

QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG GIAO KẾT HỢP ĐỒNG TÀI CHÍNH: NHỮNG KHOẢNG TRỐNG PHÁP LÝ

LÊ THỊ THẢO*
VĂN PHẠM KIM XUYỀN**

Quyền của người tiêu dùng trong các giao dịch hợp đồng tài chính đóng vai trò quan trọng trong việc bảo đảm công bằng, minh bạch và bảo vệ các bên yếu thế. Tuy nhiên, tại Việt Nam, khuôn khổ pháp lý điều chỉnh các quyền này bộc lộ một số lỗ hổng cản trở việc thực thi hiệu quả và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Bài viết phân tích thực trạng hợp đồng tài chính trên cơ sở phân tích các nghiên cứu điển hình và các tiền lệ; đồng thời, nhấn mạnh yêu cầu cấp thiết phải hoàn thiện khung pháp lý để nâng cao năng lực của các cơ quan quản lý và nhận thức của người tiêu dùng.

Từ khóa: Quyền của người tiêu dùng; hợp đồng tài chính; khuôn khổ pháp lý; bảo vệ người tiêu dùng.

Consumer rights in financial contractual transactions play a vital role in ensuring fairness, transparency, and the protection of vulnerable parties. However, in Vietnam, the legal framework governing these rights reveals several shortcomings that hinder effective enforcement and limit the protection of consumers' interests. This article analyzes the current state of financial contract regulation through the examination of case studies and legal precedents. It also underscores the urgent need to improve the legal framework to enhance the capacity of regulatory authorities and raise consumer awareness.

Keywords: Consumer rights; financial contracts; legal framework; consumer protection.

NGÀY NHẬN: 07/3/2025

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 25/5/2025

NGÀY DUYỆT: 16/7/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.354.2025.1229>

1. Đặt vấn đề

Hợp đồng tài chính là công cụ pháp lý phổ biến để thiết lập mối quan hệ giữa người tiêu dùng và tổ chức tài chính. Người tiêu dùng khi tham gia ký kết hợp đồng tài chính có quyền lợi được bảo vệ chặt chẽ theo pháp luật hiện hành nhằm bảo đảm tính minh bạch, công bằng và tránh tình trạng bị lạm dụng bởi các tổ chức tài chính. Quyền lợi này, gồm: quyền được cung cấp thông tin rõ ràng, quyền được giải thích các điều khoản hợp

đồng, quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền khiếu nại nếu quyền lợi bị xâm phạm.

Người tiêu dùng thường ở thế yếu do thiếu thông tin, hiểu biết pháp luật hạn chế và đối mặt với các điều khoản bất lợi trong hợp đồng tài chính. Tuy nhiên, khung pháp lý hiện hành tại Việt Nam chưa hoàn chỉnh

* TS, Trường Đại học Luật, Đại học Huế

** NCS của Trường Đại học Luật, Đại học Huế

để bảo vệ họ, sự phức tạp của các hợp đồng và sự bất cân xứng về thông tin giữa hai bên thường dẫn đến việc người tiêu dùng rơi vào thế bất lợi. Điều này đã và đang đặt ra thách thức lớn trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Tại Việt Nam, mặc dù đã có các quy định, như: *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* năm 2010, *Bộ luật Dân sự* năm 2015 nhưng hệ thống pháp luật hiện hành vẫn còn tồn tại nhiều khoảng trống cần nghiên cứu để hoàn thiện. Bài viết hướng tới mục tiêu không chỉ đóng góp lý thuyết mà còn cung cấp những giải pháp thực tiễn có thể triển khai nhằm nâng cao chất lượng khung pháp lý, hướng tới một thị trường tài chính minh bạch và bền vững.

2. Nội dung nghiên cứu

a. Khái niệm và đặc điểm của hợp đồng tài chính trong nền kinh tế số

Hợp đồng tài chính được hiểu là một thỏa thuận pháp lý giữa các bên, trong đó xác lập quyền và nghĩa vụ liên quan đến các giao dịch tài chính, như: vay vốn, gửi tiền, đầu tư, bảo hiểm hoặc thanh toán. Hợp đồng này thường được thiết lập giữa tổ chức tài chính và người tiêu dùng. Theo *Bộ luật Dân sự* năm 2015, hợp đồng tài chính thuộc nhóm hợp đồng dân sự, chịu sự điều chỉnh của các quy định về giao dịch dân sự, hợp đồng và các văn bản pháp luật chuyên ngành, như: *Luật Các tổ chức tín dụng* năm 2024, *Luật Kinh doanh bảo hiểm* năm 2022 và *Luật Chứng khoán* năm 2019.

