

Ảnh hưởng của luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 đến hoạt động kinh doanh bất động sản

Ngày 20/06/2023, Tại Kỳ họp thứ Năm, Quốc hội khóa XV đã thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023). Theo đó, luật mới bao gồm 07 Chương với 80 Điều quy định về nguyên tắc, chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng; hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan, tổ chức; giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh; quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, một số nội dung quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 có sự tác động và ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh bất động sản gồm:

I. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Căn cứ Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 quy định về việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung như sau:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có số lượng lớn người tiêu dùng mua, sử dụng thường xuyên, liên tục, có tác động trực tiếp, lâu dài đến người tiêu dùng phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước khi sử dụng để giao kết với người tiêu dùng.

Impact of the 2023 consumer rights protection law on real estate business activities

On June 20, 2023, at the Fifth Session, the XV National Assembly passed the Consumer Rights Protection Law No. 19/2023/QH15 (2023 Consumer Rights Protection Law). Accordingly, the new law consists of 07 Chapters with 80 Articles regulating principles, policies for protecting consumer rights; rights and obligations of consumers; responsibilities of organizations, individuals conducting business toward consumers; activities protecting consumer rights by agencies, organizations; dispute resolution between consumers and organizations, individuals conducting business; state management regarding consumer rights protection.

Besides that, some provisions specified in the 2023 Consumer Rights Protection Law have direct impacts and influences on real estate business activities, including:

I. Control of standard form contracts, general transaction conditions

Based on Article 28 of the 2023 Consumer Rights Protection Law, provisions on controlling standard form contracts and general transaction conditions are as follows:

- Organizations, individuals conducting business with products, goods, services having a large number of consumers purchasing, using regularly, continuously, directly affecting consumers long-term must register standard form contracts, general transaction conditions with the state management agency on consumer rights protection before using them to conclude with consumers.

- Căn cứ vào điều kiện kinh tế - xã hội và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong từng thời kỳ, Thủ tướng Chính phủ ban hành, sửa đổi Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung. Theo đó, tại danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được quy định tại Quyết định số 07/VBHN-BCT ngày 13/08/2019, nếu như không có sự thay đổi cho đến khi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 có hiệu lực thì hợp đồng “Mua bán căn hộ chung cư, các dịch vụ sinh hoạt do đơn vị quản lý khu chung cư cung cấp” vẫn thuộc đối tượng hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trường hợp được người tiêu dùng ủy quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

- Việc xác định hậu quả pháp lý của việc hủy bỏ, sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đã xác lập với người tiêu dùng trong giao dịch cụ thể được thực hiện theo quy định của pháp luật về dân sự.

- Cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều này.

II. Điều khoản không được phép quy định trong hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung
Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 quy định đối với hợp đồng theo mẫu,

- Based on socio-economic conditions and the need to protect consumer rights in each period, the Prime Minister issues, amends the List of products, goods, services required to register standard form contracts, general transaction conditions. Accordingly, in the list of essential goods, services required to register standard form contracts, general transaction conditions specified in Decision No. 07/VBHN-BCT dated August 13, 2019, unless there are changes until the 2023 Consumer Rights Protection Law takes effect, the contract ‘Sale and purchase of condominium apartments, living services provided by the condominium management unit’ remains subject to goods, services requiring registration of standard form contracts, general transaction conditions.

- The state management agency on consumer rights protection, on its own or at the request of consumers or social organizations participating in consumer rights protection when authorized by consumers, may require organizations, individuals conducting business to cancel or amend standard form contracts, general transaction conditions when such contracts, conditions are found to violate consumer rights.

- Determining the legal consequences of canceling, amending standard form contracts, general transaction conditions established with consumers in specific transactions shall be conducted according to civil law regulations.

- Agencies managing industries, fields, within their duties, powers, are responsible for coordinating with the state management agency on consumer rights protection in controlling standard form contracts, general transaction conditions as stipulated in this Article.

