

# BÀN VỀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG CỦA DOANH NGHIỆP

■ TS. TĂNG VĂN NGHĨA

**S**ự phát triển mạnh mẽ của xu hướng tự do hóa thương mại và toàn cầu hoá đã tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động kinh doanh quốc tế diễn ra với tốc độ hơn bao giờ hết. Để có thể đẩy nhanh được tốc độ và nâng cao hiệu quả của các giao dịch, doanh nghiệp phải xây dựng và vận dụng các điều khoản ổn định để có thể áp dụng chung cho các giao dịch cùng loại. Điều kiện giao dịch chung là một công cụ hữu hiệu đã được các doanh nghiệp trên thế giới sử dụng khá lâu (khoảng giữa thế kỷ 19)<sup>1</sup> để tạo điều kiện thuận lợi và thúc đẩy việc giao kết và thực hiện hợp đồng. Đây là những nội dung quan trọng của hợp đồng đã được soạn sẵn bởi một bên để khách hàng chấp nhận mà không được sửa đổi bổ sung những nội dung đó. Do đòi hỏi chuyên môn hóa và tốc độ cao của các giao dịch, người ta có xu hướng ngày càng áp dụng phổ biến Điều kiện giao dịch chung. Tuy nhiên, việc sử dụng rộng rãi, đặc biệt là khi bị lạm dụng, điều kiện giao dịch chung có

xu hướng gây bất lợi khách hàng. Trong thời đại của kinh tế toàn cầu và khi việc sử dụng điều kiện giao dịch chung trong giao kết hợp đồng thương mại trở nên phổ biến thì đây là một thách thức lớn đặt ra đối với các doanh nghiệp Việt Nam do nhận thức, kỹ năng và kinh nghiệm còn hạn chế trong việc ấn định và sử dụng điều kiện giao dịch chung.

## 1. Khái niệm Điều kiện giao dịch chung

Để việc giao kết và thực hiện hợp đồng kinh doanh trở nên thuận lợi, các chủ thể kinh doanh ban đầu sử dụng lặp đi lặp lại những nội dung chính, tiêu chuẩn hợp đồng, sau đó soạn sẵn những nội dung như vậy để tiết kiệm thời gian vào việc soạn thảo lại những hợp đồng tương tự như vậy cho những giao dịch sau. Nhất là trong những trường hợp mà điều kiện kinh doanh có nhiều đặc điểm và yêu cầu đặc thù, doanh nghiệp thường sử dụng điều khoản và tiêu chuẩn hóa chúng để khách hàng tiếp nhận và cũng không thể sửa đổi được những nội dung đó. Việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung

không chỉ làm cho các giao dịch trở nên dễ dàng và nhanh chóng, mà còn nhằm tăng cường bảo vệ quyền lợi của chủ thể soạn thảo ra nó (khi đã có ưu thế về cạnh tranh trên thị trường). Quá trình sử dụng lặp lại nhiều lần và hoàn các nội dung soạn sẵn cho hợp đồng làm xuất hiện Điều kiện giao dịch chung theo nghĩa như hiện nay. Điều kiện giao dịch chung trở nên rất phổ biến trong điều kiện thương mại và công nghiệp phát triển khi mà việc sản xuất hàng hóa và cung ứng dịch vụ có tính hàng loạt và với khối lượng lớn. Tuy nhiên, đặc trưng của Điều kiện giao dịch chung chính là các nội dung soạn sẵn do một bên đưa ra cho khách hàng và khách hàng chỉ có thể chấp nhận hoặc khước từ ký kết hợp đồng. Việc không thể thay đổi về nội dung làm cho Điều kiện giao dịch chung trở thành nội dung đặc thù trong hợp đồng được giao kết trên nền tảng của Điều kiện giao dịch chung.

Trong xã hội hiện đại, luôn luôn tồn tại nguyên tắc rất phổ quát đó là tự do hợp đồng. Theo đó, các

bên có quyền tự do quyết định nội dung của hợp đồng, đối tác giao kết, hình thức giao kết... chỉ với điều kiện là không phạm vào điều cấm của pháp luật. Tuy nhiên, việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung cũng đặt ra một vấn đề là liệu chúng có thể làm hạn chế đến quyền tự do hợp đồng của các chủ thể trong xã hội.

Điều kiện giao dịch chung (*tiếng Anh: General terms and conditions*) được hiểu là những nội dung có tính tiêu chuẩn, ổn định trong hợp đồng, được doanh nghiệp sử dụng chung cho các khách hàng khác nhau đối với cùng một loại giao dịch mà các khách hàng không thể sửa đổi những nội dung đó. Điều kiện giao dịch chung cũng có thể do một số chủ thể cùng nhau xây dựng nhằm đảm bảo tính thống nhất và hiệu lực chung khi ký kết các hợp đồng trong một lĩnh vực kinh doanh nào đó.

Mặc dù đã được sử dụng khá phổ biến, nhưng cho đến nay vẫn chưa có khái niệm chính thức nào về Điều kiện giao dịch chung trong các văn bản pháp lý có liên quan. Với cách hiểu như trên, có thể tìm thấy Điều kiện giao dịch chung hiện hữu trong nhiều các tài liệu khác nhau do doanh nghiệp sử dụng khi giao kết hợp đồng với khách hàng.

