**Kể từ ngày 01/7/2024, hoà giải viên ở cơ sở được tham gia hoà giải trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh**

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, kỳ họp thứ 5 thông qua ngày 20/6/2023. Luật 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. Điều 54, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định có 04 phương thức giải quyết tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong đó hoà giải là một trong bốn phương thức giải quyết tranh chấp. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được thực hiện theo hình thức trực tiếp, trực tuyến hoặc hình thức khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

So với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, hoà giải tiếp tục được quy định là một trong các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh. Tuy nhiên, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2024 quy định cụ thể hơn, sửa đổi, bổ sung các quy định về nguyên tắc thực hiện hoà giải, tổ chức hoà giải; bổ sung quy định mới về trình tự, thủ tục hoà giải, hoà giải viên giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, về kết quả hoà giải… qua đó góp phần tạo cơ sở pháp lý vững chắc trong quá trình triển khai thi hành Luật trên thực tế. Về tổ chức hoà giải, Điều 35 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định: *“Tổ chức, cá nhân có đủ điều kiện theo quy định của Chính phủ được thành lập tổ chức hòa giải để giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ”*. Điều 63 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định cụ thể tổ chức hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh bao gồm: Tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức hòa giải theo quy định của pháp luật về hòa giải thương mại, pháp luật về hòa giải tại cơ sở, pháp luật về hòa giải tại tòa án và tổ chức khác có chức năng hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật. Trong đó, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức khác có chức năng hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật có trách nhiệm công nhận, công bố Danh sách hòa giải viên đủ điều kiện theo quy định của Luật này và chỉ định các hòa giải viên tham gia thực hiện việc hòa giải theo yêu cầu của các bên.

Đặc biệt Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 bổ sung một Điều mới so với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 về hoà giải viên hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, trong đó có hoà giải viên ở cơ sở. Theo đó, hòa giải viên hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh bao gồm: (i) Hòa giải viên theo quy định của pháp luật về hòa giải có liên quan; (ii) Hòa giải viên thuộc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức khác có chức năng hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật. Quy định này góp phần khẳng định vị trí, vai trò của công tác hoà giải ở cơ sở, đội ngũ hoà giải viên ở cơ sở trong việc góp phần hoà giải các tranh chấp trong đời sống xã hội, trong đó có tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, đặc biệt trong mối quan hệ giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh thì người tiêu dùng luôn có vị trế “yếu thế” hơn. Điều 7 Luật Hoà giải ở cơ sở năm 2012 quy định về tiêu chuẩn hòa giải viên. Theo đó, người được bầu làm hòa giải viên phải là công dân Việt Nam thường trú tại cơ sở, tự nguyện tham gia hoạt động hòa giải và có các tiêu chuẩn sau đây: (i) Có phẩm chất đạo đức tốt; có uy tín trong cộng đồng dân cư; (ii) Có khả năng thuyết phục, vận động nhân dân; có hiểu biết pháp luật.

Ngoài hoà giải viên ở cơ sở, hoà giải viên theo quy định của pháp luật về hòa giải có liên quan, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định về điều kiện đối với hòa giải viên thuộc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức khác có chức năng hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật. Theo đó, họ phải là công dân Việt Nam đáp ứng đủ các điều kiện gồm: Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; có phẩm chất đạo đức tốt, trung thực, có uy tín; có kỹ năng hòa giải, hiểu biết pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật khác có liên quan; không đang trong thời gian bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đã bị kết án mà chưa được xóa án tích. Luật cũng quy định, trường hợp tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh mà có người dân tộc thiểu số thì phải có ít nhất 01 hòa giải viên là người dân tộc thiểu số hoặc là người sử dụng thông thạo tiếng của dân tộc thiểu số đó. Trường hợp không có hòa giải viên đáp ứng yêu cầu này thì các bên tham gia hòa giải tự bố trí phiên dịch hoặc đề nghị hòa giải viên bố trí phiên dịch, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

Việc hoà giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh phải đảm bảo các nguyên tắc khách quan, trung thực, thiện chí, bình đẳng, công bằng, tự nguyện; không được ép buộc, lừa dối; tổ chức, cá nhân tiến hành hòa giải, các bên tham gia hòa giải phải bảo đảm bí mật thông tin liên quan đến việc hòa giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác. Tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba để thực hiện việc hòa giải. Trình tự, thủ tục hòa giải thực hiện theo quy định của pháp luật về hòa giải.Không hoà giải trong các trường hợp xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng; vi phạm điều cấm của luật hoặc trái đạo đức xã hội hoặc gây thiệt hại đến lợi ích của nhiều người tiêu dùng, trừ trường hợp xác định đầy đủ số lượng người tiêu dùng bị thiệt hại.

Khi đạt được kết quả hòa giải thành, các bên lập văn bản về kết quả hòa giải thành. Các bên tham gia hòa giải có trách nhiệm thực hiện kết quả hòa giải thành trong thời hạn đã thỏa thuận trong văn bản về kết quả hòa giải thành. Một trong các bên tham gia hòa giải có quyền yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành. Việc yêu cầu và công nhận kết quả hòa giải thành thực hiện theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự.

Luật có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2024./.

**Lê Nguyên Thảo – Cục Phổ biến, giáo dục pháp luật**