

CHẾ ĐỊNH THU HỒI SẢN PHẨM KHUYẾT TẬT DƯỚI GÓC NHÌN SO SÁNH VÀ KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG*

Nguyễn Thị Thu Trang

Tóm tắt: Chế định thu hồi sản phẩm khuyết tật là chế định quan trọng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Qua bài nghiên cứu này, tác giả nghiên cứu những điểm tương đồng và khác biệt giữa chế định thu hồi sản phẩm khuyết tật của pháp luật Việt Nam với Australia, Hoa Kỳ và EU. Qua góc nhìn so sánh, bài viết nêu lên những điểm tiến bộ của pháp luật các nước trong các quy định về nguyên nhân thu hồi sản phẩm, thủ tục thu hồi sản phẩm, thông báo thu hồi sản phẩm, hoạt động sau thu hồi và giám sát thu hồi sản phẩm. Từ đó, tác giả đưa ra một số giải pháp, kiến nghị hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam.

Từ khóa: người tiêu dùng, sản phẩm khuyết tật, thu hồi sản phẩm

Abstract: Defective product recall is an important part of consumer protection legislation. Through this study, the author studies the similarities and differences between the Vietnamese regulation on defective product recall and Australia, the United States, and the EU. From a comparative perspective, the article points out the advancements of the laws of different countries in the provisions on the causes of product recalls, product recall procedures, product recall notices, and post-recall activities. and product recall monitoring. From there, the author offers some solutions and recommendations to improve the law on consumer protection in Vietnam.

Keywords: consumer, defective product, product recall

1. Dẫn nhập

Thu hồi sản phẩm có thể được định nghĩa là một hành động loại bỏ các sản phẩm bị lỗi khỏi việc bán, tiêu thụ hoặc vận hành do rủi ro về sự an toàn có thể có của các sản phẩm cụ thể.¹ Việc thu hồi sản phẩm thường do lo ngại về an toàn và lý do thu hồi chủ yếu là do lỗi sản xuất, lỗi thiết kế, hướng dẫn và cảnh báo không đầy đủ, thông tin khoa học mới về những nguy hiểm có thể do một số sản phẩm hoặc vật liệu gây ra, sự nhiễm bẩn ngẫu nhiên và các vấn đề khác dẫn đến không thực hiện chức năng dự định trong một khoảng thời gian xác định trong các điều kiện đã nêu.² Hầu hết các vụ thu hồi sản phẩm thường xảy ra khi các công ty không củng cố được các tiêu chuẩn sản xuất hoặc tiêu chuẩn ngành đã được công nhận.³ Để thu hồi được sản phẩm, các cơ quan nhà nước hoặc bản thân doanh

* Bài viết được đăng tải trên Tạp chí Pháp luật và phát triển, số 2+3/2023

¹ Ahsan & Gunawan, *Analysis of Product Recalls: Identification of Recall Initiators and Causes of Recall*, Operations and Supply Chain Management, 7(3), 97 (2014).

² See Hora, M, Bapuji, H & Roth, AV., *Safety hazard and time to recall: The role of recall strategy, product defect type, and supply chain player in the US toy industry*, Journal of Operations Management, 29, 766-777 (2011).

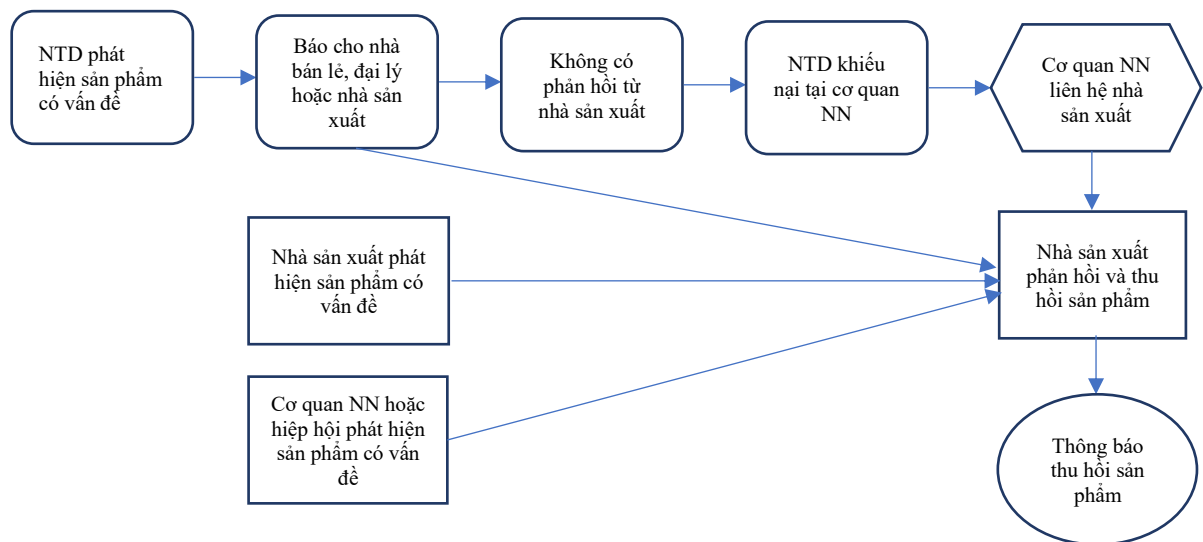
³ Mayounga, André T., "Antecedents of recalls prevention: analysis and synthesis of research on product recalls.", *Supply Chain Forum: An International Journal*, Taylor & Francis, Vol. 19. No. 3, 164-177 (2018).

ngiệp phải xác định rõ nguyên nhân thu hồi sản phẩm, thủ tục thu hồi sản phẩm, thông báo thu hồi và hoạt động sau thông báo thu hồi. Cụ thể:

(i) *nguyên nhân thu hồi sản phẩm*: Các sản phẩm nguy hiểm hoặc bị lỗi, không theo thông số kỹ thuật hoặc không tuân thủ các quy định của chính phủ. Có nhiều lý do để thu hồi sản phẩm, trong đó bao gồm các vấn đề như không tuân thủ chất lượng, không duy trì một số tiêu chuẩn hoặc thông số kỹ thuật không cụ thể hoặc thiếu an toàn.⁴ Nói cách khác, nguyên nhân của thu hồi sản phẩm là sản phẩm có khuyết tật.

(ii) *Thủ tục thu hồi sản phẩm*: Thông thường thủ tục thu hồi sản phẩm được thực hiện như sau⁵: Người tiêu dùng gặp phải vấn đề liên quan tới sản phẩm, khách hàng sẽ báo cho nhà bán lẻ, đại lý hoặc nhà sản xuất. Khi nhiều người tiêu dùng gặp phải vấn đề tương tự, nhà sản xuất hoặc cơ quan có thẩm quyền sẽ tiến hành điều tra nguyên nhân. Nếu hàng hóa có khuyết tật sẽ tiến hành thu hồi và báo cho các bên liên quan. Trường hợp nhà sản xuất không thu hồi hoặc không trả lời khiếu nại của người tiêu dùng thì cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ tiến hành điều tra và yêu cầu nhà sản xuất thu hồi sản phẩm. Thủ tục thu hồi có thể mô tả như Hình 1.

Hình 1. Quy trình thu hồi sản phẩm⁶



(iii) *Thông báo thu hồi⁷*: là thông báo chính thức từ nhà sản xuất hoặc cơ quan chính phủ về an toàn sản phẩm. Thông báo thu hồi thường chứa các thông tin như: ai đang thu hồi sản phẩm, sản phẩm là gì và sản phẩm có vấn đề gì, người tiêu dùng có thể thực hiện hành động nào (thông báo an toàn hoặc cảnh báo cho việc sử dụng hoặc tiêu thụ sản phẩm, bao gồm địa điểm trả lại, sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm), nơi có thể liên hệ hoặc bán sản phẩm và liên hệ với ai nếu có thêm thắc mắc.

