạt cộng đồng của nhà chung cư;</i> <i>b) Không gian và hệ thống kết cấu chịu lực, trang thiết bị kỹ thuật dùng chung trong nhà chung cư bao gồm khung, cột, tường chịu lực, tường bao ngôi nhà, tường phân chia các căn hộ, sàn, mái, sân thượng, hành lang, cầu thang bộ, thang máy, đường thoát hiểm, lòng xả rác, hộp kỹ thuật, hệ thống cấp điện, cấp nước, cấp ga, hệ thống thông tin liên lạc, phát thanh, truyền hình, thoát nước, bể phốt, thu lôi, cứu hỏa và các phần khác không thuộc phần sở hữu riêng của chủ sở hữu nhà chung cư;</i> <i>c) Hệ thống hạ tầng kỹ thuật bên ngoài</i>	- Quy định đầy đủ theo Điều 100 và 101 Luật Nhà ở; - Sửa đổi theo hướng: các phần khác không thuộc phần sở hữu riêng của chủ sở hữu nhà chung cư thì sẽ thuộc sở hữu chung
---	---	---	--

		<i>nhưng được kết nối với nhà chung cư đó, trừ hệ thống hạ tầng kỹ thuật sử dụng vào mục đích công cộng hoặc thuộc diện phải bàn giao cho Nhà nước hoặc giao cho chủ đầu tư quản lý theo nội dung dự án đã được phê duyệt;</i> <i>d) Các công trình công cộng trong khu vực nhà chung cư nhưng không thuộc diện đầu tư xây dựng để kinh doanh hoặc phải bàn giao cho Nhà nước theo nội dung dự án đã được duyệt bao gồm sân chung, vườn hoa, công viên và các công trình khác được xác định trong nội dung của dự án đầu tư xây dựng nhà ở được phê duyệt”</i> Điều 101 Luật Nhà ở: <i>“a) Đối với chỗ để xe đạp, xe dùng cho người khuyết tật, xe động cơ hai bánh, xe động cơ ba bánh cho các chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư thì thuộc quyền sở hữu chung, sử dụng chung của các chủ sở hữu nhà chung cư;</i> <i>b) Đối với chỗ để xe ô tô dành cho các chủ sở hữu nhà chung cư thì người mua, thuê mua</i>	
--	--	--	--

		căn hộ hoặc diện tích khác trong nhà chung cư quyết định mua hoặc thuê; trường hợp không mua hoặc không thuê thì chỗ để xe ô tô này thuộc quyền quản lý của chủ đầu tư và chủ đầu tư không được tính vào giá bán, giá thuê mua chi phí đầu tư xây dựng chỗ để xe này. Việc bố trí chỗ để xe ô tô của khu nhà chung cư phải bảo đảm nguyên tắc ưu tiên cho các chủ sở hữu nhà chung cư trước sau đó mới dành chỗ để xe công cộng”	
7	Ban Quản trị: Quy định Chủ đầu tư mặc nhiên là thành viên của ban quản trị	Khoản 3 Điều 38 Thông tư 02/2016/TT-BXD được sửa đổi bởi Thông tư 28/2016/TT-BXD quy định như sau về quyền và trách nhiệm của chủ đầu tư: “3. Chủ trì tổ chức hội nghị nhà chung cư lần đầu, cử người tham gia Ban quản trị nhà chung cư và tham gia biểu quyết, bỏ phiếu tại hội nghị nhà chung cư theo quy định của Quy chế này <u>nếu còn sở hữu căn hộ, phần diện tích khác trong nhà chung cư</u>”	

2. Dạng 2. Ví dụ về điều khoản không công bằng

Stt	Thực trạng đăng ký	Gợi ý cách chỉnh sửa
1	Về thời gian áp dụng chế tài xử lý vi phạm: + Bên mua phải thanh toán tiền lãi chậm thanh toán ngay sau ngày đến hạn nhưng bên bán chậm bàn giao căn hộ 180 ngày kể từ ngày dự kiến bàn giao mới bị tính lãi;	- Quy định độ trễ nhất định trong việc thực hiện nghĩa vụ cho cả 2 bên: + Bên mua: chậm thanh toán quá 07 ngày kể từ ngày đến hạn; + Bên bán: chậm bàn giao quá 90 ngày kể từ ngày đến hạn
	+ Bên bán có quyền chấm dứt hợp đồng ngay khi bên mua chậm thanh toán (hoặc sau 07 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán) nhưng bên mua chỉ có quyền chấm dứt hợp đồng khi bên bán chậm bàn giao căn hộ 270 ngày kể từ ngày dự kiến bàn giao.	- Quy định độ trễ nhất định trong việc thực hiện nghĩa vụ cho cả 2 bên: + Bên mua: chậm thanh toán quá 60 ngày kể từ ngày đến hạn; + Bên bán: chậm bàn giao quá 180 ngày kể từ ngày đến hạn
2	Về chế tài xử lý vi phạm:	Hướng dẫn sửa lại chế tài hai bên bằng nhau

	+ Chênh lệch nhau về từng chế tài cụ thể, ví dụ: (i) bên bán chậm bàn giao bị tính lãi theo “<i>lãi suất tiền gửi kỳ hạn 12 tháng của Vietcombank</i>” còn bên mua bị tính lãi theo “<i>lãi suất tiền gửi kỳ hạn 12 tháng của Vietcombank + <u>biên độ 4%</u></i>”; (ii) nếu vi phạm đề bị chấm dứt hợp đồng thì bên bán bị phạt “<i>8% <u>trên tổng số tiền bên mua đã thanh toán</u></i>” còn bên mua bị phạt “<i>8% <u>giá bán căn hộ</u></i>” + Quy định chế tài áp dụng với bên mua nhiều hơn bên bán, ví dụ: nếu vi phạm đề bị chấm dứt hợp đồng thì bên mua bị <i>tính lãi, tính phạt, bồi thường thiệt hại</i> còn bên bán chỉ bị <i>tính phạt</i> + Chỉ quy định trường hợp bên bán được quyền chấm dứt hợp đồng, không quy định trường hợp bên mua được quyền chấm dứt hợp đồng	
3	Thời gian hoàn trả tiền cho Bên Mua không rõ ràng, ví dụ: + Chỉ hoàn trả lại tiền cho Bên Mua khi đã bán được căn hộ cho bên thứ 3 và nhận được thanh toán đầy đủ từ bên thứ ba; hoặc	Hướng dẫn xác định thời gian hoàn trả cụ thể theo ngày chấm dứt hợp đồng hoặc ngày bên bán ký kết hợp đồng với bên thứ 3 tùy thời điểm nào đến trước
4	Danh mục nguyên vật liệu hoàn thiện bên trong căn hộ:	Hướng dẫn hoàn thiện nội dung danh mục theo hướng: + Điền nội dung cụ thể vào danh mục và ghi rõ: nếu

	+ Để trống chưa điền hoặc + Điền theo dạng “tương đương”	thay đổi nguyên vật liệu (bao gồm cả nguyên vật liệu tương đương thì phải được sự đồng ý của bên mua) hoặc; + Nếu doanh nghiệp không đồng ý điền cụ thể thì có thể để trống và quy định cụ thể nguyên tắc để sau này hoàn thiện: “<i>Các Bên thỏa thuận cụ thể về (i) một/ một số chủng loại cụ thể (ví dụ Sơn bả Dulux, Maxilite, Kova) hoặc (ii) một/ một số chủng loại cụ thể hoặc tương đương (ví dụ Sơn bả Dulux, Maxilite, Kova hoặc tương đương). Nếu thay thế trang thiết bị, vật liệu hoàn thiện bên trong căn hộ so với nội dung đã quy định tại Phụ lục 1 này thì phải có sự thỏa thuận với Bên Mua</i>”
5	Giới hạn chênh lệch giữa diện tích sử dụng quy định trong hợp đồng và diện tích sử dụng thực tế làm cơ sở để bên mua được từ chối nhận bàn giao căn hộ: + Quy định giới hạn cao, ví dụ chênh lệch trên 15% thì mới có quyền từ chối nhận bàn giao căn hộ	Hướng dẫn điền theo một trong hai cách: - Điền tối đa 5%; - Nếu doanh nghiệp không đồng ý điền mức cụ thể thì doanh nghiệp có thể để trống nhưng cần quy định cụ thể nguyên tắc để sau này hoàn thiện: “<i>nội dung cụ thể do hai bên <u>thỏa thuận</u> tại thời điểm ký kết hợp đồng, Cục CT&BVNTD khuyến cáo điền tối đa 5%</i>”

3. Dạng 3: Ví dụ về điều khoản vi phạm pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Stt	Thực trạng đăng ký	Ví dụ điều khoản vi phạm	Gợi ý cách chỉnh sửa
1	Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật	<i>“Bảo hành là biện pháp khắc phục duy nhất của Bên Mua cho những khiếm khuyết trong Căn Hộ và Phần Sở Hữu Chung và mọi sự không phù hợp đối với các điều khoản của Hợp Đồng này”</i>	Quy định trên đây loại trừ trách nhiệm <i>“Khi vật phải giao là vật đặc định thì bên có nghĩa vụ phải giao đúng vật đó và đúng tình trạng như đã cam kết”</i> theo quy định tại khoản 2 Điều 279 Bộ luật Dân sự 2015. Theo nội dung này, khi Căn hộ có khiếm khuyết, Bên Mua không được quyền từ chối nhận bàn giao và Bên Bán chỉ phải thực hiện việc bảo hành. Trong khi đó, quyền của Bên Mua và nghĩa vụ của Bên Bán trong việc bảo hành và việc đảm bảo chất lượng Căn hộ hoàn toàn khác nhau. Gợi ý cách hoàn thiện: - Bỏ điều khoản này; hoặc - Sửa đổi theo hướng Bên Bán có nghĩa vụ khắc phục các khiếm khuyết của Căn hộ được các bên xác định tại thời điểm bàn giao và thời điểm bàn giao Căn Hộ cần được xác định từ thời điểm Bên Bán đã khắc phục các khiếm khuyết này trên thực tế.
		<i>“Nếu Bên mua không thực hiện mọi nỗ lực nhằm hạn chế các thiệt hại hoặc không tuân thủ</i>	Bản chất của việc bảo hành là khắc phục các khiếm khuyết nhằm mục đích khôi phục tình trạng ban đầu (hoặc bình thường) của hàng hóa, dịch vụ được cung cấp. Thời hạn

		<i>điều kiện bảo hành thì việc bảo hành sẽ bị mất hiệu lực toàn phần hoặc từng phần tùy theo mức độ vi phạm của Bên mua”</i>	bảo hành được đặt ra để xác định nghĩa vụ của bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Điều 21 Luật BVQLNTD quy định: <i>“Hàng hoá, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thoả thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật”.</i> Đối với các trường hợp bảo hành theo thoả thuận của các bên, các bên có thể thoả thuận về điều kiện, trách nhiệm và các trường hợp loại bỏ hoặc giảm bớt trách nhiệm bảo hành. Tuy nhiên, việc bảo hành nhà ở được quy định tại Điều 85 Luật Nhà ở, là một nghĩa vụ bắt buộc của Bên Bán. Theo đó, Bên Bán có nghĩa vụ thực hiện toàn bộ nghĩa vụ bảo hành trong thời hạn bảo hành theo quy định của Luật mà không được đưa thêm các điều kiện để loại trừ hoặc giảm bớt nghĩa vụ bảo hành như ví dụ 2 nêu trên. Gợi ý cách hoàn thiện: - Bỏ điều khoản này; hoặc - Sửa thành: <i>"Nếu Bên mua không thực hiện mọi nỗ lực nhằm hạn chế các thiệt hại hoặc không tuân thủ điều kiện bảo hành thì phải chịu một phần hoặc toàn bộ chi phí khắc phục thiệt hại phát sinh tùy mức độ vi phạm "</i>
--	--	---	--

