

THẨM QUYỀN XÉT XỬ CỦA TÒA ÁN NHÂN DÂN TRONG VIỆC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG BẢO HIỂM

PHAN QUỐC TUẤN

Trường Đại học Luật, Đại học Huế

University of Law, Hue University

Email: tuanphan1206@gmail.com

NGUYỄN THỊ THUY

Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh

Ho Chi Minh City University of Law

Email: ntthuy@hcmulaw.edu.vn

Tóm tắt

Bài viết phân tích về thẩm quyền xét xử của Tòa án nhân dân Việt Nam trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bảo hiểm. Hiện tại, các quy định pháp luật về thẩm quyền xét xử tranh chấp hợp đồng bảo hiểm còn chưa đầy đủ, khiến người tham gia bảo hiểm gặp nhiều khó khăn khi kiện doanh nghiệp bảo hiểm. Theo kinh nghiệm quốc tế, nhiều quốc gia có những quy định về quyền tài phán của Tòa án nhằm bảo vệ người tiêu dùng bảo hiểm trong tranh chấp với doanh nghiệp bảo hiểm. Tập thể tác giả đã phân tích những vướng mắc, khó khăn của người tiêu dùng bảo hiểm khi tiến hành thủ tục khởi kiện công ty bảo hiểm. Từ đó, các tác giả đề xuất sửa đổi, bổ sung quy định pháp luật về thẩm quyền xét xử của Tòa án nhân dân nhằm hỗ trợ tốt nhất cho người tiêu dùng bảo hiểm.

Từ khóa: thẩm quyền xét xử, Tòa án nhân dân, người tiêu dùng bảo hiểm

Abstract

This article analyzes the jurisdiction of the People's Courts

tiêu dùng bảo hiểm có những quyền cơ bản đã được pháp định, trong đó, quyền được khởi kiện thuận tiện nhất là một trong những quyền giúp cân bằng trong quan hệ hợp đồng với thương nhân (doanh nghiệp bảo hiểm). Các quốc gia có hệ thống pháp luật tiên tiến thuộc Liên minh châu Âu (*European Union*, EU) rất quan tâm đến quyền này của người tiêu dùng bảo hiểm. Pháp luật về tố tụng của EU có nội dung về “quyền tài phán bảo vệ” (*protective jurisdiction*) nhằm bảo vệ những người tiêu dùng bảo hiểm, quy định này chỉ rõ Tòa án nào có thẩm quyền xét xử vụ án tranh chấp về hợp đồng bảo hiểm, giúp cho người tiêu dùng bảo hiểm không bị doanh nghiệp chèn ép bằng cách chỉ cho phép người tiêu dùng bảo hiểm khởi kiện tại Tòa án mà họ đã chọn trước.³

Để việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bảo hiểm tại Việt Nam được tốt hơn, cần phải có cả hai nhóm quy định pháp luật, bao gồm: (i) bảo vệ khách hàng thông qua việc ban hành quy định kiểm soát nội dung, điều khoản hợp đồng; và (ii) bảo vệ khách hàng thông qua việc ban hành những quy định về thực hiện hợp đồng, trong đó, việc ban hành quy định về thẩm quyền xét xử của Tòa án khi có tranh chấp bảo hiểm sẽ giúp cân bằng lợi ích các bên trong việc thực hiện hợp đồng bảo hiểm.

1. Khái niệm người tiêu dùng bảo hiểm và sự cần thiết phải bảo vệ người tiêu dùng bảo hiểm thông qua thẩm quyền xét xử của Tòa án nhân dân

1.1. Khái niệm người tiêu dùng bảo hiểm

Từ rất lâu, các nước trên thế giới đều muốn xác định rõ người tiêu dùng là ai? Việc

cho là mình làm điều đó; Vì thế (b) bên kia là bên lập hợp đồng. Bên kia theo quan điểm đạo luật này phải là bên hành động trong quá trình thương mại hoặc kinh doanh”.⁶