⁴ See Beamish, PW & Bapuji, H., *Toy recalls and China: emotion vs. evidence*, Management and Organization Review, 4(2), 197-209 (2008) và Lyles, M.A., Flynn, B.B. & Frohlich, M.T., *All supply chains don't flow through: understanding supply chain issues in product recalls*, Management and Organization Review, 4(2), 167-182 (2008).

⁵ See Ahsan & Gunawan, *supra* note 1, at 99.

⁶ See Ahsan & Gunawan, *supra* note 1, at 99.

⁷ See Ahsan & Gunawan, *supra* note 1, at 100.

(iv) *Sau thông báo thu hồi*: nhà bán lẻ hoặc nhà phân phối hoặc nhà sản xuất cần tổ chức và hỗ trợ các vấn đề hậu mãi, kỹ thuật, tài chính và pháp lý liên quan đến sản phẩm bị thu hồi và khách hàng bị ảnh hưởng.⁸

2. Chế định thu hồi sản phẩm khuyết tật dưới góc nhìn so sánh

Doanh nghiệp nói chung và các thương nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ nói riêng phải có trách nhiệm xã hội với người tiêu dùng.⁹ Trong đó, hầu hết các vụ thu hồi liên quan đến các mặt hàng đã được bán trên thị trường theo thiết kế do kỹ thuật của công ty phát triển, nhưng hóa ra lại bị lỗi theo những cách không lường trước được.¹⁰ Trách nhiệm thu hồi sản phẩm khuyết tật là trách nhiệm vô cùng quan trọng nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng. Chính vì lẽ đó, Việt Nam có quy định khá rõ ràng về trách nhiệm thu hồi sản phẩm khuyết tật. Đặc biệt, trong Dự thảo 02 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) đã có những quy định thay đổi đáng kể nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng thông qua quy định về thu hồi sản phẩm khuyết tật. Theo Dự thảo 02 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) có quy định như sau:

(1) *Nguyên nhân thu hồi sản phẩm*: “Sản phẩm có khuyết tật là sản phẩm không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng, có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng, kể cả trường hợp sản phẩm đó được sản xuất theo đúng tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật hiện hành nhưng chưa phát hiện được khuyết tật tại thời điểm hàng hóa được cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm: a) Sản phẩm sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật; b) Sản phẩm đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ; c) Sản phẩm tiềm ẩn nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình sử dụng nhưng không có hướng dẫn, cảnh báo đầy đủ cho người tiêu dùng”¹¹. Theo đó, sản phẩm có khuyết tật phải tiến hành thu hồi được chia thành 2 loại như sau: a) Sản phẩm có khuyết tật nhóm A là sản phẩm có khả năng gây thiệt hại cho sức khỏe, tính mạng của người tiêu dùng; b) Sản phẩm có khuyết tật nhóm B là sản phẩm có khả năng gây thiệt hại cho tài sản của người tiêu dùng.¹²

(2) *Thủ tục thu hồi sản phẩm khuyết tật*:

Đối với sản phẩm có khuyết tật nhóm A, thủ tục thu hồi sản phẩm như sau:
Bước 1: Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 30 Dự thảo 02 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi); hoặc khi tổ chức, cá nhân sản xuất, nhập khẩu phát hiện hàng hóa có khuyết tật.
Bước 2: Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng hoặc cơ quan quản lý khác yêu cầu nhà sản xuất, nhà nhập khẩu thu hồi; hoặc bản thân nhà sản xuất, nhà nhập khẩu tự quyết định thu hồi.¹³ *Bước 3*¹⁴: Người sản xuất, nhập khẩu kịp thời tiến hành mọi biện pháp cần thiết để ngừng việc cung cấp sản phẩm có khuyết

⁸ See Ahsan & Gunawan, *supra* note 1, at 100.

⁹ Nguyễn Thị Thu Trang, *Quan hệ giữa trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp với pháp luật và liên hệ quyền tiếp nhận thông tin của người tiêu dùng*, Tạp chí Pháp luật và Phát triển, 11+12/2021, 83 (2021).

¹⁰ See Jackson, George C.; Morgan, Fred W., *Responding to Recall Requests: A Strategy for Managing Goods Withdrawal*, Journal of Public Policy & Marketing, 7(1), 152–165 (1988). DOI:10.1177/074391568800700112

¹¹ Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, khoản 3 Điều 3.

¹² Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, khoản 1 Điều 31.

¹³ Xem Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, Điều 32.

¹⁴ Xem Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, các khoản 1, 2 Điều 32.

tật trên thị trường. Thông báo công khai về sản phẩm có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm đó ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, truyền hình tại địa phương mà hàng hoá đó được lưu thông. *Bước 4:* Báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan quản lý nhà nước trong các ngành, lĩnh vực liên quan trước khi thực hiện việc thu hồi; thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.¹⁵

Đối với sản phẩm có khuyết tật thuộc nhóm B, thủ tục thu hồi sản phẩm như sau: *Bước 1:* Nhà sản xuất, nhập khẩu tiếp nhận thông tin hoặc tự phát hiện khuyết tật của sản phẩm. *Bước 2:* Thông báo thu hồi hàng hóa khuyết tật cho người tiêu dùng và công bố công khai tại các địa điểm kinh doanh và trang thông tin, ứng dụng điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân kinh doanh.¹⁶ *Bước 3:* Báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan quản lý nhà nước trong các ngành, lĩnh vực liên quan trước khi thực hiện việc thu hồi; thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi.¹⁷

Thủ tục thu hồi sản phẩm khuyết tật theo Dự thảo 02 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) của Việt Nam được ghi nhận khá chi tiết, rõ ràng nhằm giúp cho nhà sản xuất, nhập khẩu thực hiện việc thu hồi đúng thủ tục. Từ đó, quyền lợi của người tiêu dùng được đảm bảo. Theo đó, đối với hàng hóa có khuyết tật có khả năng gây thiệt hại về tính mạng và sức khỏe cho người tiêu dùng có thủ tục thu hồi khá chặt chẽ so với hàng hóa khuyết tật có khả năng gây thiệt hại về tài sản. Việc phân chia thành 2 nhóm hàng hóa khuyết tật này là phù hợp và thủ tục thu hồi đối với hai loại hàng hóa khuyết tật này là tương đối hợp lý.

(3) *Thông báo thu hồi sản phẩm:* “Thông báo công khai về sản phẩm có khuyết tật và việc thu hồi sản phẩm ít nhất 05 số liên tiếp trên báo ngày hoặc 05 ngày liên tiếp trên đài phát thanh, truyền hình tại địa phương mà hàng hoá đó được lưu thông với các nội dung sau đây: a) Mô tả sản phẩm phải thu hồi; b) Lý do thu hồi sản phẩm và cảnh báo nguy cơ thiệt hại do khuyết tật của sản phẩm gây ra; c) Thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi sản phẩm; d) Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm; đ) Các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi sản phẩm”¹⁸.

Những thông tin thông báo thu hồi sản phẩm theo Dự thảo 02 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) đã cung cấp tương đối đủ thông tin thu hồi sản phẩm như sản phẩm thu hồi; lý do thu hồi; thời gian, địa điểm, phương thức thu hồi; thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm và các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng. Tuy vậy, trong thông báo không có hướng dẫn người tiêu dùng nên thực hiện hành động nào để tránh thiệt hại xảy ra.