	<i>"Bên Mua sẽ chịu mọi rủi ro và trách nhiệm quản lý đối với Căn Hộ kể từ Ngày Bàn Giao Thực Tế"</i>	Quy định trên đây loại trừ (i) trách nhiệm của Bên Bán đối với chất lượng tổng thể công trình gây ra thiệt hại trực tiếp đối với Căn hộ (tức là có nhiều trường hợp Bên Bán phải chịu trách nhiệm đối với rủi ro xảy ra với Căn Hộ) và (ii) trách nhiệm bảo hành của Bên Bán. Gợi ý cách hoàn thiện: <i>"Bên Mua sẽ chịu mọi trách nhiệm quản lý đối với Căn Hộ kể từ Ngày Bàn Giao Thực Tế, trừ trách nhiệm bảo hành"</i>
	<i>"Bên A sẽ không chịu trách nhiệm về việc đề nghị cấp Giấy chứng nhận cho Bên B trong trường hợp Bên B không hoàn tất các hồ sơ liên quan theo đúng thời hạn quy định của Bên A"</i>	Khoản 7 Điều 26 Luật Nhà ở 2014 và khoản 4 Điều 13 Luật Kinh doanh bất động sản 2014 quy định: <i>"Trong thời hạn 50 ngày, kể từ ngày bàn giao nhà ở cho người mua hoặc kể từ thời điểm bên thuê mua đã thanh toán đủ tiền theo thỏa thuận thì phải làm thủ tục đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận cho người mua, trừ trường hợp người mua, tự nguyện làm thủ tục đề nghị cấp Giấy chứng nhận"</i>. Theo đó, chỉ trừ trường hợp Bên mua tự nguyện, Bên Bán có trách nhiệm làm thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu căn hộ cho Bên Mua. Để bảo đảm phù hợp với Luật BVQLNTD, trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sửa thành:

			- “Trong thời hạn 50 ngày, kể từ ngày bàn giao nhà ở cho người mua thì phải làm thủ tục đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận cho người mua, trừ trường hợp người mua, tự nguyện làm thủ tục đề nghị cấp Giấy chứng nhận. Bên A sẽ không chịu trách nhiệm về <u>sự chậm trễ</u> trong việc đề nghị cấp Giấy chứng nhận cho Bên B trong trường hợp Bên B không hoàn tất các hồ sơ liên quan theo đúng thời hạn quy định của Bên A” hoặc - “Trong thời hạn 50 ngày, kể từ ngày bàn giao nhà ở cho người mua thì phải làm thủ tục đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp Giấy chứng nhận cho người mua, trừ trường hợp người mua, tự nguyện làm thủ tục đề nghị cấp Giấy chứng nhận. Trong thời hạn ... (....) ngày, kể từ ngày nhận được thông báo của Bên Bán mà Bên Mua không nộp đầy đủ các giấy tờ theo thông báo thì được xem như Bên Mua tự nguyện đi làm thủ tục cấp Giấy Chứng Nhận. Trong trường hợp Bên Mua tự nguyện làm thủ tục đề nghị cấp Giấy Chứng Nhận, Bên Bán có nghĩa vụ hỗ trợ và cung cấp đầy đủ hồ sơ pháp lý về Căn Hộ cho Bên Mua”
2	Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng	“Trong trường hợp sau 30 (ba mươi) ngày kể từ khi Bên bán thông báo Bàn giao thực tế, nếu Bên mua không trả lời hoặc	Bên Bán thường đưa ra quy định này để giải quyết tình trạng Bên bán bàn giao Căn hộ nhưng Bên mua không đến nhận. Thông thường, trong hợp đồng mua bán căn hộ chung cư, thời điểm nhận bàn giao theo thông báo hoặc theo thực tế

		<i>không tiến hành nhận bàn giao Căn hộ thì xem như Bên mua đã mặc nhiên nhận Bàn giao thực tế từ Bên bán và chấp nhận hiện trạng của Căn hộ mà không có quyền khiếu nại hay tranh chấp với Bên bán về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến Căn hộ”</i>	được xác định là thời điểm (i) thanh toán toàn bộ hoặc phần lớn giá trị hợp đồng còn lại, (ii) xác định việc Bên Bán hoàn thành nghĩa vụ bàn giao căn hộ (về mặt thời gian, chất lượng) và (iii) bắt đầu tính thời hạn bảo hành. Do vậy, mặc dù Bên mua không đến nhận nhưng Bên bán cần đưa ra quy định này để tránh các trách nhiệm có thể phải gánh chịu từ việc không có xác nhận của Bên mua về việc Căn hộ đã được bàn giao đúng thời hạn và đảm bảo chất lượng (ví dụ như Biên bản bàn giao). Tuy nhiên, quy định trên đây đã loại trừ quyền khiếu nại hay tranh chấp của Bên mua với Bên bán về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến Căn hộ, bao gồm cả vấn đề về chất lượng. Nói cách khác, việc không đến nhận bàn giao đồng nghĩa với việc Bên mua từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khởi kiện của mình. Nhằm tạo điều kiện để Bên Mua có thể bảo vệ mình bất kỳ thời điểm và trong bất kỳ hoàn cảnh nào phát hiện ra vi phạm của Bên bán, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định điều khoản trên đây không có hiệu lực pháp luật. Để bảo đảm phù hợp với Luật BVNTD, trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sửa thành: “<i>Trong trường hợp sau 30 (ba mươi) ngày kể từ khi Bên bán thông báo Bàn giao thực tế, nếu Bên mua không trả lời hoặc không tiến hành nhận bàn giao Căn hộ trừ trường hợp do lỗi của Bên Bán thì xem như Bên mua</i>
--	--	---	---

			<i>đã đồng ý nhận bàn giao Căn hộ”.</i>
		<i>“Sau khi bàn giao Căn Hộ Bên B không được khiếu nại bất kỳ lý do gì liên quan đến Căn Hộ, bao gồm nhưng không giới hạn ở chất lượng, nội thất của căn hộ và mọi rủi ro hoặc tổn thất xảy ra đối với căn hộ sau thời điểm đó, trừ những trường hợp cần được bảo hành theo quy định của hợp đồng này”</i>	Thông thường, tại thời điểm bàn giao các bên sẽ cùng xác định chất lượng của Căn hộ và việc bàn giao thực tế được tính từ thời điểm Bên bán khắc phục xong khiếm khuyết của Căn hộ. Do đó, sau khi đã nhận bàn giao Căn hộ, Bên mua được xem như đã đồng ý với các vấn đề liên quan đến Căn hộ, bao gồm chất lượng, nội thất của Căn hộ như đã đề cập trên đây. Các vấn đề phát sinh từ sau thời điểm bàn giao sẽ được giải quyết theo chế độ về bảo hành. Để tránh rơi vào trường hợp không có hiệu lực theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 1 Luật BVQLNTD, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể điều chỉnh nội dung của điều khoản theo hướng: <i>"Sau khi nhận bàn giao Căn Hộ Bên B sẽ chịu mọi trách nhiệm liên quan đến Căn Hộ trừ nghĩa vụ bảo hành theo quy định của Hợp đồng này và quy định của pháp luật"</i>
		<i>"Diện tích để xe ô tô thuộc quyền sở hữu của Bên Bán, Bên Mua không có khiếu nại hoặc bất kỳ thắc mắc nào về chỗ/vị trí để xe, loại ô tô để xe (có định hoặc không có định) do Chủ Đầu Tư/Doanh Nghiệp Quản Lý Vận Hành thông báo và cung</i>	Theo quy định của Luật Nhà ở 2014, chủ đầu tư được quyền sở hữu riêng đối với diện tích để xe ô tô. Theo đó, Bên Bán được quyền quyết định các vấn đề quản lý đối với diện tích để xe này. Tuy nhiên, Bên Bán không được loại trừ quyền khiếu nại của Bên Mua về các vấn đề có liên quan. Để đảm bảo quyền lợi chính đáng của Bên Bán trên cơ sở phù hợp với quy định hiện hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sửa đổi/điều chỉnh theo hướng: <i>" Đối với xe ô tô:</i>

		<i>cấp đến các Cư Dân"</i>	<i>Chỗ/vị trí để xe, loại ô để xe (có định hoặc không có định) sẽ do Chủ Đầu Tư/Doanh Nghiệp Quản Lý Vận Hành quyết định và thông báo, cung cấp đến các Cư Dân".</i>
3	Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng	<i>“Chủ Đầu Tư, theo toàn quyền quyết định của mình, có thể thực hiện các thay đổi trong thiết kế nội thất của Căn Hộ so với các chi tiết nêu tại Hợp Đồng này”</i> <i>“Diện tích nêu trong Hợp đồng này chỉ là dự kiến. Trong trường hợp có sự thay đổi diện tích Căn hộ so với diện tích dự tính trong Hợp đồng này, Bên Mua sẽ thanh toán cho Bên Bán phần diện tích chênh lệch tăng</i>	Đối tượng của Hợp đồng mua bán căn hộ chung cư là Căn hộ. Vì vậy, việc thay đổi thiết kế nội thất căn hộ đã làm thay đổi đối tượng hợp đồng, dẫn đến việc Căn hộ lúc bàn giao có thể không đáp ứng được yêu cầu và mục đích giao kết hợp đồng của người tiêu dùng. Bởi thế, việc thay đổi này cần thực hiện trên cơ sở có sự thoả thuận trước với người tiêu dùng. Để bảo đảm phù hợp với Luật Bảo vệ người tiêu dùng, trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sửa thành: <i>“Việc thực hiện các thay đổi trong thiết kế nội thất của Căn Hộ so với các chi tiết nêu tại Hợp Đồng này được thực hiện trên cơ sở thoả thuận trước với người tiêu dùng”</i>. Việc thay đổi diện tích có thể dẫn tới việc Căn hộ không đáp ứng được yêu cầu của Bên Mua về diện tích sinh hoạt hoặc không phù hợp với khả năng tài chính của Bên Mua như đã dự tính tại thời điểm giao kết hợp đồng. Bởi vậy, việc ràng buộc Bên Mua vào nghĩa vụ thanh toán phần diện tích chênh lệch so với những nội dung đã thoả thuận ban đầu sẽ không có hiệu lực theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ

		<i>lên theo đơn giá đã ghi trong Hợp đồng"</i>	quyền lợi người tiêu dùng. Bởi vậy, việc thay đổi diện tích chỉ được chấp nhận trong một giới hạn nhất định, ví dụ: chênh lệch trong giới hạn 2% thì không thay đổi giá trị hợp đồng; từ 2%-5% tính lại giá trị hợp đồng theo diện tích bàn giao thực tế. Ngoài ra cần quy định quyền chấm dứt Hợp đồng trong trường hợp chênh lệch lớn (ví dụ chênh lệch quá 5%) hoặc các lựa chọn khác cho Bên mua cân nhắc, quyết định.
		<i>“Nội quy Nhà chung cư có thể được sửa đổi, bổ sung vào bất kỳ thời điểm nào dựa trên yêu cầu thực tế trong việc điều hành Nhà chung cư bởi Bên bán trong thời gian Ban quản trị Nhà chung cư chưa được thành lập”</i>	Bên cạnh Căn hộ thì các vấn đề liên quan đến việc quản lý, điều hành tòa nhà chung cư cũng là một trong những vấn đề rất được người tiêu dùng quan tâm. Đặc biệt so với các loại điều kiện giao dịch chung khác, Nội quy Nhà chung cư không chỉ là điều kiện giao dịch chung mà còn là một bộ phận đính kèm hợp đồng. Nói cách khác, không phải đợi đến lúc tòa nhà chung cư đi vào sử dụng thì Nội quy mới được ban hành mà ngay tại thời điểm giao kết hợp đồng, người tiêu dùng đã được đọc và quyết định việc mua căn hộ dựa trên những quy định này. Bởi vậy, trước thời điểm Ban Quản trị Nhà chung cư được thành lập, việc sửa đổi Nội quy cần được thực hiện trên cơ sở thống nhất giữa Bên Bán với người tiêu dùng. Để bảo đảm phù hợp với Luật Bảo vệ người tiêu dùng, trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sửa thành: <i>“Trong thời gian Ban</i>

			<i>quản trị Nhà chung cư chưa được thành lập, Nội quy Nhà chung cư có thể được sửa đổi, bổ sung dựa trên yêu cầu thực tế trong việc điều hành Nhà chung cư trên cơ sở thống nhất với Bên Mua”</i>
4	Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ	<i>“Bên Bán sẽ gửi các thông báo cho Bên Mua nếu Bên Mua vi phạm bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào theo Hợp Đồng này (do Bên Bán xác định)”</i>	<i>“Bên Bán sẽ gửi các thông báo cho Bên Mua nếu Bên Mua vi phạm bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào theo Hợp Đồng này” (Bổ cụm từ “do Bên Bán xác định”).</i>
5	Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ	<i>"Bên Mua được để 01 xe ô tô từ 7 chỗ ngồi trở xuống trên cơ sở không độc quyền (không có chỗ cố định), với điều kiện là có trả phí theo mức giá quy định của Chủ Đầu Tư và Bên Mua tuân thủ nghiêm và đầy đủ các quy định của Nội Quy về nơi để xe ô tô"</i>	Gợi ý cách hoàn thiện: <i>“Bên Mua được để 01 xe ô tô từ 7 chỗ ngồi trở xuống trên cơ sở không độc quyền (không có chỗ cố định), với điều kiện là <u>có trả phí cho Chủ Đầu Tư theo mức giá do Chủ Đầu Tư qui định, ban hành phù hợp quy định pháp luật</u> và Bên Mua tuân thủ nghiêm và đầy đủ các quy định của Nội Quy về nơi để xe ô tô"</i>
		<i>“Trong trường hợp vì lợi ích chung của Toà nhà và của từng</i>	<i>Nếu không được Hội nghị nhà chung cư thông qua thì những việc sửa chữa này (bao gồm cả vấn đề chi phí phát</i>

		<i>căn hộ cần thiết phải tiến hành sửa chữa lớn hoặc lắp đặt thêm, xây mới các Công trình tiện ích hoặc vì bất kỳ mục đích hợp lý nào khác, Chủ đầu tư/Ban quản trị sẽ phân bổ một cách hợp lý các khoản đóng góp của Cư dân để thực hiện các công việc trên. Việc đóng góp phải đầy đủ và đúng tiến độ theo quy định của Chủ đầu tư/ Ban quản trị”</i>	sinh) sẽ phải có sự thỏa thuận trước với cư dân. Gợi ý cách hoàn thiện: “Trong trường hợp vì lợi ích chung của Tòa nhà và của từng căn hộ cần thiết phải tiến hành sửa chữa lớn hoặc lắp đặt thêm, xây mới các Công trình tiện ích hoặc vì bất kỳ mục đích hợp lý nào khác, trên cơ sở ủy quyền của Hội nghị nhà chung cư, Ban quản trị sẽ phân bổ một cách hợp lý các khoản đóng góp của Cư dân để thực hiện các công việc trên. Việc đóng góp phải đầy đủ và đúng tiến độ theo thông báo của Ban quản trị. Trước thời điểm Hội nghị nhà chung cư được thành lập, việc sửa chữa, lắp đặt thêm, xây mới này sẽ chỉ được thực hiện trên cơ sở thống nhất trước với các Cư dân”
6	Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau	<i>“Trong trường hợp Bên Bán và Bên Mua không thống nhất trong cách hiểu về bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng, cách hiểu của Bên Bán sẽ được áp dụng”</i>	Gợi ý cách hoàn thiện: “Trong trường hợp Bên Bán và Bên Mua không đồng nhất trong cách hiểu về bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng, hai bên sẽ thỏa thuận nội dung điều khoản đó trong phụ lục hợp đồng. Nếu không thống nhất được thì điều khoản đó sẽ do tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp giải thích theo hướng có lợi cho Bên Mua”
7	Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá,	<i>“Mọi thông báo sẽ được Bên Bán chuyển cho Bên Mua thông qua dịch vụ chuyển phát</i>	Cần quy định rõ trách nhiệm của Bên Bán theo hướng Bên Bán phải chịu trách nhiệm về việc gửi thông báo cho Bên Mua như việc gửi đúng địa chỉ, theo đúng hình thức các bên

	dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba	<i>nhANH.Trong trường hợp này, Chủ Đầu Tư sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc Bên Mua có nhận được hay không nhận được thông báo của Bên Bán”</i>	đã thỏa thuận, thời gian được xem là Bên Mua nhận được, ví dụ: “Các Bên thống nhất rằng, bất kỳ thông báo, yêu cầu, thông tin hoặc khiếu nại nào phát sinh từ và/hoặc liên quan đến Hợp Đồng này đều được coi là đã được nhận nếu được gửi đến đúng địa chỉ, đúng tên người nhận thông báo, đúng hình thức thông báo theo thỏa thuận và trong thời gian như sau: a) Vào ngày gửi trong trường hợp giao tận tay và có chữ ký của người nhận; b) Vào ngày thứ ba (3) kể từ ngày đóng dấu của đơn vị chuyển phát nhanh trong trường hợp gửi bằng thư chuyển phát nhanh”
8	Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình	<i>"Trường hợp Bên bán bàn giao nhà không đúng tiến độ, Bên bán sẽ chịu phạt 1,5%/tháng tính trên tổng giá trị tiền thanh toán còn lại của Bên mua với thời gian chậm bàn giao Căn hộ tính từ ngày đến hạn theo quy định tại Điều ... của Hợp đồng với điều kiện là Bên mua đã tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ</i>	Điều khoản trên đây bắt buộc Bên mua phải hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ của mình trong khi Bên bán đang vi phạm tiến độ bàn giao Căn hộ. Trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ Hợp đồng, Bên mua không những phải chịu các chế tài xử lý và phải khắc phục vi phạm mà Bên bán còn lấy trường hợp này là lý do để miễn trừ các trách nhiệm cho Bên bán trong việc không hoàn thành tiến độ bàn giao. Nói một cách khác, chỉ cần Bên mua vi phạm bất kỳ nghĩa vụ gì, Bên bán sẽ được giải phóng khỏi các chế tài xử phạt (và gián tiếp được giải

	<i>của mình quy định tại Hợp đồng”</i>	phóng khỏi trách nhiệm bàn giao căn hộ đúng thời hạn). Gợi ý cách hoàn thiện: Loại bỏ nội dung: <i>"và với điều kiện là Bên mua đã tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ của mình quy định tại Hợp đồng".</i> Việc xử lý vi phạm phải được quy định cho từng trường hợp vi phạm, không được lấy vi phạm của bên này làm điều kiện loại bỏ vi phạm cho bên kia.
	<i>“Bên Mua đồng ý không được từ chối nhận bàn giao Căn Hộ vì lý do có khiếm khuyết. Các khiếm khuyết đó sẽ được giải quyết theo quy định về bảo hành”</i> <i>“Căn hộ bàn giao phải đảm bảo đúng chất lượng và thiết kế theo quy định tại Hợp đồng này. Tuy nhiên, Bên mua không được quyền nêu bất kỳ lý do không hợp lý nào để không nhận bàn giao Căn hộ nhằm chấm dứt Hợp đồng này. Việc từ chối nhận bàn giao như vậy sẽ bị xem là vi phạm của Bên mua</i>	Điều khoản này bắt buộc Bên mua phải nhận bàn giao trong khi Bên bán không hoàn thành nghĩa vụ đảm bảo chất lượng Căn hộ. Gợi ý cách hoàn thiện: <i>"Bên Mua đồng ý nhận bàn giao căn hộ nếu các khiếm khuyết có thể khắc phục được trong vòngngày. Ngày nhận bàn giao thực tế là ngày các khiếm khuyết được khắc phục xong"</i> hoặc <i>"Khi bàn giao, hai Bên sẽ lập Biên bản để ghi nhận về hiện trạng Căn hộ, những sai sót cần khắc phục và Bên bán sẽ thực hiện khắc phục trong thời hạn tối đa ... ngày. Việc bàn giao Căn hộ sẽ được thực hiện sau khi Bên bán đã khắc phục các sai sót này "</i>

		<i>đối với Hợp đồng này và sẽ được xử lý theo quy định tại Điều ...”</i>	
		<i>"Trong bất kỳ trường hợp nào, vì lý do nào đó Bên Mua không tiếp tục thực hiện Hợp Đồng này và/ hoặc không thực hiện được nghĩa vụ của Bên Mua trong Hợp Đồng này, Bên Bán không có nghĩa vụ phải hoàn trả lại các khoản tiền đã nhận từ Bên Mua"</i>	Quy định trên đây bao gồm cả trường hợp Bên mua chấm dứt Hợp đồng do lỗi của Bên bán nhưng Bên bán vẫn không hoàn trả các khoản tiền đã nhận của Bên mua. Nói cách khác, Bên bán yêu cầu Bên mua phải hoàn thành các nghĩa vụ thanh toán của mình ngay cả khi Bên bán vi phạm hợp đồng. Gợi ý cách hoàn thiện: <i>"Trong các trường hợp không do lỗi của Bên Bán, Bên Mua không tiếp tục thực hiện Hợp Đồng này và/ hoặc không thực hiện được nghĩa vụ của Bên Mua trong Hợp Đồng này, Bên Bán không có nghĩa vụ phải hoàn trả lại các khoản tiền đã nhận từ Bên Mua"</i>
9	Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý	<i>"Bên Mua đồng ý rằng Bên Bán được quyền, vào bất kỳ thời điểm nào, chuyển nhượng, chuyển giao các quyền hoặc sử dụng bất kỳ quyền nào của Bên Bán theo Hợp Đồng này như một biện pháp đảm bảo cho Bên thứ ba mà không cần phải có</i>	Gợi ý cách hoàn thiện: Tổ chức, cá nhân kinh doanh cần quy định theo hướng việc chuyển nhượng, chuyển giao quyền, nghĩa vụ theo Hợp đồng sẽ thực hiện trên cơ sở có sự đồng ý của Bên Mua.