Hợp đồng tài chính trong nền kinh tế số có những đặc điểm sau:

Một là, hợp đồng thường là hợp đồng gia nhập (hợp đồng mẫu). Hầu hết, các hợp đồng tài chính được thiết lập dưới dạng mẫu, trong đó các điều khoản do tổ chức tài chính soạn thảo và người tiêu dùng chỉ có quyền chấp nhận hoặc từ chối. Người tiêu dùng dễ bị tổn thương trước các điều khoản bất lợi do thiếu hiểu biết hoặc không có sự hỗ trợ pháp lý.

Hai là, hợp đồng tài chính thường mang tính phức tạp của các điều khoản và rủi ro cao. Hợp đồng tài chính thường gắn liền với những rủi ro, như: tín dụng, dữ liệu, pháp lý... trong khi cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) tại Việt Nam chưa phát triển.

Ba là, tính phụ thuộc vào công nghệ số. Giao kết chủ yếu thực hiện qua phương thức điện tử trong nền kinh tế số, yêu cầu sự tích hợp công nghệ, như: chữ ký số, hệ thống bảo mật trực tuyến và nền tảng quản lý hợp đồng.

b. Quyền cơ bản của người tiêu dùng trong giao kết hợp đồng tài chính

Thứ nhất, quyền được thông tin đầy đủ và minh bạch. Theo *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* năm 2023, người tiêu dùng có quyền được cung cấp đầy đủ thông tin về nội dung, giá trị và rủi ro của dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, nhiều tổ chức tài chính vẫn sử dụng ngôn ngữ phức tạp hoặc không cung cấp đủ thông tin trong hợp đồng, như phí phạt trả trước hạn hoặc các khoản phụ thu không rõ ràng là nguyên nhân gây ra tranh chấp.

Thứ hai, quyền được tự do giao kết và bảo vệ trước điều khoản bất lợi. Điều 406 *Bộ luật Dân sự* năm 2015 quy định quyền tự do giao kết hợp đồng, trong đó các điều khoản không được vi phạm điều cấm của pháp luật hoặc trái đạo đức xã hội. *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* cũng cấm tổ chức kinh doanh áp đặt điều khoản gây bất lợi cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, hợp đồng theo mẫu do tổ chức tài chính soạn thảo thường chứa các điều khoản bất lợi, như: quyền đơn phương thay đổi lãi suất hoặc phạt vi phạm cao. Người tiêu dùng hiếm khi có khả năng thương lượng các điều khoản, dẫn đến mất cân bằng trong giao kết hợp đồng. Ví dụ: một số ngân hàng áp dụng điều khoản phạt trả nợ trước hạn ở mức cao, gây bất lợi nghiêm trọng cho người vay.

Thứ ba, quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân. Theo *Luật An ninh mạng* năm 2018, dữ liệu cá nhân phải được bảo mật và chỉ được sử dụng với sự đồng ý của chủ thể. Nghị định

số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân, *Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân* năm 2024 nêu rõ, trách nhiệm của các tổ chức tài chính trong việc bảo vệ thông tin người tiêu dùng. Ví dụ: các tổ chức tài chính chia sẻ thông tin khách hàng cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý. Các vụ việc rò rỉ thông tin khách hàng tại các công ty tài chính lớn đã khiến dư luận lo ngại và yêu cầu phải có quy định pháp lý chặt chẽ hơn¹.

Thứ tư, quyền được khiếu nại và giải quyết tranh chấp. Điều 38 *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* quy định quyền được giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng, hòa giải, trọng tài hoặc tòa án. Thực tế, nhiều người tiêu dùng không nắm được quyền khởi kiện hoặc ngần ngại vì chi phí và thời gian kéo dài của quá trình tố tụng. Bên cạnh đó, trong các tranh chấp tín dụng tiêu dùng, người vay thường rơi vào vị trí yếu thế không thể đối phó với đội ngũ pháp lý của các tổ chức tài chính.

