

ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC THI CÁC QUY ĐỊNH VỀ HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ THEO QUY ĐỊNH CỦA LUẬT THƯƠNG MẠI NĂM 2005

Luật Thương mại 2005 chưa có quy định về việc sử dụng hợp đồng mẫu nên trong thực tế các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ lớn thường đưa ra các hợp đồng mẫu có lợi cho họ khi thiết lập quan hệ hợp đồng với khách hàng, điển hình như các loại hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng cung cấp điện, hợp đồng vận chuyển hàng hoá.

Về nguồn gốc, chức năng của hợp đồng mẫu trong giao dịch dịch vụ đã ra đời từ khá sớm và đã được các luật gia phương Tây mô tả là đứa con đẻ của cuộc cách mạng công nghiệp thế kỷ 19. Với việc xuất hiện khái niệm sản xuất và cung cấp sản phẩm, dịch vụ mang tính hàng loạt và liên tục cho vô số khách hàng, đã đặt ra vấn đề phải “tiêu chuẩn hoá” các điều khoản của hợp đồng.

Trong bối cảnh đó, từ giữa thế kỷ trước các doanh nghiệp, trước tiên là các công ty trong lĩnh vực bảo hiểm, tín dụng sau đó là các công ty trong lĩnh vực khác đều thiết lập cho mình những quy tắc cung cấp dịch vụ thống nhất áp dụng chung cho các giao dịch với khách hàng của mình. Ngày nay, hợp đồng mẫu được áp dụng ở khắp mọi nơi, trên nhiều lĩnh vực trong đó lĩnh vực dịch vụ sử dụng đặc biệt nhiều, và không dừng lại ở việc hợp đồng mẫu áp dụng cho các doanh nghiệp với người tiêu dùng như trước kia mà còn được áp dụng cho các giao dịch giữa các doanh nghiệp với nhau.

Hợp đồng mẫu trong quan hệ cung ứng dịch vụ được hiểu là tất cả các điều khoản trong hợp đồng, quy tắc cung ứng dịch vụ được soạn thảo trước bởi một bên trong quan hệ hợp đồng và được sử dụng khi ký kết hợp đồng với nhiều khách hàng khác nhau. Việc thiết lập các điều khoản chung trong hợp đồng mẫu được áp dụng cho mọi khách hàng trước tiên vì mục đích hợp lý hoá việc cung ứng dịch vụ. Điều này có ý nghĩa cho cả hai phía bên cung ứng dịch vụ và khách hàng khi tiết kiệm được thời gian, sức lực trong đàm phán và thoả thuận cũng như ngăn ngừa được các rủi ro do nhận thức của các bên tham gia quan hệ hợp đồng liên quan đến việc giải thích hợp đồng. Riêng đối với nhà cung cấp dịch vụ khi đưa ra hợp đồng mẫu thì đạt được nhiều lợi ích về phần mình hơn và có phần ảnh hưởng tới lợi ích của khách hàng và đôi khi đi ngược lại với lợi ích của khách hàng. Thông qua hợp đồng mẫu nhà cung ứng dịch vụ hình thành được quy tắc riêng của mình trong hợp đồng qua đó hình thành được khả năng, cơ hội

và thủ thuật cạnh tranh của mình. Mặc dù các điều khoản trong hợp đồng mẫu mang tính tùy nghi, khách hàng có thể thoả thuận lại hay bảo lưu, song điều dễ hiểu là khi thiết kế sự phân chia rủi ro pháp lý nhà cung cấp bao giờ cũng:

- Tìm cách hạn chế tính tùy nghi của nguyên tắc, chèn ép khách hàng, dồn họ vào thế khó lựa chọn, hạn chế hay vi phạm nguyên tắc tự do khế ước

- Cố gắng dùng các thủ thuật pháp lý để phân chia rủi ro pháp lý và lợi ích một cách không công bằng hay không chính đáng, bất lợi cho bên thuê dịch vụ hay khách hàng.