		<i>bất kỳ một văn bản chấp thuận nào khác của Bên Mua..."</i>	
--	--	---	--

II. Nhóm lĩnh vực tài chính, ngân hàng

MỘT SỐ DẠNG ĐIỀU KHOẢN VI PHẠM ĐIỂN HÌNH TRONG LĨNH VỰC TÀI CHÍNH, NGÂN HÀNG

1. Dạng 1. Ví dụ về điều khoản vi phạm pháp luật chuyên ngành

STT	Thực trạng đăng ký	Quy định pháp luật	Gợi ý hướng chỉnh sửa
1	- Quy định về mức lãi suất: + Mức lãi suất cụ thể được bỏ trống thông tin cụ thể và sẽ được điền trên cơ sở phê duyệt vay/thông báo/quyết định của Bên cho vay; + Quy định mức lãi suất có thể thay đổi tùy theo chính sách/quyết định của Bên cho vay trong	- Khoản 1 Điều 13 Thông tư 39/2016/TT-NHNN: <i>“Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận về lãi suất cho vay theo cung cầu vốn thị trường, nhu cầu vay vốn và mức độ tín nhiệm của khách hàng, trừ trường hợp Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có quy định về lãi suất cho vay tối đa tại khoản 2 Điều này.”</i> - Khoản 3 Điều 13 Thông tư 39/2016/TT-NHNN: <i>“Nội dung thỏa thuận về lãi suất cho vay</i>	- Trường hợp áp dụng mức lãi suất vay cố định nhưng bỏ trống thông tin cụ thể: Đề nghị bổ sung chú thích theo hướng: <i>“lãi suất vay được điền theo thỏa thuận của hai bên khi ký kết hợp đồng và phù hợp quy định pháp luật”</i>. - Trường hợp áp dụng mức lãi suất điều chỉnh: Đề nghị sửa đổi theo quy định tại Điều 5 Thông tư 14/2017/TT-NHNN theo hướng: + Bổ sung cụ thể nguyên tắc điều chỉnh lãi suất, các yếu tố xác định lãi suất điều chỉnh. Ví dụ có thể quy định: <i>“lãi suất</i>

từng thời kỳ khác nhau. + Thiếu quy định về phương pháp tính lãi suất, nguyên tắc điều chỉnh lãi suất (trong trường hợp áp dụng lãi suất điều chỉnh), các yếu tố xác định lãi suất điều chỉnh.	<i>bao gồm mức lãi suất cho vay và phương pháp tính lãi đối với khoản vay.”</i> - Khoản 5 Điều 13 Thông tư 39/2016/TT-NHNN: <i>“<u>Trường hợp áp dụng lãi suất cho vay điều chỉnh, tổ chức tín dụng và khách hàng phải thỏa thuận nguyên tắc và các yếu tố để xác định lãi suất điều chỉnh, thời điểm điều chỉnh lãi suất cho vay. Trường hợp căn cứ các yếu tố để xác định lãi suất điều chỉnh dẫn đến có nhiều mức lãi suất cho vay khác, thì tổ chức tín dụng áp dụng mức lãi suất cho vay thấp nhất.</u></i> - Điểm b khoản 2 Điều 5 Thông tư 14/2017/TT-NHNN: <i>“<u>Trước khi thực hiện giao dịch, tổ chức tín dụng phải cung cấp đầy đủ thông tin cho khách hàng về phương pháp tính lãi và mức lãi suất tính lãi; trường hợp có áp dụng lãi suất điều chỉnh thì thông tin cung cấp phải bao gồm cả nguyên tắc và các yếu tố để xác định lãi suất điều chỉnh và tại thời điểm điều chỉnh lãi suất, tổ chức</u></i>	<i>được thay đổi định kỳ.... tháng theo công thức lãi suất cơ sở + biên độ%”</i> (trong đó ghi rõ cách xác định lãi suất cơ sở) + Quy định rõ trách nhiệm thông báo về mức lãi suất cụ thể được điều chỉnh cho khách hàng tại thời điểm điều chỉnh lãi suất. - Nếu muốn thay đổi lãi suất trong những trường hợp khác (không theo định kỳ), Ngân hàng quy định rõ các trường hợp này và đảm bảo các trường hợp này xuất phát từ nguyên nhân khách quan, ví dụ như các chính sách quản lý của Nhà nước, các quy định của pháp luật có sự thay đổi, khách hàng không còn đủ điều kiện để hưởng lãi suất ưu đãi (ví dụ như cán bộ, nhân viên của ngân hàng nghỉ việc) thì chuyển sang chế độ lãi suất thông thường như được công bố công khai tại... (dẫn chiếu rõ nguồn cung cấp thông tin).
--	--	--

		<i>tín dụng phải thông báo cho khách hàng về mức lãi suất cụ thể được điều chỉnh. Tổ chức tín dụng phải có xác nhận của khách hàng về việc đã được tổ chức tín dụng cung cấp đầy đủ thông tin trong trường hợp pháp luật về nhận tiền gửi, cấp tín dụng có quy định.”</i>	
2	Quy định về thời hạn tính lãi suất: + Quy định không rõ thời hạn tính lãi suất trong hợp đồng. + Quy định thời hạn tính lãi từ ngày giải ngân đến ngày khách hàng thanh toán hết khoản cấp tín dụng.	- Khoản 2 Điều 4 Thông tư 14/2017/TT-NHNN: <i>“Đối với khoản tiền gửi, cấp tín dụng có thời hạn từ một ngày trở lên:</i> <i>Tổ chức tín dụng được thỏa thuận với khách hàng về thời hạn tính lãi và thời điểm xác định số dư để tính lãi theo một trong hai cách sau:</i> <i>a) Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày giải ngân khoản cấp tín dụng hoặc ngày tiếp theo ngày nhận tiền gửi đến hết ngày thanh toán hết khoản cấp tín dụng, khoản tiền gửi (bỏ ngày đầu, tính ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là đầu mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.</i>	- Sửa đổi, quy định về thời hạn tính lãi suất theo đúng Điều 4 Thông tư 14/2017/TT-NHNN.

		<i>b) Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày giải ngân khoản cấp tín dụng hoặc ngày nhận tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết khoản cấp tín dụng, khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.”</i>	
3	Quy định về phí và các chi phí: + Không quy định cụ thể các loại phí và chi phí trong hợp đồng. + Quy định nhiều loại phí khác mà không có căn cứ pháp lý. + Quy định các loại phí, chi phí có thể được thay đổi, bổ sung tùy theo quyết định của Bên cho vay	- Điều 14 Thông tư 39/2016/TT-NHNN: <i>“Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận về việc thu các khoản phí liên quan đến hoạt động cho vay, gồm:</i> <i>1. Phí trả nợ trước hạn trong trường hợp khách hàng trả nợ trước hạn.</i> <i>2. Phí trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.</i> <i>3. Phí thu xếp cho vay hợp vốn.</i> <i>4. Phí cam kết rút vốn kể từ thời điểm thỏa thuận cho vay có hiệu lực đến ngày giải ngân vốn vay lần đầu.</i> <i>5. Các loại phí khác liên quan đến hoạt động cho vay được quy định cụ thể tại văn bản quy phạm pháp luật liên quan.”</i>	- Sửa đổi theo đúng quy định tại Điều 14 Thông tư 39/2016/TT-NHNN theo hướng: + Chỉ được thu các loại phí theo quy định tại Thông tư 39/2016/TT-NHNN hoặc quy định pháp luật khác có liên quan (nếu có thêm các loại phí khác, đề nghị quy định rõ căn cứ pháp lý). + Với những mức phí để trống: bổ sung ghi chú theo hướng: ”Điền mức cụ thể tại thời điểm ký kết hợp đồng phù hợp với quy định của pháp luật.” - Các loại chi phí phát sinh: quy định theo hướng khách hàng có nghĩa vụ trả các khoản phí, chi phí khác theo thực tế

			phát sinh và được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của Ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
4	Vấn đề thu hồi/nhắc nợ vay, xử lý nợ vay thông qua tổ chức, cá nhân khác: + Không quy định trách nhiệm của Bên cho vay trong trường hợp ủy quyền cho bên thứ ba thực hiện xử lý nợ vay. + Quy định Bên cho vay có quyền nhắc nợ vào bất kỳ thời điểm nào kể từ thời điểm quá hạn thanh toán nợ.	- Khoản 2 Điều 7 Thông tư 43/2016/TT-NHNN: <i>“Biện pháp đôn đốc, thu hồi nợ phù hợp với đặc thù của khách hàng và quy định của pháp luật, trong đó thời gian nhắc nợ do các bên thỏa thuận trong hợp đồng nhưng phải trong khoảng thời gian từ 7 giờ đến 21 giờ và không bao gồm biện pháp đe dọa đối với khách hàng;”</i>	- Sửa đổi theo quy định tại Điều 7 Thông tư 43/2016/TT-NHNN. - Lưu ý quy định rõ Bên cho vay phải ủy quyền và chịu trách nhiệm về hoạt động của các tổ chức, cá nhân được ủy quyền này. - Lưu ý các trường hợp không được quấy rối, đe dọa Bên vay trong quá trình thu hồi nợ.
5	Các trường hợp chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn: + Quy định những trường hợp chấm dứt cho vay,	- Khoản 1 Điều 21 Thông tư 39/2016/TT-NHNN: <i>“Tổ chức tín dụng có quyền chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn theo nội dung đã thỏa thuận <u>khi phát hiện khách hàng cung</u></i>	- Đề nghị quy định rõ các trường hợp Bên cho vay được quyền chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn. Lưu ý cần làm rõ các trường hợp liệt kê phải thuộc các trường hợp theo quy định tại Điều 21

	thu hồi nợ trước hạn trong đó có cả trường hợp tùy thuộc vào tình hình tài chính của ngân hàng từng thời kỳ. + Quy định các trường hợp chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn không thuộc trường hợp theo quy định của pháp luật.	<u>cấp thông tin sai sự thật, vi phạm quy định trong thỏa thuận cho vay và/hoặc hợp đồng bảo đảm tiền vay. Khi thực hiện chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn theo thỏa thuận trong thỏa thuận cho vay, tổ chức tín dụng phải thông báo cho khách hàng về việc chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn. Nội dung thông báo tối thiểu bao gồm thời điểm chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn, số dư nợ gốc bị thu hồi trước hạn; thời hạn hoàn trả số dư nợ gốc bị thu hồi trước hạn, thời điểm chuyển nợ quá hạn và lãi suất áp dụng đối với số dư nợ gốc bị thu hồi trước hạn.”</u>	Thông tư 39/2016/TT-NHNN, bao gồm: khi phát hiện khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật; khách hàng vi phạm quy định trong thỏa thuận cho vay và/hoặc hợp đồng bảo đảm tiền vay. - Phải thông báo cho khách hàng khi thực hiện chấm dứt cho vay, thu hồi nợ trước hạn, trong đó phải bao gồm tối thiểu các nội dung theo quy định tại Điều 21 Thông tư 39/2016/TT-NHNN.
6	Quy định về phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại: + Chỉ quy định phạt vi phạm trong trường hợp khách hàng vi phạm thỏa thuận. + Quy định về lãi suất khi khách hàng vi phạm/lãi	- Khoản 1 Điều 25 Thông tư 39/2016/TT-NHNN: “<i>Tổ chức tín dụng và khách hàng được thỏa thuận về việc phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật đối với trường hợp tổ chức tín dụng hoặc khách hàng không thực hiện đúng nội dung trong thỏa thuận cho vay, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 Điều 13</i>	- Sửa lại theo đúng quy định tại Thông tư 39/2016/TT-NHNN theo hướng: Bổ sung quy định trường hợp Bên cho vay không thực hiện đúng nội dung trong thỏa thuận vay thì cũng phải chịu phạt vi phạm tương tự như đối với trường hợp khách hàng vi phạm thỏa thuận vay. + Quy định cụ thể mức lãi suất vi phạm/phạt hoặc sửa lại quy định/bổ sung ghi chú theo hướng mức lãi suất sẽ do hai