c. Những khoảng trống pháp lý trong giao kết hợp đồng tài chính

Một là, các quy định của pháp luật hiện hành.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 có các quy định cơ bản về quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm quyền được thông tin đầy đủ và quyền được bảo vệ khi ký kết hợp đồng. *Bộ luật Dân sự* năm 2015 điều chỉnh các quy định chung về hợp đồng, bao gồm giao kết hợp đồng điện tử. *Luật Giao dịch điện tử* năm 2005 quy định pháp lý về giao kết hợp đồng trên môi trường số. *Luật Các tổ chức tín dụng* năm 2024 điều chỉnh hoạt động của các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính, như ngân hàng và công ty tài chính. Tuy nhiên, các vi phạm vẫn tồn tại, cho thấy sự thiếu hiệu quả trong việc thực thi. Theo số liệu thống kê, lĩnh vực tín dụng tiêu dùng đã tăng trưởng 20% trong 5 năm qua nhưng những thách thức như nợ xấu gia tăng và cho vay không chính thức đe dọa sự ổn định tài chính².

Các quy định hiện nay chưa điều chỉnh chi tiết các đặc thù của hợp đồng tài chính số, như: hợp đồng vay qua fintech hoặc các nền tảng xuyên biên giới. Thiếu quy định cụ thể về quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng mẫu, đặc biệt là trong các giao kết điện tử. Cùng với đó, người tiêu dùng dễ dàng bị lừa đảo hoặc gian lận khi giao kết hợp đồng trên nền tảng trực tuyến. Thiếu quy định rõ ràng về bảo vệ thông tin cá nhân trong giao kết hợp đồng tài chính điện tử. Các sản phẩm tài chính, như: hợp đồng vay qua ứng dụng, hợp đồng tiền điện tử thường phức tạp và vượt quá khả năng hiểu biết của người tiêu dùng thông thường. Thiếu quy định kiểm soát điều khoản không công bằng. Người tiêu dùng chỉ có lựa chọn ký hoặc từ chối mà không thể đàm phán. Nhiều điều khoản gây bất lợi cho người tiêu dùng, như: lãi suất thay đổi đơn phương, phạt trả trước hạn cao và quyền hủy hợp đồng không công bằng.

Đa số hợp đồng tài chính mẫu của các tổ chức tín dụng và công ty tài chính có các điều khoản được xem là bất lợi hoặc thiếu minh bạch đối với người tiêu dùng³. Tuy nhiên, người tiêu dùng thường không được giải thích rõ về mức phạt này và cũng không có cơ hội đàm phán. Đơn cử, như: vụ tranh chấp giữa người tiêu dùng và FE Credit⁴. Bài học pháp lý từ vụ việc này cho thấy, quyền được cung cấp thông tin minh bạch của người tiêu dùng chưa được bảo đảm.

Ngoài ra, một số điều khoản quy định rằng tổ chức tài chính có quyền đơn phương thay đổi điều khoản hợp đồng mà không thông báo hoặc xin ý kiến của khách hàng. Điều này, vi phạm nguyên tắc bình đẳng trong giao kết hợp đồng. Việc thiếu quy định rõ ràng về kiểm soát hợp đồng mẫu dẫn đến tình trạng bất cân xứng quyền lực giữa tổ chức tài chính và khách hàng. Đơn cử, như: vụ kiện Bảo Việt Nhân Thọ⁵. Bài học pháp lý là các doanh nghiệp bảo hiểm phải chịu trách nhiệm giải thích đầy đủ các điều khoản hợp đồng.

Đa số giao dịch tài chính hiện nay tại Việt Nam được thực hiện thông qua các nền tảng trực tuyến, như: ứng dụng ngân hàng số, ví điện tử (MoMo, ZaloPay, ShopeePay) và các nền tảng fintech. Tuy nhiên, không có quy định chi tiết về xác minh danh tính khách hàng trong hợp đồng điện tử. Điều này, tạo điều kiện cho các hành vi lừa đảo (trường hợp phổ biến là các ứng dụng tín dụng đen giả mạo tổ chức tài chính hợp pháp để cung cấp các khoản vay trực tuyến với lãi suất cao. Người tiêu dùng thường ký hợp đồng mà không được biết rõ danh tính của bên cung cấp dịch vụ). Thiếu các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong giao kết hợp đồng tài chính (ví dụ, nhiều nền tảng fintech yêu cầu khách hàng cung cấp ảnh chụp chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ cá nhân nhưng không có cam kết rõ ràng về bảo mật). Người tiêu dùng trở thành nạn nhân của các hành vi lừa đảo và không có công cụ pháp lý hiệu quả để bảo vệ mình. Đồng thời, các tranh chấp phát sinh từ hợp đồng điện tử thường khó giải quyết vì thiếu quy định pháp luật rõ ràng.