(4) *Sau thông báo thu hồi:* Nhà sản xuất, nhập khẩu thực hiện việc thu hồi theo đúng báo cáo và thông báo thu hồi như: khắc phục sản phẩm khuyết tật; tiến hành các biện pháp bảo vệ cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong

¹⁵ Dự thảo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, khoản 3 Điều 32.

¹⁶ Dự thảo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, khoản 3a Điều 31

¹⁷ Xem khoản 3b Điều 31 và khoản 3 Điều 32 Dự thảo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) lần 2.

¹⁸ Dự thảo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, khoản 2 Điều 32.

quá trình thu hồi sản phẩm; chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi; bồi thường thiệt hại phát sinh do sản phẩm khuyết tật gây ra (nếu có).¹⁹Nhìn chung, theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam, nhà sản xuất, nhập khẩu đã tổ chức và hỗ trợ các vấn đề hậu mãi, kỹ thuật, tài chính và pháp lý liên quan đến sản phẩm bị thu hồi và khách hàng bị ảnh hưởng.²⁰

(5) *Giám sát hoạt động thu hồi*: Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan quản lý nhà nước trong các ngành, lĩnh vực liên quan cấp tỉnh nơi thực hiện thu hồi sản phẩm có khuyết tật có trách nhiệm giám sát việc thực hiện để bảo đảm việc thu hồi được thực hiện đúng nội dung đã thông báo, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng và phù hợp với quy định của pháp luật; trường hợp việc thu hồi sản phẩm có khuyết tật được tiến hành trên địa bàn từ hai tỉnh trở lên thì cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan quản lý nhà nước trong các ngành, lĩnh vực liên quan ở trung ương có trách nhiệm giám sát.²¹Quy định này cho thấy cơ quan nhà nước có sự giám sát chặt chẽ hoạt động thu hồi sản phẩm khuyết tật của doanh nghiệp nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Theo pháp luật Australia: Để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng, xác định trách nhiệm của doanh nghiệp, chính phủ Australia đã ban hành quy định về thu hồi sản phẩm khuyết tật và xây dựng nhiều công cụ để hỗ trợ hoạt động thu hồi sản phẩm khuyết tật. Hiện nay, Australia xây dựng và đưa vào hoạt động hệ thống RSS (Really Simple Syndication).²² Đây là hệ thống cung cấp giúp người tiêu dùng nói riêng và chủ thể khác nhau có thể tìm kiếm thông tin ngắn gọn trên internet bằng cách xuất bản các tiêu đề ngắn và tóm tắt về mặt hàng đó. Vì vậy, người tiêu dùng có thể nắm được thông tin về thu hồi hàng hóa khuyết tật và những thông tin liên quan. Ngoài ra, pháp luật Australia có quy định khá cụ thể về thu hồi hàng hóa khuyết tật, cụ thể:

(1) *Nguyên nhân thu hồi*: (i) hàng hóa đó sẽ hoặc có thể gây thương tích cho bất kỳ người nào; (ii) việc sử dụng hợp lý có thể thấy trước (bao gồm cả việc sử dụng sai mục đích) hàng hóa đó sẽ hoặc có thể gây thương tích cho bất kỳ người nào; (iii) tiêu chuẩn an toàn đối với hàng hóa đó có hiệu lực và hàng hóa không tuân thủ tiêu chuẩn đó; (iv) lệnh cấm tạm thời hoặc lệnh cấm vĩnh viễn đối với hàng hóa đó đang có hiệu lực.²³

(2) *Thủ tục thu hồi sản phẩm*:

*Đối với thu hồi bắt buộc*²⁴: *Bước 1*: Tiếp nhận thông tin về hàng hóa khuyết tật. *Bước 2*: Cơ quan có thẩm quyền ra quyết định thu hồi sản phẩm và thông báo trên internet. *Bước 3*: Cơ quan có thẩm quyền yêu cầu nhà cung cấp hoặc bản thân cơ quan quản lý (nếu không xác định được nhà cung cấp) ra thông báo thu hồi sản phẩm. Thông báo thu hồi sẽ được đăng thông tin ở trong nước và thông báo cho

¹⁹ Xem Dự thảo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, Điều 32 và 33.

²⁰ See Ahsan & Gunawan, *supra* note 1, 100.

²¹ Dự thảo Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi) lần 2, khoản 3b Điều 31 và khoản 4 Điều 32.

²² Xem thông tin về RSS trên website chính thức của Chính phủ Australia: [RSS feeds help – Parliament of Australia \(aph.gov.au\)](https://www.australia.gov.au/aph/rss-feeds-help).

²³ See Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 122(1)(b) và 128 (1).

²⁴ Tổng hợp thực tiễn và xem quy định tại Phần 3, mục A – Thu hồi sản phẩm bắt buộc của Australian Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010.

nhà cung cấp ở bên ngoài Australia; *Bước 4*: Thực hiện việc thu hồi theo nội dung thông báo.

Đối với thu hồi tự nguyện: Bước 1: Tiếp nhận thông tin hoặc phát hiện hàng hóa khuyết tật; *Bước 2*: Nhà cung cấp phải thông báo bằng văn bản cho Bộ trưởng khối thịnh vượng chung về thông báo thu hồi sản phẩm; *Bước 3*: Bộ trưởng khối thịnh vượng chung thông tin trên internet về thông báo thu hồi sản phẩm và nhà cung cấp thông báo cho nhà cung cấp ở ngoài Australia (nếu hàng hóa cung cấp ở nước ngoài); *Bước 4*: Thực hiện thu hồi theo nội dung thông báo.²⁵

(3) *Thông báo thu hồi*: Việc thông báo thu hồi được chia thành 2 trường hợp là thu hồi bắt buộc và thu hồi tự nguyện

Đối với thu hồi bắt buộc: Thông báo thu hồi đối với hàng hóa tiêu dùng có thể yêu cầu một hoặc nhiều nhà cung cấp hàng hóa, hoặc nếu cơ quan có thẩm quyền không biết nhà cung cấp thì cơ quan quản lý chịu trách nhiệm ban hành thông báo những nội dung sau: (a) Thu hồi hàng hóa; (b) Thông tin cho công chúng, hoặc cho một nhóm người được chỉ định trong thông báo, một hoặc nhiều điều sau đây: bản chất của khiếm khuyết hoặc đặc tính nguy hiểm của hàng hóa được xác định trong thông báo; các trường hợp được xác định khi sử dụng hoặc sử dụng sai hàng hóa có thể thấy trước một cách hợp lý là nguy hiểm; thủ tục xử lý hàng hóa; (c) Nếu biết danh tính của bất kỳ nhà cung cấp nào trong số các nhà cung cấp hãy thông báo cho công chúng hoặc một nhóm người được chỉ định trong thông báo rằng nhà cung cấp cam kết thực hiện bất kỳ điều nào sau đây mà nhà cung cấp cho là phù hợp: (i) sửa chữa hàng hóa (trừ trường hợp hàng hóa đó là hàng hóa nguy hiểm); (ii) thay thế hàng hóa; (iii) hoàn lại tiền.²⁶ Ngoài ra, thông báo thu hồi còn nêu rõ cách thức thực hiện hành động theo yêu cầu của thông báo và khoảng thời gian phải thực hiện.²⁷ Trường hợp thông báo có yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tiến hành thu hồi thì phải nêu rõ rằng cơ quan đó phải giữ lại, tiêu hủy hoặc xử lý theo cách khác.²⁸