	suất phạt	<i>Thông tư này.”</i> - “Mức lãi suất phạt bằng LS x 1.5 hoặc mức khác do Bên Cho Vay thông báo cho Bên Vay tại thời điểm vi phạm”.	bên thỏa thuận khi ký kết hợp đồng và phù hợp quy định pháp luật.
7	Quy định về phí, biểu phí dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa: + Quy định Ngân hàng được quyền thu thêm một số loại phí khác ngoài Biểu phí đã công bố. + Quy định Ngân hàng được quyền thay đổi Biểu phí đã công bố và áp dụng ngay sau thời điểm công bố. + Quy định Ngân hàng chỉ thông báo việc thay đổi biểu phí qua kênh website của Ngân hàng.	- Điều 5 Thông tư 19/2016/TT-NHNN: <i>“Chỉ TCPHT được thu phí của chủ thẻ. TCPHT thu phí theo Biểu phí dịch vụ thẻ của tổ chức mình và không được thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã công bố. Biểu phí dịch vụ thẻ phải nêu rõ các loại phí, mức phí áp dụng cho từng loại thẻ và dịch vụ thẻ. Biểu phí dịch vụ thẻ của TCPHT phải phù hợp với quy định của pháp luật, được niêm yết công khai và phải cung cấp cho chủ thẻ trước khi sử dụng và khi có sự thay đổi. Các hình thức thông báo và cung cấp thông tin về phí cho chủ thẻ phải được quy định cụ thể trong hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày và phải được quy định cụ thể trong hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.”</i>	- Sửa đổi, làm rõ theo đúng quy định tại Thông tư 19/2016/TT-NHNN theo hướng: + Ngân hàng chỉ được thu phí theo đúng Biểu phí đã công bố về việc sử dụng thẻ. + Trước khi áp dụng/thay đổi Biểu phí: Ngân hàng phải niêm yết công khai (tại quầy giao dịch, qua website), đồng thời phải cung cấp cho chủ thẻ (có thể qua email, bằng văn bản, gửi bưu điện, gửi tin nhắn) trước khi áp dụng và trước khi có sự thay đổi tối thiểu là 07 ngày.

8	Quy định về phân định trách nhiệm trong trường hợp bị mất thẻ, lộ thông tin thẻ: + Quy định yêu cầu chủ thẻ phải thông báo chính thức bằng văn bản về việc mất thẻ, lộ thông tin thẻ làm căn cứ chính thức cho ngân hàng giải quyết. + Quy định ngân hàng chỉ chịu trách nhiệm sau khi ngân hàng có văn bản trả lời chính thức tiếp nhận đối với yêu cầu bằng văn bản của chủ thẻ.	-Khoản 10 Điều 1 Thông tư 26/2017/TT-NHNN (sửa đổi Thông tư 19/2016/TT-NHNN về thẻ): <i>“2a. TCPHT phải áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của chủ thẻ bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và qua các điểm giao dịch của TCPHT; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà chủ thẻ đã cung cấp cho TCPHT.</i> <i>2b. TCPHT phải thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.”</i>	- Quy định cách thức tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của khách hàng và việc phân định trách nhiệm trong trường hợp mất thẻ, lộ thông tin thẻ theo đúng quy định tại Thông tư 19/2016/TT-NHNN (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 30/2016/TT-NHNN và Thông tư 26/2017/TT-NHNN) theo hướng: + Áp dụng tối thiểu song song hai hình thức tiếp nhận thông tin phản ánh của khách hàng: qua điện thoại có ghi âm và các điểm giao dịch. + Ngân hàng phải thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị (thông qua một trong các hình thức tiếp nhận thông tin ở trên). + Quy định rõ ngân hàng phải chịu trách nhiệm đối với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ sau thời điểm khóa thẻ.
9	Vấn đề phong tỏa tài khoản: + Quy định quyền được	- Điều 17 Thông tư 23/2014/TT-NHNN (được sửa đổi, bổ sung bởi Điều 1 Thông tư 32/2016/TT-NHNN) quy định:	- Đề nghị sửa lại theo và phù hợp với quy định tại Điều 17 Thông tư 23/2014/TT-NHNN được sửa đổi, bổ sung bởi Điều 1

phong tỏa tài khoản của người tiêu dùng vượt quá quyền hạn của Ngân hàng theo quy định pháp luật. + Không quy định rõ về phạm vi phong tỏa, thời gian phong tỏa tài khoản của người tiêu dùng. + Không quy định/quy định về việc Ngân hàng mặc nhiên được quyền phong tỏa tài khoản của người tiêu dùng mà không cần phải thông báo cho người tiêu dùng biết.	<i>1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:</i> <i>a) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;</i> <i>b) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;”</i> <i>c) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.</i> <i>2. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản</i>	Thông tư 32/2016/TT-NHNN, trong đó lưu ý: + Quy định rõ các trường hợp ngân hàng có quyền thực hiện việc phong tỏa tài khoản của người tiêu dùng. + Trường hợp phong tỏa, quy định cụ thể về phạm vi phong tỏa, số tiền bị phong tỏa, thời gian phong tỏa tài khoản của người tiêu dùng. + Quy định rõ trách nhiệm của Ngân hàng phải thông báo (bằng văn bản hoặc hình thức khác do hai bên thỏa thuận tại hợp đồng) các nội dung về phong tỏa tài khoản cho người tiêu dùng biết theo quy định pháp luật. Lưu ý với trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần còn lại không bị phong tỏa và người tiêu dùng có thể sử dụng bình thường.
--	--	---

	<i>thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo đã thỏa thuận tại hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và khách hàng mở tài khoản thanh toán) cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.”</i> <i>4. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán khi có một trong các điều kiện sau:</i> <i>a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;</i> <i>b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán;</i>	
--	--	--

		<i>c) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;</i> <i>đ) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.</i>	
10	Vấn đề đóng tài khoản của người tiêu dùng: + Quy định các trường hợp đóng tài khoản của khách hàng vượt quá các trường hợp theo quy định pháp luật. + Không quy định về trách nhiệm thông báo cho khách hàng biết về lý do đóng tài khoản, thời hạn thông báo trước cho khách hàng biết. + Không quy định rõ về việc xử lý đối với số dư	- Điều 18 Thông tư 23/2014/TT-NHNN (được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 13, Điều 1 Thông tư 32/2016/TT-NHNN) quy định: <i>1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:</i> a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được	- Đề nghị sửa lại theo quy định tại Điều 18 Thông tư 23/2014/TT-NHNN (được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 13, Điều 1 Thông tư 32/2016/TT-NHNN), lưu ý: + Quy định rõ các trường hợp Ngân hàng được đóng tài khoản của khách hàng. + Quy định rõ trách nhiệm thông báo, thời hạn thông báo cho khách hàng biết về các vấn đề liên quan đến việc đóng tài khoản. + Quy định rõ các trường hợp xử lý số dư còn lại sau khi đóng tài khoản theo quy định pháp luật.

tài khoản sau khi đóng tài khoản; hoặc quy định trường hợp khách hàng không đến nhận lại số dư thì số dư mặc nhiên thuộc sở hữu của Ngân hàng mà không có sự thỏa thuận với khách hàng.	thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản; <i>b) Chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;</i> <i>c) Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;</i> <i>d) Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng tài khoản thanh toán với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;</i> <i>đ) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.</i> <i>2. Thời hạn đối với việc đóng tài khoản thanh toán do không duy trì đủ số dư tối thiểu và không phát sinh giao dịch trong thời gian dài; thời hạn thông báo cho chủ tài khoản trước khi đóng tài khoản thanh toán và các vấn đề cụ thể khác liên quan đến việc đóng tài khoản thanh toán trong trường hợp này do tổ</i>	
--	--	--

		<i>chức cung ứng dịch vụ thanh toán quy định và thông báo công khai cho khách hàng.</i> <i>3. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thông báo cho chủ tài khoản, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.</i> <i>4. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán được xử lý như sau:</i> a) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;	
--	--	--	--

		<i>b) Chi trả theo quyết định của tòa án;</i> <i>c) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.</i> <i>5. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, khách hàng muốn sử dụng tài khoản thanh toán phải làm thủ tục mở tài khoản thanh toán theo quy định tại Thông tư này.</i>	
11	Quy định về tra soát, khiếu nại và việc xử lý tra soát, khiếu nại trong hoạt động thẻ: + Chỉ quy định một hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại bằng văn bản hoặc quy định chỉ sau khi tiếp nhận thông tin bằng văn bản từ chủ thẻ thì Ngân hàng	- Khoản 10 Điều 1 Thông tư 26/2017/TT-NHNN: <i>“10. Bổ sung khoản 2a, 2b và 2c vào Điều 20 như sau:</i> <i>“2a. TCPHT phải áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của chủ thẻ bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) và qua các điểm giao dịch của TCPHT; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà</i>	- Sửa đổi, quy định lại theo đúng quy định tại Thông tư 26/2017/TT-NHNN theo hướng: + Áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của chủ thẻ là qua điện thoại và các điểm giao dịch. + Ngân hàng phải thực hiện ngay các biện pháp khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị qua 1 trong 2/các phương thức như trên, đồng thời chịu toàn bộ tổn thất tài chính

	mới chính thức thực hiện các biện pháp khóa thẻ. + Quy định ngân hàng chỉ chịu trách nhiệm sau khi đã có văn bản thông báo về việc xử lý xong yêu cầu (bằng văn bản) của chủ thẻ. + Quy định việc tiến hành khóa thẻ và các biện pháp nghiệm vụ khác lên tới 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của chủ thẻ.	<i>chủ thẻ đã cung cấp cho TCPHT.</i> <i>2b. TCPHT phải thực hiện ngay các biện pháp để khóa thẻ khi chủ thẻ đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với chủ thẻ do việc sử dụng thẻ sau thời điểm khóa thẻ.”</i>	phát sinh sau thời điểm khóa thẻ. + Với trường hợp quy định thời gian khóa thẻ: yêu cầu giải trình về thực tiễn thực hiện quy trình khóa thẻ tại ngân hàng, khuyến cáo quy định tối đa là trong vòng 1 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận thông báo của chủ thẻ.
12	Quy định về việc đóng tài khoản và xử lý số dư còn lại sau khi đóng tài khoản: + Quy định số dư trên tài khoản không được hưởng lãi suất hoặc hưởng lãi suất nhưng không rõ ràng loại lãi suất.	- Khoản 5 Điều 3 Thông tư 23/2014/TT-NHNN: <i>“Số dư trên tài khoản thanh toán được hưởng lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn. Mức lãi suất do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ấn định và niêm yết công khai theo quy định của pháp luật.”</i>	- Sửa lại theo quy định tại Thông tư 23/2014/TT-NHNN theo hướng: + Quy định rõ mức lãi suất theo tiền gửi không kỳ hạn của ngân hàng. + Quy định rõ việc niêm yết công khai mức lãi suất này, dẫn chiếu rõ đến nguồn cung cấp thông tin để khách hàng có thể chủ động biết, ví dụ niêm yết tại quầy giao dịch hay website chính thức của

	+ Không quy định trách nhiệm niêm yết công khai lãi suất theo quy định pháp luật.		ngân hàng.
--	---	--	------------

2. Dạng 2. Ví dụ về điều khoản không công bằng

TT	Thực trạng đăng ký	Gợi ý hướng chỉnh sửa
1	- Về việc xác định tòa án giải quyết tranh chấp: + Mọi tranh chấp và bất đồng phát sinh từ và/hoặc liên quan đến Bộ Hợp Đồng Tín Dụng này sẽ được giải quyết thông qua thương lượng hòa giải trên cơ sở thiện chí. Nếu giải pháp từ thương lượng hòa giải không thể đạt được, tranh chấp sẽ được đưa ra tòa án nơi Ngân hàng có trụ sở để giải quyết. + Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình vay vốn được giải quyết trên cơ sở thương lượng giữa hai bên. Trường hợp không thương lượng được, các bên có quyền khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình. Hai bên thống nhất Tòa án có thẩm quyền giải quyết tranh chấp là Tòa án	- Hướng dẫn sửa lại quy định về xác định tòa án giải quyết tranh chấp theo hướng: + Quy định theo hướng là tòa án nhân dân có thẩm quyền, cụ thể là tòa án nào sẽ do hai bên thỏa thuận thống nhất. + Trường hợp quy định là tòa án nhân dân nơi ngân hàng/chi nhánh ngân hàng đặt trụ sở chính thì cần bổ sung cả tòa án nhân dân nơi khách hàng có địa chỉ thường trú để khách hàng có thể lựa chọn.