Những quan điểm trên hầu như đều xem người tiêu dùng là một cá nhân mà không phải là một tổ chức, mặc dù tổ chức cũng đôi khi mua hàng hóa, dịch vụ để sử dụng mà không hề có mục đích kinh doanh, do đó cũng có những quan điểm xem tổ chức cũng là người tiêu dùng. Theo Kennedy thì “chủ nghĩa tiêu dùng không chỉ quan tâm đến việc cung cấp hàng hóa mà còn đến việc cung cấp dịch vụ. Người tiêu dùng chỉ đơn giản trở thành khách hàng, bệnh nhân, hoặc bất cứ điều gì khác ngoài việc là người mua sắm”.⁷ Theo quan điểm này, người tiêu dùng chỉ đơn giản là khách hàng (dĩ nhiên không phải là người mua sắm) thì hoàn toàn có thể là tổ chức.

Quy định của luật Việt Nam về đặc điểm của người tiêu dùng cũng giống luật các nước khác ở khía cạnh người tiêu dùng là người tiêu thụ hàng hóa, dịch vụ mà không nhằm mục đích kinh doanh. Theo Từ điển Kinh tế học hiện đại thì “Người tiêu dùng là bất kỳ đơn vị kinh tế nào có nhu cầu tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ cuối cùng, ... thông thường người tiêu dùng được coi là một cá nhân, nhưng trên thực tế người tiêu dùng có thể là một cơ quan, các cá nhân và nhóm cá nhân. Trong trường hợp cuối cùng, điều đáng lưu ý là, để có quyết định, đơn vị tiêu dùng là hộ gia đình chứ không phải cá nhân”.⁸ Như vậy, ngoài việc xem người tiêu dùng là cá nhân, thì theo luật Việt Nam, tổ chức cũng có thể là người tiêu dùng nếu thỏa mãn điều kiện là đối tượng tiêu dùng dịch vụ cuối cùng. Quan điểm này cũng thể hiện rõ trong pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam năm 2010, theo đó “Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì

bảo hiểm cuối cùng, bao gồm bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm và người thụ hưởng bảo hiểm.

1.2. Sự cần thiết phải bảo vệ người tiêu dùng bảo hiểm thông qua quy định thẩm quyền xét xử của Tòa án nhân dân

Hầu hết các quốc gia đều xem người tiêu dùng là bên yếu thế trong hợp đồng giao kết với thương nhân, nên pháp luật các nước đề cập việc phải ban hành những quy định nhằm bảo vệ họ trong quan hệ hợp đồng, đặc biệt là trong các giao dịch có hợp đồng mẫu. Tại Pháp, một nước theo hệ thống pháp luật dân sự, còn có cả một Ủy ban Chống điều khoản lạm dụng, để xem xét và ban hành những điều khoản của hợp đồng mẫu, nhằm hạn chế tối đa việc người tiêu dùng bị ảnh hưởng quyền lợi. Một trong số những điều khoản luôn được xem xét trong các hợp đồng mẫu tại Pháp là điều khoản quy định về nơi giải quyết khi có tranh chấp xảy ra. Điều khoản này bảo đảm rằng người tiêu dùng không bị thương nhân ép buộc (thông qua điều khoản quy định sẵn trong hợp đồng) chỉ được khởi kiện tại một Tòa án nào đó, thông thường là nơi cư trú hoặc đặt trụ sở của thương nhân.¹¹ Bởi vì, điều khoản này trong hợp đồng mẫu, sẽ gây nhiều khó khăn cho người tiêu dùng trong việc đòi quyền lợi của họ thông qua phương thức xét xử của Tòa án. Người tiêu dùng khi phải kiện ở nơi quá xa chỗ họ cư trú thì sẽ cân nhắc nguồn lực bỏ ra như: chi phí, thời gian tham gia tố tụng... Những “rào cản” này có thể làm người tiêu dùng phải bỏ cuộc. Tại các quốc gia thuộc EU, đối với những vụ tranh chấp liên quan đến hợp đồng bảo hiểm, thẩm quyền xét xử của Tòa án được áp dụng theo quy định tại cơ chế Brussels.¹² Đối với người được bảo hiểm, người tiêu dùng và người lao động là cá nhân có quyền tài phán được gọi là “qu