Đối với thu hồi tự nguyện: thông báo thu hồi có yêu cầu nội dung ghi nhận trong thông báo gồm: (a) Tuyên bố rằng hàng tiêu dùng có thể bị thu hồi; (b) Nếu hàng tiêu dùng có khuyết tật hoặc có đặc điểm nguy hiểm thì nêu rõ bản chất của khuyết điểm hoặc đặc điểm đó; (c) Nếu việc sử dụng hoặc sử dụng sai mục đích hàng tiêu dùng có thể thấy trước một cách hợp lý là nguy hiểm thì hãy nêu rõ các trường hợp sử dụng hoặc sử dụng sai mục đích đó; (d) Nếu hàng tiêu dùng không, hoặc có khả năng là không tuân thủ tiêu chuẩn an toàn cho hàng hóa có hiệu lực thì nêu rõ bản chất của việc không tuân thủ hoặc có khả năng không tuân thủ; (e) Nếu lệnh cấm tạm thời hoặc lệnh cấm vĩnh viễn đối với hàng tiêu dùng có hiệu lực thì hãy nêu rõ lệnh cấm đó.²⁹

(4) *Sau thông báo thu hồi*: Nhà cung cấp tiến hành thu hồi sản phẩm. Trường hợp nhà cung cấp cam kết sửa chữa hàng hóa, nhà cung cấp phải yêu cầu sửa chữa hàng hóa để: (a) bất kỳ khiếm khuyết nào của hàng hóa được xác định

²⁵ Tổng hợp thực tiễn và xem quy định tại Phần 3, mục B – Thu hồi sản phẩm tự nguyện của Australian Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010.

²⁶ See Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 123(1).

²⁷ Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 123(2).

²⁸ See Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 123(3).

²⁹ See Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 128(7).

trong thông báo thu hồi đều được khắc phục; (b) nếu một tiêu chuẩn an toàn cho hàng hóa có hiệu lực thì hàng hóa tuân theo tiêu chuẩn đó.³⁰ Trường hợp nhà cung cấp cam kết thay thế hàng tiêu dùng thì nhà cung cấp phải thay thế hàng hóa đó bằng hàng tiêu dùng tương tự: (a) nếu một khiếm khuyết hoặc một đặc điểm nguy hiểm của hàng hóa được thay thế đã được xác định trong thông báo thu hồi sẽ không có khiếm khuyết đó hoặc có đặc điểm đó; (b) nếu một tiêu chuẩn an toàn cho hàng hóa được thay thế có hiệu lực thì hãy tuân thủ tiêu chuẩn đó.³¹ Nhà cung cấp phải chịu toàn bộ chi phí về thay thế, sửa chữa hàng hóa và những khoản chi phí vận chuyển.³²

(5) *Giám sát hoạt động thu hồi*: Bộ trưởng khối thịnh vượng chung có quyền giám sát hoạt động thu hồi sản phẩm.³³

Theo pháp luật Hoa Kỳ: Theo quy định của Bang California³⁴: “thu hồi” có hai loại bắt buộc và tự nguyện. Thu hồi bắt buộc là chương trình sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền nào được triển khai theo Đạo luật an toàn sản phẩm tiêu dùng của liên bang (15 U.S.C. Sec. 2051 et seq.) khi có quyết định của cơ có thẩm quyền. Thu hồi tự nguyện là nhà sản xuất hoặc bán lẻ thu hồi sản phẩm để sửa chữa hoặc thay thế khi sản phẩm có lỗi hoặc không an toàn.

(1) *Nguyên nhân thu hồi*: (i) Một sản phẩm tiêu dùng vi phạm quy chế hoặc quy định của ủy ban; hoặc (ii) Do lỗi hoặc lo ngại về an toàn hoặc do thông báo công khai rằng sản phẩm bị lỗi.³⁵

(2) *Thủ tục thu hồi*³⁶: *Bước 1*: Tiếp nhận thông tin sản phẩm. *Bước 2*: phát hành hoặc nhận thông báo thu hồi hoặc cảnh báo. Trong vòng 24 giờ tiếp theo phải thực hiện các bước tiếp theo. *Bước 3*: Liên hệ với tất cả các khách hàng của mình, ngoại trừ người tiêu dùng cuối (những người mà họ đã bán, cho thuê, cho thuê lại hoặc chuyên giao sản phẩm cụ thể đó). Việc liên hệ sẽ được thực hiện với một người được khách hàng chỉ định và sẽ gửi kèm một bản sao của thông báo hoặc cảnh báo thu hồi. Nếu đại lý thương mại, nhà sản xuất, nhà nhập khẩu, nhà phân phối hoặc nhà bán buôn duy trì một trang Web trên Internet, thực thể đó phải đặt nổi bật trên trang chủ hoặc điểm truy cập đầu tiên của trang Web của mình một liên kết về thu hồi hoặc thông tin cảnh báo có chứa thông báo hoặc cảnh báo thu hồi cụ thể đã được ban hành cho sản phẩm được đề cập. *Bước 4*: đại lý thương mại, nhà sản xuất, nhà nhập khẩu, nhà phân phối hoặc nhà bán buôn thu hồi sản phẩm như thông báo.

(3) *Thông báo thu hồi*: Thông tin thu hồi hoặc cảnh báo phải bao gồm mô tả về sản phẩm, lý do thu hồi hoặc cảnh báo, hình ảnh của sản phẩm và hướng dẫn về cách tham gia thu hồi. Thông tin sẽ chỉ bao gồm thông tin cảnh báo hoặc thu hồi sản phẩm và không bao gồm thông tin bán hàng hoặc tiếp thị trên sản phẩm đó hoặc bất kỳ sản phẩm nào khác, ngoại trừ các chính sách hoàn trả và trao đổi.³⁷

³⁰ Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 124(2).

³¹ Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 124(3).

³² See Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 124(4).

³³ See Australia, Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010, Art 123(3) & (4) và 128(2).

³⁴ CA Health & Safety Code § 108042 (i) (2017)

³⁵ See CA Health & Safety Code § 108042 (i) (2017)

³⁶ See CA Health & Safety Code § 108046(a)&(b) (2017)

³⁷ See CA Health & Safety Code § 108046(a)(2) (2017).

(4) *Sau thông báo thu hồi*: Nhà sản xuất phải xử lý sản phẩm đúng cách bằng việc tuân thủ tất cả các luật, quy định và pháp lệnh hiện hành của liên bang, tiểu bang và địa phương, đồng thời sẽ không xuất khẩu hoặc cho phép xuất khẩu sản phẩm hoặc xử lý theo cách gây rủi ro đáng kể cho sức khỏe cộng đồng hoặc môi trường.³⁸ Nhà sản xuất hoặc nhà bán lẻ có thể đưa ra biện pháp khắc phục hoặc trang bị thêm tại chỗ ở hoặc cơ sở của người tiêu dùng để hạn chế thiệt hại được gây ra bởi bất kỳ sản phẩm nào bị thu hồi hoặc cảnh báo.³⁹ Nếu nhà bán lẻ nhận được thông báo thu hồi hoặc cảnh báo liên quan đến sản phẩm từ đại lý thương mại, nhà sản xuất, nhà nhập khẩu, nhà phân phối, nhà bán buôn hoặc cơ quan tiểu bang hoặc liên bang và nếu nhà bán lẻ đó trong 18 tháng trước đó đã chào bán sản phẩm đó, thì nhà bán lẻ sẽ thực hiện như sau: bỏ sản phẩm trên kệ, thông báo thu hồi và tiến hành thu hồi sản phẩm.⁴⁰

(5) *Giám sát thu hồi*: Ủy ban an toàn sản phẩm tiêu dùng (Consumer Product Safety Commission – CPSC) có thẩm quyền giám sát hoạt động thu hồi sản phẩm khuyết tật.⁴¹

Theo pháp luật EU: Thu hồi là bất kỳ biện pháp nào nhằm thu hồi một sản phẩm nguy hiểm đã đến tay người tiêu dùng hoặc những người dùng cuối khác.⁴²

(1) *Nguyên nhân thu hồi*: Sản phẩm thu hồi là sản phẩm nguy hiểm. Sản phẩm nguy hiểm là bất kỳ sản phẩm nào, trong điều kiện sử dụng bình thường bao gồm thời hạn, đưa vào sử dụng, lắp đặt và yêu cầu bảo trì, có nguy cơ đối với sự an toàn và sức khỏe của con người.⁴³

(2) *Thủ tục thu hồi*: Thủ tục thu hồi được đưa ra bởi Cơ quan quan sát thị trường (Market Surveillance Authorities – MSA) như Hình 2.