Với cách thiết kế và soạn thảo trên thì rõ ràng hợp đồng dịch vụ mẫu luôn đem lại những lợi ích tối đa cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ. Việc các doanh nghiệp sử dụng hợp đồng mẫu trong cung ứng dịch vụ đã hạn chế phần nào nguyên tắc “tự do khế ước” của hợp đồng. Khách hàng thường phải chấp nhận các quy tắc thương mại do chính nhà cung cấp đặt ra và về nguyên tắc thì những quy tắc này không phải là đối tượng của việc đàm phán. Theo pháp luật, hợp đồng là quan hệ ý chí, là sự thống nhất ý chí thật và tự do, là luật của các bên tham gia hợp đồng. Trên thực tế thì chính hợp đồng mẫu như đã phân tích ở trên đã làm mờ đi quyền tự do hợp đồng của khách hàng. Khách hàng thường ở thế yếu, phải chấp nhận và đôi khi không biết đến quyền bảo lưu.

Luật Thương mại 2005 không đưa ra khái niệm về hợp đồng mẫu, tuy nhiên tại thời điểm này người ta có thể tìm thấy khái niệm về hợp đồng dân sự mẫu tại Điều 407 Bộ luật Dân sự “ Hợp đồng theo mẫu là hợp đồng gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một thời gian hợp lý; nếu như bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như là chấp nhận toàn bộ nội dung của hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra”. Quy định này khó có thể áp dụng cho cung ứng dịch vụ khi mà các hợp đồng mẫu đều do bên cung cấp dịch vụ đưa ra, và khách hàng có nghĩa vụ chấp nhận các điều khoản trong hợp đồng đó, trong khi đó các điều khoản đơn lẻ của hợp đồng thì hầu như không thể đàm phán lại. Bởi vậy, nguyên tắc tự do hợp đồng theo quan điểm của Bộ luật Dân sự dường như bị vi phạm và trong nhiều trường hợp đã không bảo vệ được người thuê cung ứng dịch vụ.

Bên cạnh quy định về hợp đồng mẫu của Bộ luật Dân sự, nhằm hạn chế việc các doanh nghiệp đưa ra các điều khoản mẫu bất lợi cho khách hàng trong một số lĩnh vực kinh tế có sự độc quyền nhà nước hoặc có nguy cơ dẫn đến độc

quyền, pháp luật cũng có một số quy định kiểm soát hợp đồng mẫu thông qua cơ chế phê duyệt hoặc giao cho cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành ban hành các hợp đồng mẫu để doanh nghiệp áp dụng. Ví dụ, Chính phủ ban hành nghị định 160/2004/NĐ-CP ngày 3/9/2004 quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Bru chính viễn thông, tại điều 15, quy định: “Đối với một số dịch vụ viễn thông phổ cập thiết yếu, doanh nghiệp có trách nhiệm xây dựng hợp đồng mẫu, trình Bộ Bru chính viễn thông phê duyệt”. Bằng cơ chế này, ngoài việc kiểm soát hợp đồng mẫu nhằm bảo vệ quyền tự do hợp đồng và lợi ích của bên thế yếu, pháp luật còn quy định giá trị bắt buộc của các điều khoản mẫu của các hợp đồng mẫu đối với các doanh nghiệp dịch vụ nhất là các điều kiện về nghĩa vụ của doanh nghiệp. Tuy nhiên, bên cạnh những quy định trên, việc điều chỉnh của pháp luật Việt Nam đối với hợp đồng dịch vụ mẫu còn những hạn chế:

Thứ nhất, so với pháp luật của các nước, pháp luật hợp đồng nói chung và các quy định về hợp đồng dịch vụ trong Luật Thương mại Việt Nam nói riêng còn thiếu những quy định điều chỉnh các hợp đồng mẫu như:

- Đối tượng, phạm vi, điều kiện có hiệu lực;
- Giá trị pháp lý của các điều khoản trong hợp đồng mẫu;
- Các quy định nhằm chống lại việc lạm dụng của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ;
- Các quy định nhằm bảo vệ quyền tự do hợp đồng, quyền lợi của khách hàng, bên thế yếu trong hợp đồng mẫu;
- Các quy định về giám sát, xử lý các trường hợp vi phạm...