Hai là, hạn chế trong bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Nhiều tổ chức tài chính đã bán thông tin khách hàng cho bên thứ ba mà không được sự đồng ý từ người tiêu dùng. *Luật An ninh mạng* năm 2018 và Nghị định số 13/2023/NĐ-CP đã đề cập đến bảo vệ dữ liệu cá nhân nhưng việc thực thi chưa hiệu quả. Cơ chế xử phạt vi phạm còn thấp, không đủ răn đe. Các vụ rò rỉ dữ liệu lớn tại một số công ty tài chính Việt Nam, như: FE Credit và Home Credit đã khiến người tiêu dùng gặp nhiều phiền toái khi bị các bên thứ ba liên hệ quảng cáo hoặc đòi nợ trái phép⁶.

Ba là, thiếu cơ chế giải quyết tranh chấp trong giao kết hợp đồng tài chính hiệu quả.

Tại Việt Nam, phần lớn tranh chấp liên quan đến hợp đồng tín dụng tiêu dùng, bảo hiểm tài chính. Về cơ chế xử lý, phụ thuộc nhiều vào hệ thống tòa án và khiếu nại tại các cơ quan quản lý, như: Ngân hàng Nhà nước hoặc Hội Bảo vệ Người tiêu dùng.

Việc thực thi *Luật Bảo vệ người tiêu dùng* ở Việt Nam phải đối mặt với một số điểm yếu về cấu trúc làm suy yếu hiệu quả, mặc dù tồn tại nhiều quy định, các cơ chế ứng dụng và thực thi thực tế thường không đầy đủ, dẫn đến vi phạm dai dẳng. Các cơ quan công quyền, chịu trách nhiệm chính về việc thực thi, thường thiếu nguồn lực và thẩm quyền để giám sát và giải quyết hiệu quả các vi phạm quyền của người tiêu dùng. Hiện nay, chưa có trung tâm trọng tài hoặc cơ chế hòa giải riêng dành cho tranh chấp hợp đồng tài chính, mặc dù đây là lĩnh vực có tính đặc thù cao. Một số tranh chấp liên quan đến hợp đồng tín dụng tiêu dùng đã kéo dài nhiều năm tại tòa án, làm mất niềm tin của người tiêu dùng vào khả năng được bảo vệ.

Bốn là, thiếu giáo dục pháp luật và tài chính cho người tiêu dùng.

Phần lớn người tiêu dùng chưa được trang bị đủ kiến thức pháp luật và kỹ năng tài chính để hiểu rõ các điều khoản trong hợp đồng tài chính. Nhiều người tiêu dùng ký hợp đồng mà không đọc kỹ hoặc không hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình, các biện pháp bảo vệ pháp lý có sẵn, điều này làm giảm hiệu quả của các luật hiện hành.

3. Khuyến nghị một số giải pháp

Thứ nhất, sửa đổi luật về các điều khoản hợp đồng không công bằng.

Các hợp đồng mẫu thường được các tổ chức tài chính sử dụng nhưng thường chứa các điều khoản không công bằng, gây bất lợi cho người tiêu dùng. Các luật hiện hành, như *Luật Bảo vệ người tiêu dùng* vẫn còn thiếu các điều khoản rõ ràng để giám sát và điều chỉnh các điều khoản không công bằng trong hợp đồng mẫu. Bổ sung quy định rõ ràng về điều khoản không công bằng (nội dung này có thể tiếp cận từ Chỉ thị số 93/13/EEC của EU), cần quy định bất kỳ điều khoản nào tạo ra sự bất lợi đáng kể cho người tiêu dùng mà không được đàm phán riêng lẻ đều bị coi là không công bằng và vô hiệu.

Tăng tính minh bạch trong hợp đồng mẫu thông qua yêu cầu doanh nghiệp công

bố công khai và giải thích rõ ràng các điều khoản hợp đồng trước khi giao kết. Ngoài ra, thiết lập cơ chế giám sát từ cơ quan bảo vệ người tiêu dùng, có quyền yêu cầu loại bỏ các điều khoản vi phạm; áp dụng chế tài xử phạt mạnh mẽ đối với doanh nghiệp cố tình sử dụng các điều khoản này.

Thứ hai, tăng cường khuôn khổ pháp lý để giải quyết tranh chấp.