2. Thực trạng pháp luật Việt Nam về thẩm quyền của Tòa án và thực tiễn áp dụng trong các vụ án tranh chấp hợp đồng bảo hiểm

Như đã nói ở trên, pháp luật Việt Nam phân loại hợp đồng bảo hiểm vào nhóm các hợp đồng dân sự, thương mại nên khi người tiêu dùng bảo hiểm khởi kiện doanh nghiệp bảo hiểm thì khi xét xử, sẽ áp dụng pháp luật về hợp đồng và pháp luật về tố tụng chung như những tranh chấp về hợp đồng khác. Tuy nhiên, ngành bảo hiểm là một ngành kinh doanh đặc thù với những đặc trưng như: bán hàng thông qua mạng lưới đại lý trên toàn quốc; hợp đồng bảo hiểm là hợp đồng mang tính gia nhập,¹⁵ nếu bên mua vi phạm nghĩa vụ thì hợp đồng bảo hiểm sẽ mất hiệu lực. Thế nên, việc tranh chấp xảy ra (nếu có) thì chỉ là người tiêu dùng khởi kiện doanh nghiệp bảo hiểm, chứ rất ít có vụ kiện ngược lại. Với những đặc thù như trên, khi áp dụng thẩm quyền xét xử của Tòa án nhân dân quy định tại Bộ luật Tố tụng dân sự hiện hành sẽ gây khó khăn cho cả người tiêu dùng bảo hiểm và cơ quan xét xử, bởi những lý do sẽ nêu dưới đây

2.1. Những điều khoản lạm dụng và trái quan điểm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng bảo hiểm

Pháp luật Việt Nam xem hợp đồng bảo hiểm là hợp đồng dân sự, thương mại, nên quan điểm của Tòa án là tôn trọng mọi thỏa thuận trong hợp đồng. Trong khi đó, hầu hết các hợp đồng bảo hiểm do doanh nghiệp bảo hiểm soạn thảo thường đưa sẵn nội dung chọn Tòa án nơi bị đơn có trụ sở hoặc cư trú là Tòa án có thẩm quyền xét xử vụ án. Nội dung này phù hợp với thẩm quyền Tòa án quy định tại Điều 39 của Bộ luật Tố tụng dân sự là “Tòa án nơi bị đơn cư trú, làm việc, nếu bị đơn là cá nhân hoặc nơi bị đơn có trụ sở, nếu bị đơn là cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo thủ tục sơ thẩm những tranh chấp về dân sự, hôn

Qua hai vụ án trên, chúng ta thấy sự vất vả của người tiêu dùng bảo hiểm khi muốn kiện doanh nghiệp bảo hiểm vì không được bảo vệ bởi một quy định về thẩm quyền xét xử riêng mà phải áp dụng quy định chung cho tất cả các loại hợp đồng. Doanh nghiệp bảo hiểm luôn biết rằng họ có các quyền: từ chối bồi thường, trả tiền bảo hiểm; quyền hủy hợp đồng; quyền đơn phương dừng thực hiện hợp đồng nếu khách hàng vi phạm nghĩa vụ. Với những quyền này, họ không cần đi kiện khách hàng vì họ không hề bị xâm phạm quyền lợi. Thế nên khi đưa nội dung chỉ có Tòa án nơi bị đơn cư trú hoặc có trụ sở mới có thẩm quyền giải quyết vụ án, thì doanh nghiệp bảo hiểm đã cố tình ép khách hàng phải đến nơi họ có trụ sở để kiện họ. Điều này rõ ràng đã gây khó khăn cho người tiêu dùng bảo hiểm, nhưng pháp luật Việt Nam chưa có biện pháp hạn chế. Khác với Việt Nam, nhằm hạn chế việc doanh nghiệp bảo hiểm lạm dụng điều này, pháp luật Pháp có nội dung về “Điều khoản lạm dụng” (*unfair terms*). Bộ luật Tiêu dùng Pháp (*Code de la consommation*) quy định: “(i) Một điều khoản được coi là lạm dụng nếu nó gây ra sự mất cân bằng đáng kể giữa quyền và nghĩa vụ của các bên theo hợp đồng, gây bất lợi cho người tiêu dùng; (ii) Nó không được đàm phán trực tiếp giữa các bên; (iii) Nếu bị coi là lạm dụng, điều khoản đó sẽ bị tuyên vô hiệu.”¹⁹