Vì vậy, để đảm bảo nguyên tắc tự do hợp đồng, tự do thỏa thuận hợp đồng và bảo vệ lợi ích của các bên, nhất là bên thế yếu, việc ban hành các quy định cụ thể để điều chỉnh pháp luật đối với hợp đồng dịch vụ mẫu là cần thiết.

Thứ hai, cùng với bản chất của hợp đồng mẫu trong thực tiễn hoạt động cung ứng dịch vụ, xuất hiện những trường hợp các doanh nghiệp sử dụng những điều kiện thương mại chung do mình đặt ra như là một phần của hợp đồng. Điều kiện thương mại chung trong hợp đồng dịch vụ là tất cả những điều khoản hợp đồng, quy tắc cung ứng dịch vụ được soạn thảo trước bởi một bên trong quan hệ hợp đồng và được sử dụng để trở thành nội dung của hợp đồng với nhiều khách hàng khác nhau. Tuy nhiên, pháp luật hiện hành của Việt Nam chỉ có văn bản

duy nhất đề cập tới vấn đề này nhưng dưới góc độ bảo vệ người tiêu dùng, đó là Pháp lệnh Bảo vệ người tiêu dùng. Điều 5 Nghị định 69/2001/NĐ-CP có quy định hướng dẫn thi hành Pháp lệnh bảo vệ người tiêu dùng nêu rõ “Tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh không được đưa ra những quy tắc trái pháp luật và chèn ép người tiêu dùng trong cam kết, trong quy ước bán hàng, quy ước phục vụ; không được hoãn hoặc kéo dài việc thực hiện trách nhiệm dân sự. Nếu vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật”.

Hiện nay ở nước ta các điều kiện thương mại chung được áp dụng phổ biến trong lĩnh vực tín dụng ngân hàng, kinh doanh bảo hiểm, bưu chính viễn thông. Lấy một ví dụ điển hình là các hợp đồng dịch vụ giao kết chuyên phát nhanh EMS giữa khách hàng với Công ty cổ phần chuyển phát nhanh Bưu điện. Khi muốn gửi chuyên phát nhanh một bưu phẩm hoặc hàng hoá, khách hàng sẽ được Công ty đưa cho một phiếu gửi E1 (bằng chứng của việc ký kết hợp đồng dịch vụ chuyển phát nhanh) để điền đầy đủ các thông tin cần thiết gồm: họ tên người gửi, người nhận; loại hàng hoá, khối lượng, cước phí (do khách hàng tự tính theo biểu cước của công ty đưa ra); ngày gửi, giờ gửi; chữ ký của khách hàng; chữ ký của giao dịch viên của Công ty cổ phần chuyển phát nhanh Bưu điện. Trên mặt trước của phiếu E1 cũng đưa ra các trường hợp hoàn trả nếu không chuyển phát được. Mặt sau của phiếu E1 ghi các nội dung thông báo về các loại hàng hoá không được phép gửi; quyền và nghĩa vụ của khách hàng; trách nhiệm của Bưu điện. Còn các điều kiện khác như thời gian chuyển phát nhanh, bảng giá, cước phí, mức bồi thường cụ thể trong trường hợp chuyển phát chậm, hoặc hư hỏng mất mát bưu phẩm do lỗi của Công ty thực hiện theo quy định mà Công ty đưa ra. Đây là những điều khoản thương mại chung do công ty đưa ra mà rất ít khách hàng khi giao dịch để ý hoặc có để ý và muốn thay đổi các điều khoản đó thì cũng không được khách hàng chỉ có hai sự lựa chọn hoặc là chấp nhận toàn bộ các điều khoản đó hoặc là không gửi nữa. Nếu chấp nhận những điều khoản đó thì một khi xảy ra tranh chấp về thời gian hay hư hỏng của bưu phẩm chuyên phát nhanh thì khách hàng phải chấp nhận thiệt hại lớn về phần mình. Có thể tham khảo những quy định về trách nhiệm và mức bồi thường của công ty được quy định ở mặt sau phiếu E1. “Bưu gửi EMS bị chậm so với chỉ tiêu thời gian toàn trình, bưu điện bồi hoàn lại cước đã thu khi chậm gửi bưu kiện đó. Bưu gửi bị hư hỏng, mất một phần nội dung, bưu điện hoàn lại cước phí đã thu khi chấp nhận và bồi thường theo tỷ lệ hư hỏng hay mất mát của bưu gửi theo