(3) *Thông báo thu hồi*: Bao gồm tất cả thông tin nhận dạng sản phẩm có liên quan (Tên, nhãn hiệu và mẫu mã của sản phẩm; hình ảnh của sản phẩm; số nhận dạng sản phẩm; thông tin về thời gian và địa điểm bán sản phẩm nếu có); Nêu rõ mối nguy hiểm của sản phẩm và nguyên nhân; Đưa ra các hướng dẫn đơn giản về những việc cần làm; Cung cấp chi tiết rõ ràng về biện pháp khắc phục; Cung cấp chi tiết liên hệ.⁴⁴

(4) *Sau thông báo thu hồi*: Theo hướng dẫn của cơ quan giám sát thị trường châu Âu (MSA), sau thông báo thu hồi thì nhà cung cấp phải tiến hành hoạt động thu hồi sản phẩm. Trước tiên, nhà cung cấp phải xác định được rủi ro thông qua đánh giá rủi ro. Việc đánh giá rủi ro phải tuân theo các nguyên tắc đặt ra trong hướng dẫn đánh giá rủi ro của EU.⁴⁵ Tiếp đến, doanh nghiệp cần phải quản lý rủi

³⁸ CA Health & Safety Code § 108046(b)(2) (2017).

³⁹ CA Health & Safety Code § 108046(b)(3) (2017).

⁴⁰ CA Health & Safety Code § 108046(c) (2017).

⁴¹ Xem vai trò của CPSC trong đối với hoạt động thu hồi sản phẩm tại [CPSC.gov](https://www.cpsc.gov)

⁴² See The General Product Safety Directive 2001/95/EC (GPSD) and 3(22) of Regulation (EU) 2019/1020, Articles 2(g).

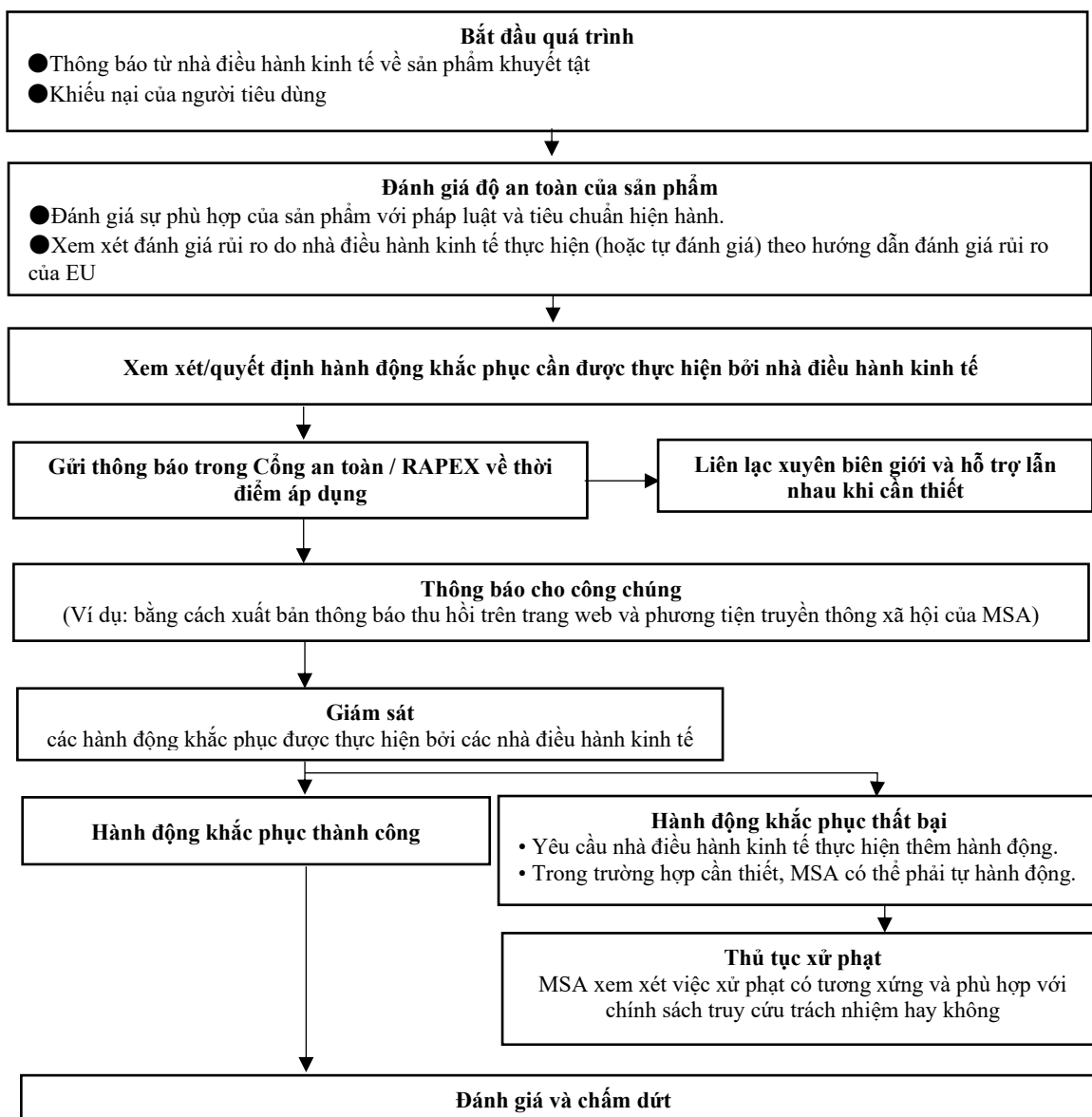
⁴³ See European Commission (2021), Recall process from A to Z: Guidance for economic operators and market surveillance authorities, p.3, https://ec.europa.eu/safety/consumers/consumers_safety_gate/effectiveRecalls/documents/EU_guide_on_the_Recall_process_from_A_to_Z_en.docx.

⁴⁴ Xem European Commission, *supra* note 43, at.20-21.