Từ năm 1990, Tòa án Pháp cho phép các thẩm phán được xem xét và tuyên bố một điều khoản nào đó là lạm dụng và tuyên bố điều khoản đó vô hiệu hoặc xem như nó chưa tồn tại để không cần phải áp dụng.²⁰ Như vậy, nếu điều khoản chọn sẵn Tòa án trong hợp đồng nhằm gây bất lợi cho người tiêu dùng bảo hiểm thì sẽ bị các thẩm phán Pháp tuyên vô hiệu và không có giá trị ràng buộc các bên, nhờ đó, người tiêu dùng bảo hiểm có thể chọn một Tòa án khác thuận lợi hơn cho mình để kiện nhà bảo hiểm.

trụ sở chính để kiện là bất công. Mặt khác, đối với một số nước thuộc EU thì việc bảo vệ bên yếu thế trong hợp đồng còn là lẽ đương nhiên thuộc trật tự công (*public policy*)²³ trong khi đó Việt Nam chưa quan tâm nhiều đến vấn đề này, làm cho người tiêu dùng bảo hiểm tại Việt Nam còn gặp khó khăn về thủ tục khi kiện doanh nghiệp bảo hiểm.

2.2. Khó khăn trong việc xác định “nơi hợp đồng được thực hiện” theo luật định

Khi có tranh chấp xảy ra, mặc dù trong hợp đồng, đã chọn các bên Tòa án có thẩm quyền giải quyết, nhưng người tiêu dùng bảo hiểm luôn mong muốn họ được khởi kiện doanh nghiệp bảo hiểm tại nơi nào thuận tiện nhất, thường là nơi họ cư trú. Họ căn cứ vào quy định “nếu tranh chấp phát sinh từ quan hệ hợp đồng thì nguyên đơn có thể yêu cầu tòa án nơi hợp đồng được thực hiện giải quyết”.²⁴ Theo họ, pháp luật về tố tụng dân sự cho phép nguyên đơn có thể chọn Tòa án tại “nơi hợp đồng được thực hiện” để khởi kiện và nơi họ cư trú chính là nơi thực hiện một phần hợp đồng. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam không có khái niệm về “nơi hợp đồng được thực hiện” và trong hợp đồng bảo hiểm cũng không thể hiện nội dung “nơi hợp đồng được thực hiện”. Do đó, việc có chấp nhận thụ lý vụ án hay không hoàn toàn phụ thuộc vào quan điểm pháp lý của thẩm phán. Thực tiễn có hai quan điểm pháp lý như sau:

Quan điểm thứ nhất cho rằng việc thực hiện hợp đồng bảo hiểm là việc các bên thực hiện nghĩa vụ của mình theo quy định trong hợp đồng, và để xác định nơi thực hiện nghĩa vụ, người tiêu dùng bảo hiểm căn cứ vào “địa điểm thực hiện nghĩa vụ” được quy định tại Điều 277, Bộ luật Dân sự năm 2015. Điều luật này quy định, trường hợp không có thỏa thuận địa