	<i>nhân dân⁽³⁾.</i>	
2	<i>Thông báo của Khách hàng được gửi đến Ngân hàng chỉ được xem là hợp lệ khi có xác nhận của Ngân hàng.</i>	- Việc gửi thông báo như thế nào được coi là hợp lệ sẽ được quy định áp dụng thống nhất đối với cả hai bên trong hợp đồng. Đề nghị sửa lại theo hướng bổ sung quy định về thông báo hợp lệ, không áp đặt ý chí đơn phương (được quyền xác nhận thế nào là thông báo hợp lệ) của Ngân hàng lên phía khách hàng.
3	<i>CTK có thể ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản và <u>được Ngân hàng chấp thuận (theo mẫu Ngân hàng)</u>. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của Ngân hàng.</i>	- Ủy quyền là quyền của khách hàng theo quy định pháp luật và hình thức của việc ủy quyền sẽ được thực hiện theo quy định pháp luật về ủy quyền. Trường hợp việc ủy quyền của khách hàng đã đáp ứng theo quy định pháp luật về ủy quyền thì việc ủy quyền hoàn toàn hợp lệ, không phụ thuộc vào ý chí đơn phương của ngân hàng. Đề nghị sửa lại cho phù hợp quy định pháp luật.

3. Dạng 3. Ví dụ về điều khoản vi phạm pháp luật BVQLNTD

TT	Thực trạng đăng ký	Ví dụ về điều khoản vi phạm	Gợi ý hướng chỉnh sửa
----	--------------------	-----------------------------	-----------------------

³Lựa chọn Tòa án nơi trụ sở chính của Chi nhánh.

1	Tính đầy đủ của hồ sơ; ngôn ngữ; cỡ chữ, độ tương phản.	- Thiếu các tài liệu quy định là một phần không thể tách rời của hợp đồng (ví dụ đơn đăng ký mở, sử dụng dịch vụ/đăng ký khoản vay; khế ước nhận nợ; lịch trả nợ;...) - Cỡ chữ nhỏ hơn 12. - Màu chữ và phông nền không tương phản. - (Một số) nội dung sử dụng ngôn ngữ không phải tiếng Việt. - Hợp đồng vay này được lập thành 04 bản có giá trị pháp lý như nhau, 02 bản tiếng Anh, 02 bản tiếng Việt, mỗi bên giữ 01 bản tiếng Anh và 01 bản tiếng Việt. Trong trường hợp không có sự thống nhất giữa bản tiếng Anh và bản tiếng Việt, bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng.	- Đề nghị bổ sung các tài liệu còn thiếu của bộ hồ sơ. - Rà soát và sửa lại toàn bộ cỡ chữ, màu chữ và phông nền trong toàn bộ hồ sơ cho phù hợp quy định tại Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP - Đề nghị rà soát dịch sang tiếng Việt hoặc bổ sung chú thích bằng tiếng Việt đối với các nội dung sử dụng tiếng nước ngoài theo quy định. - Ngôn ngữ trong HĐTM, ĐKGDC bắt buộc sử dụng và có hiệu lực pháp lý cao nhất là tiếng Việt. Đề nghị sửa lại cho phù hợp.
2	Tính rõ ràng, dễ hiểu	- Sử dụng cụm từ thiếu rõ ràng, phạm vi quá rộng như “bao gồm nhưng không giới hạn bởi”; “bao gồm nhưng không giới hạn ở”;... <u>Ví dụ:</u> - “<i>Thanh toán cho bên thứ ba các khoản phí và chi phí liên quan đến việc cấp tín dụng bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, thẩm định tài</i>	- Đề nghị rà soát, sửa lại toàn bộ các quy định có cụm từ “bao gồm nhưng không giới hạn bởi”; “bao gồm nhưng không giới hạn ở” hoặc tương tự theo hướng liệt kê cụ thể (dùng cụm từ “<i>bao gồm</i>”) hoặc đưa ra quy định cụ thể, rõ ràng và liệt kê mang tính chất ví dụ (dùng cụm từ “<i>ví dụ như</i>”)

	<i>sản, công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm”</i> - Những nội dung khó hiểu/chưa rõ ràng/phạm vi quá rộng: <u>Ví dụ:</u> - “<i>Khách hàng khẳng định và bảo đảm với Ngân hàng rằng trong thời gian khoản vay còn hiện hữu, các thông tin do Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng đều đúng sự thật, chính xác về mọi khía cạnh, phù hợp với thực tế phát sinh</i>” - “<i>Dựa trên thỏa thuận hợp pháp giữa hai bên về các điều khoản và điều kiện mà chưa được quy định cụ thể tại bất kỳ Điều mục nào của Hợp đồng tín dụng này sẽ được đồng thuận và ghi chú cụ thể tại Điều 6 của Hợp đồng tín dụng này</i>” - “<i>không có Sự Kiện Vi Phạm nào đang tiếp diễn hoặc có cơ sở hợp lý để dự kiến sẽ xảy ra do việc cấp Hạn Mức Tín Dụng; và</i> <i>Bên Vay đã cung cấp cho Ngân Hàng tất cả thông tin tài chính hoặc thông tin khác liên</i>	- Làm rõ/Giải trình/Diễn đạt lại đối với những nội dung khó hiểu, có phạm vi quá rộng hoặc chưa rõ ràng. - Với những nội dung thể hiện là quy định, quy chế... của ngân hàng: Đề nghị làm rõ, sửa lại theo hướng làm rõ các quy định của ngân hàng được niêm yết/công bố công khai tại đâu hoặc dẫn chiếu tới nguồn tài liệu/thông tin công khai có quy định cụ thể để khách hàng có thể chủ động tìm hiểu/tiếp cận thông tin.
--	--	--

		quan đến Bên Vay và các bên khác có liên quan mà Ngân Hàng cần được biết theo các quy định của Hợp Đồng này và các văn bản liên quan và đó là thông tin đúng sự thật, đầy đủ và chính xác trên tất cả các phương diện trọng yếu tính đến ngày cung cấp thông tin và không sai lệch trên bất cứ phương diện nào.” - “Trong trường hợp Bên Vay không tuân thủ các yêu cầu mua bảo hiểm của Ngân Hàng ít nhất 10 Ngày Làm Việc trước ngày hết hạn Hợp Đồng Bảo Hiểm thì Ngân Hàng có quyền (nhưng không bắt buộc) ký kết và duy trì tất cả các hợp đồng bảo hiểm phù hợp mà Ngân Hàng với quyền quyết định của mình. Bên Vay đồng ý không hủy ngang cho Ngân Hàng còn có quyền cộng tất cả các chi phí phát sinh đối với Ngân Hàng khi thực hiện công việc này vào khoản tiền phải trả tiếp theo kể từ ngày phát sinh chi phí đó.” - “Các điều khoản và điều kiện nào (bao gồm cả lệ phí Ngân hàng) liên quan đến bất kỳ các sản phẩm hoặc dịch vụ do mình cung cấp. Bất kỳ sự sửa đổi, điều chỉnh, hủy bỏ hay lệ phí nào sẽ có hiệu lực kể từ khi được đưa ra	
--	--	--	--

		<i>trước chủ tài khoản thông qua hiển thị, quảng cáo hoặc bất kỳ phương thức nào khác mà Ngân hàng cho là thích hợp.”</i> <i>- “Ngân hàng bảo lưu quyền được rà soát lại, chỉnh sửa hoặc hủy bỏ toàn bộ hoặc một phần đối với bất kỳ điều khoản và điều kiện nào (bao gồm cả lệ phí Ngân hàng) liên quan đến bất kỳ sản phẩm hay dịch vụ nào mà Ngân hàng cung cấp. Bất kỳ sự rà soát lại, chỉnh sửa, hủy bỏ hay thay đổi lệ phí sẽ có hiệu lực từ lúc đưa ra trước chủ tài khoản bằng cách trình ra, quảng cáo hay bất kỳ phương thức khác mà Ngân hàng cho là phù hợp. Các điều khoản và điều kiện nào (bao gồm cả lệ phí Ngân hàng) liên quan đến bất kỳ các sản phẩm hoặc dịch vụ do mình cung cấp. Bất kỳ sự sửa đổi, điều chỉnh, hủy bỏ hay lệ phí nào sẽ có hiệu lực kể từ khi được đưa ra trước chủ tài khoản thông qua hiển thị, quảng cáo hoặc bất kỳ phương thức nào khác mà Ngân hàng cho là thích hợp”</i> <i>- “Thực hiện bất kỳ hành động hay công việc nào nhằm thu hồi bất kỳ khoản nào Khách hàng còn nợ Ngân hàng, bao gồm nhưng</i>	
--	--	--	--

		<i>không giới hạn việc tịch thu và hoặc bù trừ bất kỳ tài sản nào của Khách hàng mà Ngân hàng đang giữ, chỉ định một đại lý để giải quyết và thu nợ trực tiếp từ Khách hàng, yêu cầu chủ thể đang giữ hoặc quản lý tài sản của Khách hàng trích (tiền gửi) hoặc chuyển giao lại, khởi kiện hoặc thực hiện bất kỳ hành động nào khác mà Ngân hàng thấy phù hợp”</i>	
3	Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng	<u>Ví dụ:</u> - “Để thực hiện hợp đồng này, Ngân hàng phải cung cấp, chia sẻ thông tin cho bên thứ ba (nhà thầu, nhà thầu phụ, nhà cung cấp dịch vụ, các bên liên kết với Ngân hàng) vì mục đích nâng cấp, cải tiến hệ thống, sản phẩm và/hoặc dịch vụ nhằm đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng” - “Thông tin sẽ được sử dụng để chúng tôi gửi thông báo/giới thiệu những sản phẩm, dịch vụ và các tài liệu tiếp thị khác mà chúng tôi cho là phù hợp với nhu cầu của các cá nhân trên” - “Tôi theo đây đồng ý và cho phép ngân hàng sử dụng, tiết lộ và trao đổi bất kỳ thông	- Quy định nghĩa vụ bảo mật thông tin của người tiêu dùng trong Hợp đồng phù hợp với Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, ví dụ như sau: <i>“Ngân hàng có nghĩa vụ bảo mật thông tin của người tiêu dùng, không được phép chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc pháp luật có quy định khác”.</i> - Đối với những trường hợp chuyển giao thông tin khác cần ghi rõ mục đích và đối tượng tiếp nhận thông tin, đồng thời thiết kế theo hai phương án “đồng ý” hoặc “không đồng ý” để người tiêu dùng tự lựa chọn.