⁴⁵ Đánh giá rủi ro đối với sản phẩm theo hướng dẫn tại Commission Implementing Decision (EU) 2019/417 of 8 November 2018 laying down guidelines for the management of the European Union Rapid Information System

ro. Hoạt động đánh giá rủi ro (Risk assessment - RA) trong “Các hoạt động phối hợp về an toàn của sản phẩm” (CASP) 2020 tập trung vào việc hài hòa hơn nữa các hoạt động đánh giá rủi ro và quản lý rủi ro trên các MSA của EU/EEA.⁴⁶ Kể đến, thông báo cho MSA các quốc gia liên quan. Khi bắt đầu thu hồi sản phẩm, khi liên hệ đã được thiết lập, MSA có thể chỉ định tần suất báo cáo tiến độ và bất kỳ thời hạn nào cần đáp ứng.⁴⁷ Cuối cùng, doanh nghiệp tiến hành thu hồi hàng hóa khuyết tật. Khi một MSA quốc gia ra lệnh thu hồi, nhà điều hành kinh tế nên thực hiện việc thu hồi đó ở tất cả các quốc gia EU khác nơi sản phẩm đã được bán trên thị trường.⁴⁸ Có sự phối hợp giữa MSA các quốc gia và doanh nghiệp cung ứng sản phẩm. Đồng thời, nhà cung ứng và MSA các nước tiếp tục truyền thông tới người tiêu dùng về sản phẩm thu hồi.

Hình 2. Thủ tục thu hồi hàng hóa khuyết tật của EU⁴⁹



‘RAPEX’ established under Article 12 of Directive 2001/95/EC on general product safety and its notification system (notified under document C(2018) 7334), [EUR-Lex - 32019D0417 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

⁴⁶ European Commission, Safety Gate: the EU rapid alert system for dangerous non-food products, [Safety Gate: the EU rapid alert system for dangerous non-food products \(europa.eu\)](#).

⁴⁷ European Commission, *supra* note 43, at 13.

⁴⁸ See European Commission, *supra* note 43, at 13.

⁴⁹ European Commission, *supra* note 43, at 24.

(5) *Giám sát thu hồi*: Các doanh nghiệp phải thông báo cho MSA các quốc gia liên quan.⁵⁰ Vì vậy, các MSA của các quốc gia có hàng hóa khuyết tật được cung ứng đều có quyền giám sát hoạt động thu hồi sản phẩm khuyết tật.

Qua những nội dung được nêu ở trên của pháp luật Việt Nam và pháp luật của Australia, Hoa Kỳ, EU cho thấy pháp luật các nước có những điểm tương đồng và đều bảo đảm quyền của người tiêu dùng thông qua chế định thu hồi sản phẩm khuyết tật. Cụ thể:

Thứ nhất, tất cả các quốc gia đều xác định hàng hóa khuyết tật là hàng hóa: (i) có lỗi hoặc sản xuất không đúng quy trình kỹ thuật hoặc tiêu chuẩn quy định; (ii) có khả năng gây thiệt hại về sức khỏe, tính mạng hoặc tài sản cho người tiêu dùng. Điều này cho thấy các quốc gia đều xác định được nguyên nhân của hàng hóa khuyết tật và hậu quả tiêu cực khi người tiêu dùng sử dụng hàng hóa khuyết tật đó. Đây là quy định khá rõ để các doanh nghiệp cung ứng sản phẩm và cơ quan có thẩm quyền đưa ra quyết định thu hồi đối với hàng hóa khuyết tật nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ hai, tất cả các quốc gia đều yêu cầu nhà cung ứng hàng hóa phải thông báo rất rõ ràng về việc thu hồi sản phẩm. Những thông tin trong thông báo giúp người tiêu dùng xác định được loại hàng hóa khuyết tật, nơi tiến hành thu hồi, hành động cần thiết tránh thiệt hại, thời gian thu hồi và cách thức xử lý. Theo đó, nội dung thông báo thu hồi sản phẩm càng chi tiết, rõ ràng thì người tiêu dùng tránh được thiệt hại và có những hành động phù hợp để đảm bảo quyền lợi của mình.

Thứ ba, cả Việt Nam, Australia, Hoa Kỳ và EU đều xây dựng thủ tục thu hồi khá rõ ràng. Thủ tục thu hồi này giúp nhà cung cấp tiến hành hoạt động thu hồi bài bản, hiệu quả. Đồng thời, người tiêu dùng có thể giao trả sản phẩm cho nhà cung ứng được dễ dàng. Thủ tục thu hồi càng rõ ràng, hợp lý không những giúp bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng mà còn giảm thiểu chi phí cho nhà cung ứng khi họ thực hiện hoạt động thu hồi sản phẩm.

Thứ tư, các quốc gia đều quy định tới hoạt động sau thu hồi gồm có sửa chữa sản phẩm, thay thế sản phẩm hoặc hoàn tiền. Những hoạt động này giúp cho người tiêu dùng sẽ tiếp nhận được hàng hóa sau khi sửa chữa, thay thế là những hàng hóa đảm bảo về kỹ thuật, tiêu chuẩn theo quy định và quan trọng nhất là sản phẩm đó an toàn. Ngoài ra, trường hợp hàng hóa khuyết tật bị thu hồi, không thể sửa chữa, thay thế, nhà cung ứng hoàn tiền lại cho người tiêu dùng. Theo đó, người tiêu dùng vẫn nhận lại được tiền của mình và quyền lợi của họ được đảm bảo.

Thứ năm, các quốc gia đều nêu các chủ thể thực hiện việc giám sát hoạt động thu hồi sản phẩm khuyết tật. Dù cho chủ thể giám sát đó là cơ quan nhà nước hay hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng thì những chủ thể này giúp giám sát nhà cung ứng thực hiện việc thu hồi đúng quy định của pháp luật, đúng thông báo. Hoạt động giám sát này với mục đích quan trọng đó là bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

⁵⁰ See European Commission, *supra* note 43, at 13.

Bên cạnh những điểm tương đồng trong chế định thu hồi sản phẩm khuyết tật giữa các quốc gia, pháp luật của Việt Nam với các quốc gia có những điểm khác biệt. Cụ thể:

Thứ nhất, về thủ tục thu hồi sản phẩm khuyết tật:

Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam quy định hai thủ tục thu hồi đối với hàng hóa khuyết tật loại A và loại B là tương đối phù hợp. Tuy vậy, thủ tục thu hồi sản phẩm của Australia cụ thể hơn so với pháp luật Việt Nam khi đưa ra thủ tục thu hồi tự nguyện và bắt buộc. Với việc đưa ra hai thủ tục này cho thấy sự tham gia và nghĩa vụ của nhà cung cấp – doanh nghiệp, nhà quản lý là khác nhau. Thủ tục được pháp luật Australia quy định chi tiết, có giá trị tham khảo đối với Việt Nam.

Theo Dự thảo 02 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) của Việt Nam, thủ tục thu hồi chưa quy định chi tiết đến thủ tục xác định và đánh giá rủi ro cũng như hạn chế rủi ro do hàng hóa khuyết tật gây ra cho người tiêu dùng. Theo quy định của pháp luật EU thì thủ tục đánh giá rủi ro và quản trị rủi ro rất được coi trọng (xem sơ đồ nêu trên). Điều này cho thấy, trong thủ tục thu hồi hàng hóa khuyết tật, EU rất chú trọng đến việc đánh giá và hạn chế rủi ro do hàng hóa khuyết tật gây ra. Điều này giúp hạn chế những rủi ro cho người tiêu dùng, đồng thời nhà cung ứng cũng sẽ giảm thiểu những thiệt hại phát sinh trong quá trình thu hồi sản phẩm.