2.3. Việc chọn Tòa án nơi có chi nhánh của doanh nghiệp bảo hiểm để khởi kiện

Một quy định khác tại Điều 40, Bộ luật Tố tụng dân sự Việt Nam năm 2015 cho phép nguyên đơn có thể kiện tại Tòa án nơi có chi nhánh của tổ chức,²⁷ nhưng lại ràng buộc thêm điều kiện là phải có “tranh chấp phát sinh từ hoạt động của chi nhánh”. Do đặc thù của ngành bảo hiểm là kinh doanh thông qua đại lý, những đại lý này chỉ hoạt động những công việc sau: tư vấn sản phẩm bảo hiểm; giới thiệu sản phẩm bảo hiểm; chào bán sản phẩm bảo hiểm; thu xếp việc giao kết hợp đồng bảo hiểm; thu phí bảo hiểm; thu thập hồ sơ để phục vụ việc giải quyết bồi thường, trả tiền bảo hiểm.²⁸ Mặc dù, các công ty bảo hiểm có các chi nhánh hoặc văn phòng kinh doanh ở nhiều nơi, nhưng hoạt động của các chi nhánh và văn phòng kinh doanh này cũng để quản lý lực lượng bán hàng và phát triển kinh doanh. Các chi nhánh và văn phòng kinh doanh không được ủy quyền công việc giải quyết bồi thường, trả tiền bảo hiểm. Công việc giải quyết bồi thường, trả tiền bảo hiểm đều do trụ sở công ty thực hiện. Trong những tranh chấp bảo hiểm thì đa số người tham gia bảo hiểm kiện doanh nghiệp bảo hiểm khi họ bị từ chối bồi thường, chi trả hoặc không giải quyết thỏa đáng yêu cầu trả tiền bảo hiểm của họ. Tranh chấp này không phát sinh do hoạt động của chi nhánh và các văn phòng kinh doanh, nên người tham gia bảo hiểm không thể kiện ở chính nơi mình giao dịch mà phải kiện ở Tòa án nơi có trụ sở của doanh nghiệp bảo hiểm (bị đơn). Quy định phải có “tranh chấp phát sinh từ hoạt động của chi nhánh” thì nguyên đơn mới được chọn Tòa án nơi có chi nhánh để kiện đã gây nhiều khó khăn cho người tiêu dùng bảo hiểm tại Việt Nam. Tham khảo pháp luật EU liên quan đến vấn đề này, chúng tôi thấy rằng, đối với pháp nhân hoặc tổ chức kinh doanh, EU cho phép nguyên đơn được khởi kiện tại nơi pháp nhân “cư trú”. Để xác định nơi “cư trú” của pháp

người tham gia bảo hiểm có thể chọn Tòa án nơi họ cư trú hoặc nơi doanh nghiệp bảo hiểm cư trú; ngược lại, người tiêu dùng bảo hiểm chỉ có thể bị kiện tại nơi họ cư trú. Điều này hoàn toàn hợp lý vì theo quyền tài phán bảo vệ của EU thì quyền tài phán này nhằm bảo vệ ba đối tượng là người lao động, người được bảo hiểm và người tiêu dùng cá nhân. Hiện tại, pháp luật tố tụng Việt Nam đã có quy định về ưu tiên cho người lao động giống như EU, vậy chỉ cần bổ sung hai đối tượng còn lại là hoàn thiện và tiếp cận với nền pháp lý của các nước phát triển.

Thứ hai, bổ sung định nghĩa “nơi hợp đồng được thực hiện” để thống nhất áp dụng pháp luật, tránh trường hợp có nhiều cách hiểu, làm mất đi quyền được khởi kiện tại nơi thuận tiện của người tiêu dùng bảo hiểm nói riêng và những đối tượng khác có liên quan.

Thứ ba, bỏ quy định phải có tranh chấp phát sinh từ hoạt động của chi nhánh thì nguyên đơn mới được khởi kiện tại nơi tổ chức kinh doanh có chi nhánh. Chỉ cần pháp nhân có chi nhánh hoặc hiện diện tại địa điểm nào đó thì nguyên đơn được kiện tại Tòa án nơi có chi nhánh hoặc hiện diện của tổ chức kinh doanh.

Kết luận

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bảo hiểm luôn là vấn đề quan tâm của tất cả quốc gia có nền pháp lý tiên tiến. Họ phối hợp giữa luật nội dung và luật hình thức nhằm bảo vệ tốt nhất tất cả các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bảo hiểm Luật Kinh doanh bảo hiểm năm 2022, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các nghị định, thông tư liên quan của Việt Nam đã có những