		<i>tin nào liên quan đến tôi hoặc tài khoản và các tiện ích tín dụng của tôi tại ngân hàng, bao gồm cả thông tin tín dụng của tôi, với bất kỳ bên nào khác và thu thập thông tin từ bất kỳ bên nào khác với mục đích đánh giá hồ sơ xin cấp Khoản vay tiêu dùng của tôi”</i> <i>- “Thông báo và cung cấp thông tin về việc Khách hàng vi phạm nghĩa vụ thanh toán nợ vay cho bất kỳ cơ quan nhà nước có thẩm quyền nào và cho bất kỳ bên thứ ba nào theo quyết định của Ngân hàng”</i>	Lưu ý trường hợp người tiêu dùng lựa chọn ”không đồng ý” không được làm lý do để từ chối giao kết hợp đồng.
4	Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng	<i>- “Khách hàng cũng cam kết rằng sẽ không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện hay truy đòi liên quan đến những khoản phí đã thanh toán từ Khách hàng hoặc theo chỉ định của Khách hàng hoặc từ bên nhân danh Khách hàng, trừ trường hợp có quy định khác đi của Ngân hàng bằng văn bản về việc không thu hoặc hoàn trả lại những khoản phí này”</i> <i>- “Bên vay đồng ý ủy quyền cho Ngân hàng toàn quyền xử lý tài sản cầm cố, thế chấp, đặt cọc, ký quỹ và các bảo đảm khác dưới bất cứ hình thức nào mà không cần sự chấp thuận</i>	- Khiếu nại, khởi kiện là quyền của người tiêu dùng nói riêng và công dân nói chung. Trong nhiều hợp đồng, các ngân hàng thường đưa ra quy định này nhằm hạn chế, loại trừ việc khách hàng có thể khiếu nại, khiếu kiện trong một số trường hợp, như trường hợp khiếu nại về khoản phí đã thanh toán; khiếu nại về việc xử lý tài sản cầm cố;... - Tuy nhiên, quy định này đã loại trừ quyền khiếu nại của người tiêu dùng trong cả những trường hợp các khoản đã thanh toán

		<i>của Bên vay khi Bên vay không thực hiện đúng nghĩa vụ và cam kết đối với Ngân hàng, Bên vay cam kết không khiếu nại hoặc cản trở.”</i> - Trường hợp Bên Vay thanh toán nhiều hơn so với Khoản trả hàng tháng nhưng không đủ để thanh toán toàn bộ Số tiền vay còn lại hoặc muốn thanh toán trước hạn một số kỳ trả nợ nhưng chưa tất toán Hợp đồng, Bên Vay đồng ý rằng số tiền chênh lệch này sẽ không được hưởng lãi hoặc giảm lãi. Số tiền dư ra này sẽ được Ngân hàng trừ vào số tiền trả góp mỗi kỳ mà Bên Vay phải thanh toán. Bên Vay cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện tranh chấp gì.	từ bên nhân danh khách hàng (nhưng không do khách hàng ủy quyền) do sai sót của ngân hàng, hoặc các trường hợp khách hàng muốn lấy lại số tiền dư sau khi đã thanh toán đủ khoản phải thanh toán (như ví dụ ở cột bên).... - Do đó, để không rơi vào các trường hợp điều khoản không có hiệu lực theo quy định của Luật BVQLNTD, tùy từng trường hợp cụ thể đề nghị ngân hàng rà soát, sửa lại cho phù hợp quy định pháp luật.
5	Vấn đề liên quan đến các hành vi bị cấm	Quy định việc nhận các thông tin, thông báo, hướng dẫn liên quan đến sản phẩm của ngân hàng và các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ mới của ngân hàng qua số điện thoại, email khách hàng đã đăng ký.	- Cần phân thành hai trường hợp: + Trường hợp 1: Đối với các thông tin, thông báo liên quan trực tiếp tới sản phẩm khách hàng đang sử dụng thì ngân hàng được quyền gửi cho khách hàng qua số điện thoại, email khách hàng đã đăng ký (như một kênh thông báo được quy định trong Hợp đồng/ Điều khoản chung). + Trường hợp 2: Đối với các trường hợp

			khác (như quảng cáo sản phẩm, dịch vụ mới): thiết kế theo hai phương án “ <i>đồng ý</i> ” và “ <i>không đồng ý</i> ” để khách hàng lựa chọn.
--	--	--	--

III. Nhóm lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ

MỘT SỐ DẠNG ĐIỀU KHOẢN VI PHẠM ĐIỂN HÌNH TRONG LĨNH VỰC BẢO HIỂM NHÂN THỌ

Stt	Thực trạng đăng ký	Quy định pháp luật	Gợi ý cách chỉnh sửa
1	Thiếu hồ sơ	Khoản 1 Điều 40 Nghị định 73/2016/NĐ-CP quy định: <i>“Đối với loại sản phẩm bảo hiểm do Bộ Tài chính phê chuẩn quy tắc, điều khoản, biểu phí quy định tại khoản 3 Điều 39 Nghị định này, doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài phải nộp 01 bộ hồ sơ đề nghị Bộ Tài chính phê chuẩn bao gồm các tài liệu sau:</i> <i>a) Văn bản đề nghị phê chuẩn sản phẩm theo mẫu do Bộ Tài chính quy định;</i> <i>b) Quy tắc, điều khoản, biểu phí bảo hiểm của sản phẩm bảo hiểm dự kiến triển khai;</i> <i>c) Công thức, phương pháp và giải</i>	Theo quy định pháp luật nêu ở bên, hồ sơ nộp đăng ký tại cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng sẽ bao gồm những tài liệu sau: - Quy tắc, điều khoản bảo hiểm của sản phẩm bảo hiểm dự kiến triển khai; - Mẫu giấy yêu cầu bảo hiểm, tài liệu giới thiệu sản phẩm, tài liệu minh họa bán hàng, các mẫu đơn mà bên mua bảo hiểm phải kê khai và ký khi mua bảo hiểm

		<i>trình cơ sở kỹ thuật dùng để tính phí, dự phòng nghiệp vụ của sản phẩm bảo hiểm dự kiến triển khai;</i> <i>d) Mẫu giấy yêu cầu bảo hiểm, tài liệu giới thiệu sản phẩm, tài liệu minh họa bán hàng, các mẫu đơn mà bên mua bảo hiểm phải kê khai và ký khi mua bảo hiểm.</i> <i>Trong thời hạn 21 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đủ hồ sơ hợp lệ, Bộ Tài chính có văn bản chấp thuận. Trường hợp từ chối chấp thuận, Bộ Tài chính có văn bản giải thích rõ lý do”</i>	
2	Cỡ chữ	Khoản 1 Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định: <i>“Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu; <u>cỡ chữ ít nhất là 12</u>”</i>	Cần sửa cỡ chữ trong bộ hồ sơ đảm bảo cỡ chữ tối thiểu là 12
3	Vấn đề bảo mật thông tin của bên mua bảo hiểm	Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định: <i>“1. Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi</i>	Một số hợp đồng chưa tuân thủ hoặc chưa quy định rõ về quyền của bên mua bảo hiểm và các bên liên quan trong việc được bảo vệ thông tin theo

	<i>tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.</i> <i>2. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm:</i> <i>a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng;</i> <i>b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý;</i> <i>c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng;</i> <i>d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác;</i> <i>đ) Chỉ được chuyển giao thông tin của</i>	Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Gợi ý hướng khắc phục: - Cách 1: Bổ sung hoặc điều chỉnh hợp đồng theo hướng quy định rõ doanh nghiệp bảo hiểm có trách nhiệm bảo mật thông tin của bên mua bảo hiểm và các bên liên quan do bên mua bảo hiểm cung cấp. Các thông tin này chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi được bên mua bảo hiểm đồng ý, trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Trường hợp doanh nghiệp bảo hiểm có nhu cầu chuyển thông tin cho bên thứ ba (thí dụ như cho công ty con, công ty mẹ hoặc công ty trong cùng tập đoàn) để xử lý tập trung và việc này đã được Bộ Tài chính đồng ý thì khả năng chuyển thông tin như vậy phải được ghi rõ trong hợp đồng và cần được thiết kế dưới dạng đưa ra phương án cho
--	---	--

		<i>người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.”</i>	người mua bảo hiểm có quyền lựa chọn và quyết định “đồng ý” hay “không đồng ý”. - Cách 2: Quy định theo Điều 12.3 Phụ lục 01 ban hành kèm theo Quy chế số 4330/QCPH/BTC-BCT: <i>“Doanh nghiệp không được chuyển giao thông tin cá nhân do Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm cung cấp tại Hợp đồng bảo hiểm cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ các trường hợp sau đây:</i> <i>a) Thu thập, sử dụng, chuyển giao theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc cho mục đích thẩm định, tính toán phí bảo hiểm, phát hành hợp đồng bảo hiểm, thu phí bảo hiểm, tái bảo hiểm, trích lập dự phòng nghiệp vụ, giải quyết chi trả quyền lợi bảo hiểm, nghiên cứu thiết kế sản phẩm, phòng chống trục lợi bảo hiểm, nghiên cứu, đánh giá tình hình tài chính, khả năng thanh toán, mức độ đầy đủ vốn, yêu cầu vốn.</i> <i>b) Các trường hợp khác được Bên mua</i>
--	--	--	---

			<i>bảo hiểm/Người được bảo hiểm đồng ý bằng văn bản, với điều kiện:</i> - <i>Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm phải được thông báo về mục đích chuyển giao thông tin và được quyền lựa chọn giữa đồng ý hoặc không đồng ý với việc chuyển giao đó; và</i> - <i>Việc Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm từ chối cho phép chuyển giao thông tin cho bên thứ ba ngoài điểm a khoản này không được sử dụng làm lý do để từ chối giao kết hợp đồng</i>”
4	Quyền chấm dứt hợp đồng: Một số Quy tắc, điều khoản bảo hiểm chưa quy định quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng của người mua bảo hiểm theo quy định tại Điều 18, Nghị định 99 hoặc đã quy định nhưng chưa thể hiện rõ về giá trị hoàn lại.	Khoản 2 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định: <i>“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 hoá; được cung cấp hoá 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”.</i> Khoản 3 Điều 18 Nghị định 99 quy	Gợi ý cách hoàn thiện: Bổ sung vào hợp đồng quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng tại bất kỳ thời điểm nào của bên mua bảo hiểm thông qua việc gửi thông báo cho doanh nghiệp bảo hiểm. Bên cạnh đó, căn cứ khoản 2 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, doanh nghiệp cần thể hiện rõ (i) các trường hợp mà bên mua bảo hiểm được nhận giá trị hoàn lại và (ii) mức giá trị hoàn lại mà bên mua bảo