II. Provisions not allowed in contracts concluded with consumers, standard form contracts, general transaction conditions
Article 25 of the 2023 Consumer Rights Protection Law stipulates regarding standard form contracts,

điều kiện giao dịch chung và trong quá trình giao kết hợp đồng với người tiêu dùng. Tổ chức, cá nhân kinh doanh không được quy định các điều khoản sau đây:

- Hạn chế, loại trừ trách nhiệm được pháp luật quy định của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật liên quan quy định trách nhiệm đó được hạn chế, loại trừ;
- Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng;
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi quy định của hợp đồng đã giao kết với người tiêu dùng (điểm mới);
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi điều kiện giao dịch chung mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho người tiêu dùng (điểm mới);
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số trách nhiệm;
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi giá trong quá trình cung cấp dịch vụ liên tục mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho người tiêu dùng (điểm mới);
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh giải thích hợp đồng, điều kiện giao dịch chung trong trường hợp điều khoản của hợp đồng, điều kiện giao dịch chung được hiểu khác nhau;
- Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ thông qua bên thứ ba;
- Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ trách nhiệm khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không hoàn thành trách nhiệm của mình;
- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao trách nhiệm cho bên thứ ba mà

general transaction conditions, and during the process of concluding contracts with consumers. Organizations, individuals conducting business must not include the following provisions:

- Limiting, excluding responsibilities prescribed by law of organizations, individuals conducting business toward consumers, except where relevant laws allow such limitation, exclusion;
- Limiting, excluding consumers' rights to file complaints, lawsuits;
- Allowing organizations, individuals conducting business to unilaterally change contract terms concluded with consumers (new point);
- Allowing organizations, individuals conducting business to unilaterally change general transaction conditions without stipulating consumers' rights to terminate contract performance (new point);
- Allowing organizations, individuals conducting business to unilaterally determine consumers failed to fulfill one or some responsibilities;
- Allowing organizations, individuals conducting business to set or change prices at the time of delivering products, goods, providing services, except where laws provide otherwise;
- Allowing organizations, individuals conducting business to change prices during continuous service provision without stipulating consumers' rights to terminate contract performance (new point);
- Allowing organizations, individuals conducting business to interpret contracts, general transaction conditions when contract terms, conditions are understood differently;
- Excluding responsibilities of organizations, individuals conducting business when they sell products, goods, provide services through third parties;
- Requiring consumers to fulfill responsibilities when organizations, individuals conducting business fail to fulfill their own responsibilities;
- Allowing organizations, individuals conducting business to transfer responsibilities to third

mà không được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

- Quy định về chế tài theo hướng bất lợi hơn cho người tiêu dùng do vi phạm hoặc chấm dứt thực hiện hợp đồng (điểm mới);

- Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh gia hạn hợp đồng đã thỏa thuận với người tiêu dùng mà không quy định trách nhiệm thông báo trước hoặc không có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn gia hạn hay chấm dứt thực hiện hợp đồng (điểm mới);

- Quy định người tiêu dùng phải đồng ý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng là điều kiện để giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác (điểm mới);

- Quy định trái với nguyên tắc thiện chí theo quy định của pháp luật về dân sự, dẫn đến mất cân bằng về quyền và nghĩa vụ của các bên theo hướng bất lợi cho người tiêu dùng (điểm mới).

Qua thực tiễn áp dụng Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 đã điều chỉnh, cập nhật và bổ sung thêm nhiều sự hạn chế đối với bên kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong quá trình ban hành hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung cũng như trong quá trình thoả thuận giao kết hợp đồng với khách hàng. Theo quy định của luật mới, thay vì làm vô hiệu những nội dung nói trên nếu như nó được quy định trong hợp đồng (trường hợp hợp đồng vô hiệu một phần) đối với luật cũ thì tại luật mới quy định bắt buộc bên kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không được đưa những nội dung này vào thoả thuận trong hợp đồng (có thể hiểu như một điều cấm của luật). Tuy nhiên, với một số trường hợp, luật mới vẫn để mở trong trường hợp nếu như pháp luật khác có quy định cho phép.

III. Quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng

Theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 quy định người lao động có quyền:

to third parties without consumers' consent, except where laws provide otherwise;

- Stipulating sanctions more disadvantageous to consumers for breaches or termination of contract performance (new point);

- Allowing organizations, individuals conducting business to extend contracts agreed with consumers without prior notification obligations or mechanisms for consumers to choose extension or termination of contract performance (new point);

- Requiring consumers to consent to organizations, individuals conducting business collecting, storing, using consumers' information as a condition for concluding contracts, general transaction conditions, except where laws provide otherwise (new point);

- Stipulating terms contrary to good faith principles under civil law, leading to imbalances in rights and obligations of parties to consumers' disadvantage (new point).

Through practical application of the 2010 Consumer Rights Protection Law, the 2023 Consumer Rights Protection Law has adjusted, updated, and added numerous restrictions on businesses dealing with goods, services in issuing standard form contracts, general transaction conditions, and during contract conclusion agreements with customers. Under the new law's provisions, instead of invalidating such content if included in contracts (partial contract invalidity) as in the old law, the new law mandates businesses dealing with goods, services not to include such content in contract agreements (understood as a legal prohibition). However, in some cases, the new law remains open if other laws permit otherwise.

III. Rights and obligations of consumers

Under Clause 2, Article 4 of the 2023 Consumer Rights Protection Law, consumers have the right:

“Được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch; thông tin kịp thời, chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung giao dịch, nguồn gốc, xuất xứ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ về tổ chức, cá nhân kinh doanh”. Đây được xem là nghĩa vụ của bên kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Tuy pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định bên kinh doanh hàng hoá, dịch vụ có nghĩa vụ phải cung cấp các thông tin nói trên nhưng nếu xét theo quy định tại Điều 6 Luật Kinh doanh bất động sản 2014 cũng như Điều 6 Luật Kinh doanh bất động sản 2023 sắp tới đều có quy định về trách nhiệm của bên kinh doanh bất động sản trong việc cung cấp đầy đủ thông tin về bất động sản. Do đó, việc bên kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cung cấp đầy đủ thông tin minh bạch về bất động sản trong giao dịch kinh doanh bất động sản cũng được coi là một trong những nghĩa vụ của bên kinh doanh bất động sản để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, tại khoản 1 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 cũng nghiêm cấm việc lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, không chính xác về một trong các nội dung sau đây: sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức, cá nhân kinh doanh bán, cung cấp; uy tín, khả năng kinh doanh, khả năng cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh; nội dung, đặc điểm giao dịch giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh; hình ảnh, giấy tờ, tài liệu chứng nhận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Ngoài ra, tại Điều 4 và Điều 5 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 cũng quy định nhiều quyền và nghĩa vụ khác của người tiêu dùng mà bên kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cần phải nắm rõ để đưa ra được các điều khoản thoả thuận phù hợp với quy định của pháp luật khi giao kết hợp đồng với khách hàng.

“To be provided invoices, documents, transaction-related materials; timely, accurate, complete information about products, goods, services, transaction content, origins, sources of products, goods, services, and about organizations, individuals conducting business.” This is considered an obligation of businesses dealing with goods, services. Although consumer rights protection laws do not mandate businesses dealing with goods, services to provide such information, under Article 6 of the 2014 Real Estate Business Law and the upcoming 2023 Real Estate Business Law, businesses dealing in real estate are responsible for fully providing real estate information. Thus, businesses dealing with goods, services providing complete, transparent real estate information in real estate transactions is also considered one of their obligations to protect consumer rights. Additionally, Clause 1, Article 10 of the 2023 Consumer Rights Protection Law prohibits deceiving or misleading consumers by providing false, incomplete, inaccurate information regarding: products, goods, services sold, provided by organizations, individuals conducting business; reputation, business capacity, ability to supply products, goods, services of organizations, individuals conducting business; content, transaction characteristics between consumers and organizations, individuals conducting business; images, documents, certificates from competent state agencies about products, goods, services, or organizations, individuals conducting business.

Moreover, Articles 4 and 5 of the 2023 Consumer Rights Protection Law also stipulate numerous other consumer rights and obligations that businesses dealing with goods, services need to understand to devise contract terms compliant with legal regulations when concluding contracts with customers.