Đối với thủ tục thông báo cho công chúng về thu hồi hàng hóa khuyết tật, pháp luật của Việt Nam có ghi nhận nhưng chưa có quy định chi tiết về thông báo thu hồi đối với nhà cung ứng hàng hóa tại nước ngoài và người tiêu dùng ở nước ngoài. Trong khi đó, theo pháp luật của EU và Australia có quy định rất chi tiết về thủ tục thông báo thu hồi đối với nhà cung ứng và người tiêu dùng ở nước ngoài – nơi có hàng hóa khuyết tật. Thiết nghĩ đây là quy định về thủ tục quan trọng nhằm bảo vệ người tiêu dùng không chỉ ở lãnh thổ quốc gia mà còn ở lãnh thổ của quốc gia khác – nơi có cung ứng hàng hóa hoặc nơi có người tiêu dùng mua hàng hóa khuyết tật.

Thứ hai, về nội dung thông báo thu hồi: Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam chưa quy định nội dung cần phải có trong thông báo thu hồi đó là hướng dẫn người tiêu dùng nên thực hiện hành động nào để tránh thiệt hại xảy ra. Ngoài ra, trong thông báo thu hồi theo pháp luật Việt Nam chưa yêu cầu thông tin về mục đích thu hồi nhằm sửa chữa sản phẩm hoặc thay thế sản phẩm hoặc hoàn trả tiền cho người tiêu dùng. Pháp luật của Australia, Hoa Kỳ và EU đều quy định rất rõ về nội dung này. Ví dụ như ở Hoa Kỳ, liên quan đến việc sửa chữa, các đợt thu hồi đòi hỏi thông báo trực tiếp cho người tiêu dùng và thường có hiệu quả khi việc sửa chữa được thực hiện tại nhà của người tiêu dùng.⁵¹ Rõ ràng, những thông tin hướng dẫn người tiêu dùng và mục đích thu hồi của các quốc gia là căn cứ pháp lý quan trọng nhằm đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ ba, trách nhiệm của nhà cung cấp sau khi có thông báo thu hồi: Pháp luật Việt Nam ghi nhận nhà cung cấp phải có trách nhiệm khắc phục sản phẩm

⁵¹ See Teresa M. Schwartz and Robert S. Adler, *Product Recalls: A Remedy in Need of Repair*, Case W. Rsrv. L. Rev., 34, 442 (1984).

khuyết tật và tiến hành các biện pháp bảo vệ cần thiết để đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thu hồi sản phẩm. Tuy vậy, những nội dung này chưa được hướng dẫn cụ thể. Trong khi đó, pháp luật của Australia, Hoa Kỳ và EU có quy định khá chi tiết về hoạt động thu hồi để sửa chữa hoặc thay thế hoặc hoàn tiền. Thêm vào đó, pháp luật các nước này có quy định trách nhiệm của nhà bán lẻ đã chào bán hàng hóa trước đó phải bỏ sản phẩm trên kệ hàng, thông báo thu hồi và tiến hành thu hồi hàng hóa (Ví dụ như quy định của Hoa Kỳ)⁵².

Thứ tư, vấn đề phối hợp giữa các chính phủ và các hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nơi có hàng hóa khuyết tật: Pháp luật Việt Nam chưa quy định việc phối hợp giữa cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam, hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam với cơ quan, hiệp hội của các nước nơi có hàng hóa khuyết tật. Australia, Hoa Kỳ và EU đều quy định sự phối hợp giữa quốc gia này và hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở quốc gia này với quốc gia, hiệp hội khác nơi có hàng hóa khuyết tật. Có được sự phối hợp giữa các chính phủ và hiệp hội ở quốc gia khác nhau sẽ giúp thông tin và hoạt động thu hồi sản phẩm được thực hiện tốt. Điều này đồng nghĩa với việc quyền lợi người tiêu dùng được đảm bảo.

Thứ năm, giám sát hoạt động thu hồi: Pháp luật Việt Nam quy định rõ chủ thể giám sát là cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước liên quan khác. Các nước như Australia quy định người giám sát là Bộ trưởng khối thịnh vượng chung; Hoa Kỳ quy định Ủy ban an toàn sản phẩm tiêu dùng; và EU quy định là cơ quan giám sát thị trường (MSA). Các cơ quan giám sát khác nhau nhưng nhìn chung đều thực hiện việc giám sát hoạt động thu hồi sản phẩm khuyết tật nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Một số giải pháp, kiến nghị hoàn thiện chế định thu hồi sản phẩm khuyết tật nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trên thực tế, bất kỳ sự thất bại trong quá trình sản xuất, ghi nhãn, đóng gói và xác định sai bất kỳ điều kiện an toàn nào ảnh hưởng đến sức khỏe của người tiêu dùng cũng có thể dẫn đến thu hồi sản phẩm.⁵³ Vì vậy, chúng tôi đề xuất một số giải pháp và kiến nghị sau đây nhằm đảm bảo quyền của người tiêu dùng và nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp với người tiêu dùng thông qua hoạt động thu hồi sản phẩm khuyết tật.

Một là, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam bên cạnh quy định về thủ tục thu hồi đối với hàng hóa khuyết tật loại A và B thì nên quy định thủ tục thu hồi hàng hóa khuyết tật theo thủ tục bắt buộc hoặc tự nguyện. Việc quy định chi tiết này giúp cho các doanh nghiệp tiến hành thủ tục được thuận lợi và phù hợp. Từ đó, quyền lợi của người tiêu dùng được bảo đảm.

Hai là, thông thường, các công ty đánh giá thấp tổng chi phí thu hồi sản phẩm nhưng trên thực tế chi phí này là rất lớn. Chi phí liên quan đến thu hồi sản phẩm bao gồm: chi phí xác định lỗi an toàn; xử lý sản phẩm lỗi; thay thế và sửa chữa hàng hóa bị lỗi; thông báo việc thu hồi cho tất cả các thành viên; chi phí liên quan đến kiện tụng; tổn thất thương hiệu và giá trị vốn hóa thị trường; tiền phạt

⁵² See CA Health & Safety Code § 108046(c) (2017).

⁵³ See Fabrizio, D., P. Gay, and C. Tortia, *Traceability Issues in Food Supply Chain Management: A Review*, Biosystems Engineering, 120, 65–80 (2014). DOI:10.1016/j.biosystemseng.2013.09.00.

của cơ quan chính phủ và khoản hoàn trả cho các chủ thể liên quan.⁵⁴ Vì vậy, việc đánh giá rủi ro hạn chế rủi ro do hàng hóa khuyết tật gây là rất quan trọng. Chính phủ cần có hướng dẫn chi tiết về thủ tục đánh giá rủi ro và hạn chế rủi ro do hàng hóa khuyết tật gây ra. Đặc biệt, các doanh nghiệp nên chủ động trong việc đánh giá rủi ro và đưa ra các biện pháp hạn chế rủi ro do hàng hóa khuyết tật nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Đồng thời, việc đánh giá và hạn chế rủi ro giúp doanh nghiệp giảm thiểu thiệt hại do việc thu hồi hàng hóa khuyết tật.

Ba là, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam cần bổ sung quy định về nội dung trong thông báo thu hồi sản phẩm. Nội dung cần phải ghi nhận trong thông báo chính là hướng dẫn người tiêu dùng nên thực hiện hành động nào để tránh thiệt hại xảy ra và mục đích thu hồi hàng hóa khuyết tật để sửa chữa hoặc thay thế hoặc hoàn lại tiền.