		định: <i>“Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, người tiêu dùng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục tại bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp người tiêu dùng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, người tiêu dùng chỉ phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng”</i>	hiểm sẽ được nhận, theo đúng phê chuẩn sản phẩm của Bộ Tài chính.
5	Thông tin kê khai trong Giấy đề nghị bảo hiểm: Một số Giấy đề nghị bảo hiểm chưa đáp ứng yêu cầu về sự rõ ràng, dễ hiểu theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP, như chưa thể hiện rõ nội dung mà bên mua bảo hiểm phải kê khai hoặc được thiết kế theo cách dễ gây nhầm lẫn, ảnh hưởng tới quyền lợi của bên mua bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo	Khoản 1 Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định: <i>“Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, <u>nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu</u>; cỡ chữ ít nhất là 12”</i>	Gợi ý cách hoàn thiện: - Quy định rõ ràng, dễ hiểu về các thông tin mà bên mua bảo hiểm phải cung cấp, kê khai. - Riêng về các triệu chứng của bệnh, cần liệt kê toàn bộ các triệu chứng có liên quan để bên mua bảo hiểm có thể kiểm tra và khai đúng trong Giấy đề nghị bảo hiểm. Nếu không thể liệt kê như vậy thì có thể thiết kế như hiện hành nhưng trong

	hiểm sau này. Thí dụ, một số Giấy đề nghị bảo hiểm yêu cầu bên mua bảo hiểm phải kê khai “<i>các triệu chứng khác của bệnh tim mạch...</i>”. Đây là yêu cầu không hợp lý bởi đa số người tiêu dùng bình thường (không hoạt động trong ngành y hoặc không có điều kiện tìm hiểu về bệnh học) đều không rõ về các triệu chứng “khác” này.		trường hợp đó, cần bổ sung vào Giấy đề nghị bảo hiểm một nội dung cho phép bên mua bảo hiểm được khẳng định các thông tin do họ cung cấp là đầy đủ và chính xác theo hiểu biết của họ.
6	Giao kết hợp đồng bảo hiểm con người cho trường hợp chết: <i>Một số Quy tắc bảo hiểm quy định:</i> <i>“Người thụ hưởng”: là cá nhân hoặc tổ chức được Bên mua Bảo hiểm chỉ định để nhận Số tiền Bảo hiểm theo Hợp đồng Bảo hiểm</i>	Khoản 1 Điều 39 Luật Kinh doanh bảo hiểm 2010 quy định: <i>“Khi bên mua bảo hiểm giao kết hợp đồng bảo hiểm con người cho trường hợp chết của người khác thì phải được người đó đồng ý bằng văn bản, trong đó ghi rõ số tiền bảo hiểm và người thụ hưởng.</i> <i>Mọi trường hợp thay đổi người thụ hưởng phải có sự đồng ý bằng văn bản của bên mua bảo hiểm”.</i>	Gợi ý cách hoàn thiện: Cần sửa theo hướng: “<i>Người thụ hưởng: là cá nhân hoặc tổ chức được Bên mua bảo hiểm chỉ định (với sự đồng ý của Người được bảo hiểm hoặc người đại diện theo pháp luật của Người được bảo hiểm) nhận quyền lợi bảo hiểm theo quy tắc điều khoản sản phẩm này”</i>

		Điều 1.4 Phụ lục 01 ban hành kèm theo Quy chế số 4330/QCPH/BTC-BCT: <i>“Người thụ hưởng: là cá nhân hoặc tổ chức được Bên mua bảo hiểm chỉ định (với sự đồng ý của Người được bảo hiểm hoặc người đại diện theo pháp luật của Người được bảo hiểm) nhận quyền lợi bảo hiểm theo quy tắc điều khoản sản phẩm này”</i>	
7	Các nội dung chưa rõ ràng, ví dụ:	Khoản 1 Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định: <i>“Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, <u>nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu</u>; cỡ chữ ít nhất là 12”</i>	Gợi ý cách hoàn thiện:
	- “Số tiền Bảo hiểm”: là số tiền mà doanh nghiệp bảo hiểm sẽ chi trả cho người nhận quyền lợi bảo hiểm khi có Sự kiện Bảo hiểm xảy ra”		- Cần làm rõ số tiền này được quy định/thể hiện tại đâu.

	<i>“Khoản tạm ứng”: là khoản tiền tạm ứng tối đa không quá tám mươi phần trăm (80%) Giá trị Hoàn lại và không thấp hơn <u>mức tối thiểu do doanh nghiệp bảo hiểm quy định</u> vào từng thời điểm cho mỗi lần tạm ứng.</i> <i>Trong mỗi Năm hợp đồng, tổng số Phí Bảo hiểm đóng thêm phải thỏa <u>mức tối thiểu và tối đa do doanh nghiệp bảo hiểm quy định</u>”</i>		- Cần làm rõ mức này được quy định tại đâu.
	<i>“Bên mua Bảo hiểm có nghĩa vụ cung cấp, kê khai đầy đủ và chính xác mọi thông tin liên quan đến nơi cư trú, tình trạng nhân thân, sức khỏe, nghề nghiệp của Người được Bảo hiểm (kể cả các triệu chứng bất thường về sức khỏe, tiền căn, tiền sử bệnh) vào Hồ sơ Yêu cầu Bảo hiểm hoặc các văn bản khác theo yêu cầu của doanh nghiệp bảo hiểm để làm cơ sở cho việc giao kết Hợp đồng Bảo hiểm giữa các bên”</i>		- Cần bổ sung tài liệu hoặc loại bỏ phần gạch chân.

IV. Nhóm lĩnh vực viễn thông

MỘT SỐ DẠNG ĐIỀU KHOẢN VI PHẠM ĐIỂN HÌNH TRONG LĨNH VỰC VIỄN THÔNG

Stt	Thực trạng đăng ký	Quy định pháp luật	Gợi ý cách chỉnh sửa
1	Tính đầy đủ của HĐTM, ĐKGDC: + Thiếu một/một số các nội dung tối thiểu theo quy định pháp luật	- Điều 5 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định: <i>“1. Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông phải được lập thành văn bản và phải đáp ứng đủ các điều kiện được quy định tại Điều 7 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 (Nghị định số 99/2011/NĐ-CP).</i> <i>2. Hợp đồng theo mẫu về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông phải bao gồm tối thiểu các nội dung được quy định tại Phụ lục 1 ban hành kèm theo Thông tư này.</i> <i>3. Điều kiện giao dịch chung về cung</i>	- Đề nghị rà soát, sửa đổi/bổ sung đầy đủ các nội dung tối thiểu theo quy định tại Phụ lục 1 (đối với HĐTM) và Phụ lục 2 (đối với ĐKGDC) của Thông tư 39/2016/TT-NHNN.

		<i>cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông phải bao gồm tối thiểu các nội dung được quy định tại Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư này.”</i>	
2	Cỡ chữ, tính tương phản giữa nền giấy và màu mực in trên bộ HĐTM, ĐKGDC	Khoản 1 Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định: <i>“Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu; <u>cỡ chữ ít nhất là 12</u>;</i> <i>Nền giấy và màu mực thể hiện nội dung hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải tương phản nhau.”</i>	- Cần sửa cỡ chữ trong bộ hồ sơ đảm bảo cỡ chữ tối thiểu là 12. - Chỉnh sửa lại màu mực và nền giấy in trên bộ HĐTM, ĐKGDC, đảm bảo tính tương phản để người tiêu dùng có thể đọc được toàn bộ nội dung.
3	Vấn đề bảo mật thông tin của bên sử dụng dịch vụ	Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định: <i>“1. Người tiêu dùng được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.</i> <i>2. Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu</i>	Một số hợp đồng chưa tuân thủ hoặc chưa quy định rõ về quyền của bên sử dụng dịch vụ và các bên liên quan trong việc được bảo vệ thông tin theo Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. - Gợi ý hướng khắc phục: + Bổ sung hoặc điều chỉnh hợp đồng theo hướng quy định rõ doanh nghiệp

		dùng thì tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm: a) Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với người tiêu dùng về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng; b) Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với người tiêu dùng và phải được người tiêu dùng đồng ý; c) Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng; d) Tự mình hoặc có biện pháp để người tiêu dùng cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác; đ) Chỉ được chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.”	có trách nhiệm bảo mật thông tin của bên sử dụng dịch vụ/khách hàng. Các thông tin này chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi được khách hàng đồng ý, trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. + Trường hợp doanh nghiệp có nhu cầu chuyển thông tin cho bên thứ ba (thí dụ như cho công ty con, công ty mẹ hoặc công ty trong cùng tập đoàn) thì phải nêu rõ phạm vi chuyển giao, mục đích, đối tượng chuyển giao, và bổ sung quyền được lựa chọn “đồng ý” hay “không đồng ý” cho khách hàng.
4	Giải quyết khiếu nại của người tiêu	- Điều 11 Thông tư 05/2011/TT-	- Đối với dịch vụ viễn thông (dịch vụ

	dùng: + Không quy định rõ ràng thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định pháp luật + Quy định thời hạn giải quyết khiếu nại vượt quá so với quy định pháp luật	BTTTT quy định: <i>“2. Thời hạn giải quyết khiếu nại đối với dịch vụ viễn thông và internet; công nghệ thông tin và điện tử; báo chí; xuất bản; phát thanh, truyền hình là không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.”</i> - Phần 4 Phụ lục 1 đính kèm Thông tư 39/2016/TT-BTTTT: <i>“Giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông trong vòng nhiều nhất 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.”</i>	thông tin di động mặt đất, dịch vụ điện thoại cố định mặt đất, dịch vụ internet), đề nghị quy định thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định tại Thông tư 39/2016/TT-BTTTT. - Đối với dịch vụ truyền hình trả tiền, đề nghị quy định thời hạn giải quyết khiếu nại nhiều nhất là 20 ngày làm việc theo quy định tại Thông tư 05/2011/TT-BTTTT.
5	Nội dung rõ ràng, dễ hiểu: + Bỏ trống các nội dung cụ thể về thời hạn, mức phí/mức phạt,... + Sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành gây khó hiểu; các cụm từ viết tắt/bằng tiếng ngoài mà không có phần giải thích rõ ràng. + Nhiều nội dung quy định người tiêu dùng phải tuân thủ, thực hiện theo các	Khoản 1 Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định: <i>“Ngôn ngữ sử dụng bằng tiếng Việt, nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu; cỡ chữ ít nhất là 12;</i>	- Đề nghị bổ sung các nội dung cụ thể về thời hạn, mức phí/mức phạt; hoặc bổ sung ghi chú theo hướng: <i>“Mức cụ thể do hai bên thỏa thuận điền khi ký kết hợp đồng và phù hợp quy định pháp luật”</i>. - Đề nghị rà soát, bổ sung phần giải thích cho các thuật ngữ chuyên ngành/cụm từ viết tắt/tiếng nước ngoài

	hướng dẫn/quy định/chính sách của doanh nghiệp nhưng không dẫn chiếu cụ thể đến nguồn quy định các nội dung đó.		đảm bảo người tiêu dùng có thể tiếp cận, đọc và hiểu được toàn bộ nội dung của hợp đồng/điều kiện giao dịch chung. - Bổ sung dẫn chiếu đến nguồn tài liệu cụ thể/nguồn chứa tài liệu đó để người tiêu dùng có thể chủ động tiếp cận và tìm hiểu, ví dụ “quy định của công ty được niêm yết/công khai tại quầy giao dịch/website của công ty”,...
--	--	--	--