IV. Những quy định gây ảnh hưởng khác

Ngoài các quy định vừa nêu trên, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 cũng quy định nhiều nội dung khác gây ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến hoạt động kinh doanh bất động sản gồm:

- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương (Điều 8). Đây là nội dung mới được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 mà bên kinh doanh hàng hoá, dịch vụ cần phải nghiên cứu kỹ và đưa ra các phương án cụ thể, riêng biệt khi giao dịch với các đối tượng thuộc trường hợp này để đảm bảo thực hiện đúng các quy định của pháp luật.
- Các hành vi bị nghiêm cấm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Điều 10). Quy định này đã được sửa đổi, bổ sung và chi tiết hoá hơn nhiều so với Luật cũ, nhiều nội dung mới đã được bổ sung, chỉ rõ từng hành vi cấm đối với từng loại đối tượng cụ thể.
- Bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bán, cung cấp cho người tiêu dùng (Điều 14).
- Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng (Điều 15);
- Xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng (Điều 16). Đây là quy định mới đối với tổ chức, cá nhân kinh thực hiện doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng phải xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin áp dụng chung cho người tiêu dùng với các nội dung cụ thể cũng được quy định trong Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023;
- Thông báo khi thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng; Sử dụng thông tin của người tiêu dùng; Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của người tiêu dùng; Kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chuyển giao, ngừng chuyển giao thông tin của người tiêu dùng; Cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cho người tiêu dùng (từ Điều 17 đến Điều 21).

IV. Other impactful provisions

Besides the provisions mentioned above, the 2023 Consumer Rights Protection Law also regulates numerous other matters directly or indirectly affecting real estate business activities, including:

- Protecting vulnerable consumers' rights (Article 8). This is a new provision in the 2023 Consumer Rights Protection Law that businesses dealing with goods, services must study carefully and devise specific, tailored measures when transacting with such individuals to ensure compliance with legal regulations.
- Prohibited acts in consumer rights protection (Article 10). This provision has been amended, supplemented, and detailed further compared to the old law, with many new contents added, specifying prohibited acts for specific entities.
- Ensuring safety, measurement, quantity, volume, quality, utility of products, goods, services sold, provided to consumers (Article 14).
- Protecting consumers' information (Article 15);
- Establishing rules for protecting consumers' information (Article 16). This is a new requirement for organizations, individuals conducting business collecting, storing, using consumers' information to establish general consumer information protection rules with specific contents also stipulated in Article 16 of the 2023 Consumer Rights Protection Law;
- Notifying when collecting, using consumers' information; Using consumers' information; Ensuring safety, security of consumers' information; Checking, correcting, updating, canceling, transferring, ceasing transfer of consumers' information; Providing information about products, goods, services, standard form contracts, general transaction conditions to consumers (from Articles 17 to 21).

Đây đều là những nội dung mới được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 liên quan đến việc thu thập, bảo đảm, sử dụng và cung cấp thông tin người tiêu dùng của bên kinh doanh hàng hoá, dịch vụ, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng trong việc bảo mật thông tin.

Trên đây là toàn bộ nội dung ảnh hưởng của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 đến hoạt động kinh doanh bất động sản.

These are new provisions in the 2023 Consumer Rights Protection Law regarding collecting, ensuring, using, and providing consumers' information by businesses dealing with goods, services, ensuring consumers' rights to information confidentiality.

The above covers the full impact of the 2023 Consumer Rights Protection Law on real estate business activities.



HA NOI HEAD OFFICE

Suit 12B05, M5 Building, 91 Nguyen Chi Thanh, Lang Ha Ward, Dong Da Dist, Ha Noi City

HOCHIMINH OFFICE

115 Dang Van Ngu, Ward 14, Phu Nhuan District, HCM City

HAI PHONG OFFICE

161/41 Thien Loi, Vinh Niem Ward, Le Chan District, Hai Phong City

CONTACT

Phone: (+84) 24 62751708

Fax: (+84) 24 62751707

Email: info@blf.com.vn

Website: <https://blf.com.vn>