Bốn là, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam cần bổ sung quy định về thủ tục thông báo thu hồi hàng hóa khuyết tật cho nhà cung ứng ở nước ngoài và nơi người tiêu dùng mua hàng hóa khuyết tật đó. Việc quy định về thông báo thu hồi hàng hóa khuyết tật ở nước ngoài bên cạnh mục đích bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn giúp các doanh nghiệp bảo vệ lợi ích của mình. Bởi vì, toàn cầu hóa diễn ra nên hình thành các chuỗi cung ứng hàng hóa toàn cầu.⁵⁵ Các công ty cần thông báo và có thể quy trách nhiệm cho các nhà sản xuất ở nước ngoài về lỗi sản xuất thì họ có thể tránh hoặc giảm thiểu chi phí gián tiếp của việc thu hồi.⁵⁶

Năm là, Chính phủ cần có quy định chi tiết về hoạt động thu hồi sản phẩm để sửa chữa hoặc thay thế hoặc hoàn tiền. Quy định này giúp người tiêu dùng xác định được quyền lợi của họ khi doanh nghiệp thực hiện hoạt động thu hồi sản phẩm khuyết tật.

Sáu là, giao tiếp là yếu tố chính của quy trình thu hồi hiệu quả.⁵⁷ Vì vậy, việc “giao tiếp” giữa các chủ thể liên quan là thực sự cần thiết cho quá trình thu hồi sản phẩm. Pháp luật Việt Nam cần quy định về việc phối hợp giữa cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam, hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam với cơ quan, hiệp hội của các nước nơi có hàng hóa khuyết tật.

Bảy là, bản thân doanh nghiệp có hàng hóa khuyết tật cần chủ động thực hiện những hoạt động sau: (i) Thông báo thông tin thu hồi trên nhiều nền tảng khác nhau để người tiêu dùng có thể tiếp nhận được thông tin; (ii) Chủ động đánh giá rủi ro và hạn chế rủi ro do hàng hóa khuyết tật gây ra; (iii) chủ động hỗ trợ người tiêu dùng trong quá trình thu hồi hàng hóa; (iv) Đưa ra giải pháp như sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền dựa trên nền tảng đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng; (v) chủ động phối hợp với các cơ quan, hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc tiếp nhận thông tin, thông báo thu hồi và tiến hành hoạt động thu hồi nhằm bảo vệ tốt nhất quyền lợi của người tiêu dùng. Doanh nghiệp chủ động thực hiện hoạt động thu hồi dựa trên trách nhiệm pháp luật và cao hơn là trách

⁵⁴ See Barry Berman, *Managing the Product Recall Process*, Rutgers Business Review, Vol. 6, No. 1, 98 (2021).

⁵⁵ See Marjorie A. Lyles, Barbara B. Flynn and Mark T. Frohlich, *supra* note 4, at 167–182.

⁵⁶ See Manpreet Hora; Hari Bapuji; Aleda V. Roth, *supra* note 2, at 775.

⁵⁷ See Dani, S., Deep, A., *Fragile food supply chains: reacting to risks*, International Journal of Logistics: Research & Applications 13, 395–410 (2010).

nhệm đạo đức (đạo đức kinh doanh) thì người tiêu dùng sẽ trung thành với doanh nghiệp. Từ đó, doanh nghiệp phát triển bền vững.

4. Kết luận

Chế định thu hồi sản phẩm khuyết tật trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một chế định quan trọng. Vì vậy, chế định này cần được quy định chi tiết và có tính phù hợp cao mới bảo vệ hiệu quả quyền lợi của người tiêu dùng. Để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chế định thu hồi sản phẩm khuyết tật Việt Nam cần có những sửa đổi bổ sung như sau: (i) Bổ sung quy định về thủ tục thu hồi sản phẩm bắt buộc và tự nguyện; (ii) Quy định chi tiết về đánh giá rủi ro và hạn chế rủi ro trong quá trình thu hồi sản phẩm khuyết tật; (iii) Thông báo thu hồi sản phẩm phải có hướng dẫn người tiêu dùng các biện pháp hạn chế thiệt hại và mục đích thu hồi sản phẩm; (iv) Quy định chi tiết về thủ tục thu hồi nhằm sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền; (v) Quy định về việc phối hợp giữa cơ quan nhà nước và hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu của Việt Nam với cơ quan, hiệp hội của nước ngoài. Bên cạnh đó, bản thân các doanh nghiệp cần phải chủ động thực hiện tốt quy định của pháp luật hoặc thực hiện ở mức độ cao hơn quy định của pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chế định thu hồi sản phẩm được quy định chi tiết, phù hợp và doanh nghiệp chủ động trong việc thu hồi sản phẩm khuyết tật thì quyền lợi của người tiêu dùng được bảo đảm./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Australian Consumer Law in Schedule 2 of Competition and Consumer Act 2010.
2. CA Health & Safety Code (2017)
3. Commission Implementing Decision (EU) 2019/417 of 8 November 2018 laying down guidelines for the management of the European Union Rapid Information System ‘RAPEX’ established under Article 12 of Directive 2001/95/EC on general product safety and its notification system (notified under document C(2018) 7334), [EUR-Lex - 32019D0417 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).
4. Dự thảo 02 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam (sửa đổi).
5. The General Product Safety Directive 2001/95/EC (GPSD) and 3(22) of Regulation (EU) 2019/1020.
6. Ahsan & Gunawan, *Analysis of Product Recalls: Identification of Recall Initiators and Causes of Recall*, Operations and Supply Chain Management, 7(3), p. 97 – 106 (2014).
7. Beamish, PW & Bapuji, H., *Toy recalls and China: emotion vs. evidence*, Management and Organization Review, 4(2), 197-209 (2008).
8. Barry Berman, *Managing the Product Recall Process*, Rutgers Business Review, Vol. 6, No. 1, 95-111 (2021).
9. Dani, S., Deep, A., *Fragile food supply chains: reacting to risks*, International Journal of Logistics: Research & Applications 13, 395–410 (2010).
10. Jackson, George C.; Morgan, Fred W., *Responding to Recall Requests: A Strategy for Managing Goods Withdrawal*, Journal of Public Policy & Marketing, 7(1), 152–165 (1988). DOI:10.1177/074391568800700112.

11. European Commission, *Safety Gate: the EU rapid alert system for dangerous non-food products*, Safety Gate: the EU rapid alert system for dangerous non-food products (europa.eu).
12. European Commission, *Recall process from A to Z: Guidance for economic operators and market surveillance authorities*, 3 (2021), https://ec.europa.eu/safety/consumers/consumers_safety_gate/effectiveRecalls/documents/EU_guide_on_the_Recall_process_from_A_to_Z_en.docx.
13. Fabrizio, D., P. Gay, and C. Tortia, *Traceability Issues in Food Supply Chain Management: A Review*, *Biosystems Engineering*, 120, 65–80 (2014). DOI: 10.1016/j.biosystemseng.2013.09.00.
14. Hora, M, Bapuji, H & Roth, AV. (2011), "Safety hazard and time to recall: The role of recall strategy, product defect type, and supply chain player in the US toy industry", *Journal of Operations Management*, 29, p. 766-777.
15. Mayounga, André T., *Antecedents of recalls prevention: analysis and synthesis of research on product recalls*, *Supply Chain Forum: An International Journal*, Taylor & Francis, Vol. 19. No. 3., 164-177 (2018).
16. Lyles, M.A., Flynn, B.B. & Frohlich, M.T., *All supply chains don't flow through: understanding supply chain issues in product recalls*, *Management and Organization Review*, 4(2), 167-182 (2008).
17. Teresa M. Schwartz and Robert S. Adler, *Product Recalls: A Remedy in Need of Repair*, *Case W. Rsrv. L. Rev.*, 34, 401-464 (1984).
18. Nguyễn Thị Thu Trang, *Quan hệ giữa trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp với pháp luật và liên hệ quyền tiếp nhận thông tin của người tiêu dùng*, *Tạp chí Pháp luật và Phát triển*, 11+12/2021, 80-88 (2021).