Các cơ chế giải quyết tranh chấp hiện tại như khởi kiện tại tòa án hoặc hòa giải cơ sở, thường không hiệu quả vì chi phí cao, thời gian kéo dài. Thiếu trung tâm chuyên trách giải quyết tranh chấp liên quan đến tài chính và bảo hiểm. Do vậy, cần xây dựng trung tâm hòa giải và trọng tài tài chính thông qua việc thành lập các trung tâm chuyên biệt để giải quyết tranh chấp hợp đồng tài chính, bảo hiểm, với sự tham gia của chuyên gia pháp luật và ngành Tài chính. Đồng thời, cơ chế này nên được quy định cụ thể trong *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*.

Rút ngắn thời gian giải quyết tranh chấp thông qua việc xây dựng quy trình tố tụng nhanh cho các tranh chấp nhỏ, đặc biệt trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng. Tăng quyền hạn cho Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng trong việc xử lý các khiếu nại trực tiếp. Khuyến khích hòa giải trước khi khởi kiện thông qua việc quy định bắt buộc các bên phải trải qua hòa giải hoặc trọng tài trước khi khởi kiện ra tòa; đồng thời, cũng cần cung cấp hỗ trợ pháp lý miễn phí cho người tiêu dùng.

Thứ ba, tăng cường hiểu biết về tài chính của người tiêu dùng.

Hoạt động giáo dục tài chính cần được triển khai đồng bộ, đặc biệt đối với các nhóm yếu thế, như: lao động nhập cư và người nghèo. Tăng cường giáo dục tài chính trong cộng đồng thông qua hình thức lồng ghép nội dung giáo dục tài chính và quyền lợi người tiêu dùng vào chương trình học phổ thông và đại học. Tổ chức các chương trình phổ biến kiến thức pháp luật và tài chính qua các phương tiện truyền thông. Thành lập các

trung tâm hỗ trợ pháp lý miễn phí để tư vấn cho người dân, đặc biệt là những người sử dụng dịch vụ tín dụng tiêu dùng hoặc bảo hiểm. Đẩy mạnh vai trò của các tổ chức xã hội trong việc nâng cao nhận thức pháp luật và tài chính cho người dân.

5. Kết luận

Hợp đồng tài chính là một công cụ quan trọng trong hoạt động kinh tế nhưng cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro đối với người tiêu dùng do sự bất cân xứng về thông tin và vị thế pháp lý giữa các bên. Hiểu rõ những khoảng trống pháp lý và sửa đổi luật pháp theo hướng minh bạch, bảo vệ người tiêu dùng trước các điều khoản bất lợi và tăng cường cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả là điều cần thiết. Bên cạnh đó, giáo dục tài chính cần được đẩy mạnh để nâng cao khả năng nhận diện rủi ro và bảo vệ quyền lợi của người dân trong giao kết hợp đồng tài chính □

Chú thích:

1. Hơn 30.000 tài khoản ngân hàng bị xâm nhập, thiệt hại hơn 16 tỷ đồng. <https://tapchi-taichinh.vn>, ngày 17/11/2023.

2. Vũ Mai Chi (2024). *Tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam giai đoạn 2019 - 2023: Thực trạng và một số khuyến nghị*. Tạp chí Kinh tế - Luật & Ngân hàng, số 270 (11) doi: 10.59276/jelb.2024.10.2808.

3. *Vai trò quan trọng và một số kết quả đạt được của Hội Bảo vệ Người tiêu dùng Việt Nam trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam*. <https://www.bvntd.gov.vn>, ngày 15/10/2021.

4, 8. Bản án số 66/2021/KDTM-PT ngày 23/4/2021 về tranh chấp hợp đồng bảo hiểm. <https://congbobanan.toaan.gov.vn>, ngày 23/4/2021.

5. Bản án số 220/2022/DS-PT ngày 06/09/2022 về tranh chấp hợp đồng bảo hiểm. <https://lawnet.vn>, ngày 06/9/2022.

6. *Tổng hợp 20 bản án về tranh chấp bảo hiểm mà tòa án tuyên doanh nghiệp bảo hiểm phải chi trả cho người mua bảo hiểm*. <https://fdvn.vn>, ngày 16/8/2020.

7. *Chỉ thị về các điều khoản không công bằng trong hợp đồng tiêu dùng năm 1993*. <https://en.wikipedia.org>, truy cập ngày 10/4/2025.