bảng cước do Công ty chuyển phát nhanh Bưu điện ban hành. Bưu gửi bị mất toàn bộ nội dung, bưu điện hoàn trả lại cước đã thu khi chấp nhận, số tiền thuê người gửi đã nộp (nếu có) và bồi thường theo bảng cước do Công ty cổ phần chuyển phát nhanh Bưu điện đã ban hành. Bưu điện không chịu trách nhiệm bồi thường những thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thực hiện được do việc chậm, mất, hư hỏng bưu gửi EMS gây nên”.

Rõ ràng với quy định trên thì Công ty cổ phần chuyển phát nhanh Bưu điện đã hạn chế trách nhiệm của mình đối với khách hàng. Quy định này chưa phù hợp với nguyên tắc bình đẳng, tự do giao kết hợp đồng. Bởi vì, trong hợp đồng dịch vụ chuyển phát nhanh, mục đích của Công ty cổ phần chuyển phát nhanh Bưu điện là thu cước phí cao hơn hình thức chuyển phát thông thường đổi lại họ phải bảo đảm thời gian, chất lượng dịch vụ như đã cam kết, mục đích của khách hàng là được cung ứng dịch vụ đúng chất lượng, theo đúng chỉ tiêu thời gian công ty đã cam kết đổi lại họ phải trả mức phí cao hơn hình thức chuyển phát thông thường. Nếu Công ty cổ phần chuyển phát nhanh Bưu điện không thực hiện đúng chất lượng dịch vụ đã thoả thuận trong hợp đồng, thì trong trường hợp này có thể đánh giá mục đích của hợp đồng không đạt được và vì vậy có thể coi Công ty chuyển phát nhanh Bưu điện đã vi phạm cơ bản nghĩa vụ của hợp đồng theo quy định tại Điều 3 khoản 13 Luật Thương Mại 2005, Công ty phải có trách nhiệm bồi thường những tổn thất do hành vi vi phạm hợp đồng gây ra cho bên bị vi phạm, giá trị thiệt hại bao gồm giá trị tổn thất thực mà bên bị vi phạm phải chịu do bên vi phạm gây ra và các khoản lợi trực tiếp mà bên bị vi phạm đáng lẽ được hưởng theo quy định tại Điều 302 Luật thương mại 2005. Như vậy những quy định trên của Công ty cổ phần chuyển phát nhanh Bưu điện đưa ra vấn đề bồi thường cho khách hàng trong trường hợp chuyển phát chậm so với chỉ tiêu thời gian, bưu phẩm bị hỏng hay bị mất như đã nêu trên là điều kiện thương mại chung trái pháp luật. Hiện nay chưa có bất cứ một văn bản nào quy định xử lý việc đưa và hợp đồng những điều khoản thương mại chung trái pháp luật, điều khoản giới hạn trách nhiệm của các doanh nghiệp khi thực hiện hợp đồng dịch vụ như thế nào. Đây chính là “lỗ hổng” pháp luật và cần có sự xem xét và đưa ra quy định cụ thể của pháp luật. Để xây dựng các quy định điều chỉnh vấn đề này tôi cho rằng các nhà làm luật cần làm rõ các vấn đề sau:

- Nguồn gốc, mục tiêu và chức năng của các điều khoản thương mại chung là gì?

- Giá trị của các điều khoản thương mại chung đó?

- Điều khoản thương mại chung có là nguồn của pháp luật về hợp đồng hay không?

- Các điều khoản thương mại chung liệu có vi phạm nguyên tắc tự do thỏa thuận của các chủ thể của hợp đồng hay không?

- Khi nào thì các điều khoản thương mại chung bị coi là trái pháp luật, trái với nguyên tắc tự do thỏa thuận trong hợp đồng

Bên cạnh đó, pháp luật không nên chỉ điều chỉnh vấn đề này dưới góc độ bảo vệ người tiêu dùng như quy định hiện nay khi mà bên thuê cung ứng dịch vụ có thể là tổ chức, doanh nghiệp chứ không phải đơn thuần là người tiêu dùng thuần túy. Luật cần nghiên cứu dưới góc độ đưa ra quy định điều chỉnh quan hệ hợp đồng giữa các chủ thể trong hợp đồng nhằm đảm bảo nguyên tắc tự do giao kết hợp đồng như đã được nêu trong Luật Thương mại Việt Nam 2005.

Bộ luật Dân sự năm 2015 cũng đã điều chỉnh các quy định về hợp đồng mẫu cho phù hợp với thực tế và phù hợp với thông lệ quốc tế trong quá trình hội nhập, đặc biệt là phù hợp với các quy định về hợp đồng dịch vụ của Hiệp định TPP theo hướng hợp đồng gồm những điều khoản do một bên đưa ra theo mẫu để bên kia trả lời trong một thời gian hợp lý; nếu bên được đề nghị trả lời chấp nhận thì coi như chấp nhận toàn bộ nội dung hợp đồng theo mẫu mà bên đề nghị đã đưa ra và phải được công khai để bên được đề nghị biết hoặc phải biết về những nội dung của hợp đồng. 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. Trong trường hợp hợp đồng theo mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

Ngoài ra, Luật Thương mại Việt Nam năm 2005 vẫn còn một số hạn chế bộc lộ rõ khi áp dụng Luật vào thực tiễn thương mại luôn luôn thay đổi như hiện nay. Về phía các quy định cụ thể của Luật Thương mại 2005 đối với hoạt động cung ứng dịch vụ có một số khó khăn trong việc áp dụng để ký kết các hợp đồng dịch vụ. Cụ thể là khó khăn trong việc áp dụng quy định liên quan đến hợp đồng

dịch vụ Logistics¹. Quy định về hợp đồng dịch vụ Logistics là tương đối rõ ràng để có thể áp dụng vào thực tế, tuy nhiên sẽ phải hoàn thiện thêm về những quy định liên quan đến thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics không phải chịu trách nhiệm về những tổn thất đối với hàng hoá phát sinh trong trường hợp “Thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics không nhận được thông báo khiếu nại trong thời hạn mười bốn ngày, kể từ ngày thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics giao hàng cho người nhận”. Trong quy định này khái niệm “ngày” được đưa ra nhưng Luật Thương mại lại không giải thích rõ ràng, chưa nêu ra cách tính cụ thể. Ngày có thể bao gồm ngày làm việc, ngày nghỉ việc, ngày nghỉ lễ chính thức, và liệu “mười bốn ngày” trong quy định này có bao gồm ngày nghỉ việc, ngày nghỉ lễ chính thức hay không? Chính sự chưa rõ ràng này có thể là nguyên nhân dẫn đến những suy luận, nhận thức khác nhau về khái niệm “ngày” của các bên trong hợp đồng khi xảy ra tranh chấp và sẽ gây khó khăn cho cơ quan giải quyết tranh chấp giải quyết các tranh chấp liên quan đến thời hạn khiếu nại. Nếu muốn áp dụng triệt để quy định này của Luật trong hợp đồng cung ứng dịch vụ logistics mà các bên ký kết thì các bên trong hợp đồng lại phải làm thêm một động tác nữa là giải thích rõ khái niệm ngày trong quy định này được hiểu như thế nào để tránh những rắc rối có thể xảy ra. Như vậy về một khía cạnh nào đó quy định của điều khoản này trong thực tế chưa phát huy được hết hiệu quả của nó như mong muốn phù hợp với yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế mà đặc biệt là phù hợp với Hiệp định xuyên Thái Bình Dương (TPP).

TTBD ĐBDC

¹ Tìm hiểu thêm các vấn đề liên quan đến dịch vụ Logistics trong hệ thống dữ liệu nguồn.