Chế định pháp luật về hợp đồng của Việt Nam hiện hành chưa có

những quy định điều chỉnh về Điều kiện giao dịch chung. Liên quan tới những hợp đồng dựa trên nội dung được soạn trước, Bộ luật Dân sự năm 2005, Điều 407, Khoản 1, có đưa ra khái niệm về hợp đồng theo mẫu, theo đó, "... 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 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". Với cách quy định này, pháp luật Việt Nam mới chỉ đề cập tới hợp đồng mẫu và nội dung của nó chỉ có giá trị pháp lý nếu bên được đề nghị đã chấp nhận. Tuy nhiên, Điều kiện giao dịch chung khác với hợp đồng mẫu do chúng có những đặc điểm dưới đây:

- Điều kiện giao dịch chung không dựa trên cơ sở lý thuyết về hợp đồng truyền thống. Việc ra đời của điều kiện giao dịch chung nhằm đáp ứng nhu cầu của việc phát triển giao dịch thương mại đến mức việc sản xuất, trao đổi, mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ mang tính hàng loạt; việc tiến hành các giao dịch, trong đó nội dung của hợp đồng giao kết được tiêu chuẩn hoá ở mức độ cao về mặt nội dung cũng như về hình thức.

- Điều kiện giao dịch chung thường được xây dựng theo hướng có lợi cho người soạn ra nó. Bên đưa ra Điều kiện giao dịch chung thường khai thác mối quan hệ bất

ình đẳng giữa các bên trong hợp đồng. Họ sẽ buộc phải chấp nhận những điều kiện do người soạn thảo Điều kiện giao dịch chung đưa ra do không có hoặc hầu như không có sự lựa chọn nào khác. Cho nên, nguyên tắc tự do hợp đồng bị hạn chế nhất định trong các giao dịch dựa trên Điều kiện giao dịch chung.

- Điều kiện giao dịch chung được thể hiện dưới nhiều hình thức khác nhau và chúng đều có giá trị pháp lý như nhau, chẳng hạn thông qua mẫu bắt buộc, thông qua việc in vào mặt sau của hợp đồng, mặt sau của chứng từ (vận đơn), thông qua điều lệ, quy tắc kinh doanh của doanh nghiệp... và nhiều dạng tồn tại khác cũng được coi là các Điều kiện giao dịch chung.

## **2. Giá trị pháp lý của Điều kiện giao dịch chung**

Một trong những chủ đề tranh luận chính về Điều kiện giao dịch chung là giá trị pháp lý của nó. Người ta luôn luôn tìm cách để làm giảm hiệu lực của Điều kiện giao dịch chung do nó có xu hướng bảo vệ quá mức chủ thể soạn thảo ra nó. Tuy nhiên, trên thực tế Điều kiện giao dịch chung vẫn được sử dụng như là những nội dung mà khách hàng buộc phải chấp nhận nếu họ muốn ký hợp đồng. Khách hàng, về cơ bản không thể thoả thuận hay bảo lưu những điều kiện này vì nó là những điều kiện đảm bảo sự tồn tại và phát triển của chủ

thể đã đưa ra Điều kiện giao dịch chung đó. Nếu khách hàng ký vào văn bản hợp đồng (có hình thức là mẫu sẵn) thì những Điều kiện giao dịch chung có giá trị ràng buộc họ, không phụ thuộc vào việc họ đã đọc nó hoặc đọc kỹ hay chưa. Nguyên tắc tự do hợp đồng ở đây bị hạn chế và chỉ có thể được giải thích là nếu khách hàng thấy bất lợi thì không giao kết hợp đồng nữa<sup>2</sup>.

Điều kiện giao dịch chung về nguyên tắc ràng buộc các bên ký kết, khách hàng buộc phải chấp nhận nó. Tuy nhiên trong những trường hợp nhất định, Điều kiện giao dịch chung sẽ bị tuyên bố hoặc theo quy định của pháp luật trở nên vô hiệu, chẳng hạn:

- Doanh nghiệp đã lạm dụng Điều kiện giao dịch chung trở thành những nội dung thể hiện sự bất bình đẳng và có dấu hiệu áp đặt khách hàng chấp nhận những điều kiện đó một cách bất hợp lý.

- Doanh nghiệp đã lạm dụng sức mạnh thị trường của mình, sự bất tương quan về nguồn lực hoặc đã cạnh tranh không công bằng gây thiệt hại cho khách hàng.

- Khi chúng được quy định không rõ ràng hoặc mâu thuẫn với các điều khoản được thoả thuận riêng.

### **3. Khả năng áp dụng Điều kiện giao dịch chung trong kinh doanh quốc tế**

Trong điều kiện kinh doanh quốc tế ngày nay, nhiều tập đoàn

lớn được thành lập với những mục đích khác nhau trong việc tập trung nguồn lực để dành lấy ưu thế cạnh tranh cho tập đoàn đó. Để bảo vệ quyền lợi của mình, các doanh nghiệp lớn, các tập đoàn thường đưa ra những nội dung tiêu chuẩn, điều kiện hoặc những quy tắc kinh doanh... thống nhất cho các giao dịch của họ hay của tất cả các thành viên trong tập đoàn.

Từ những thế kỷ trước, ở Phương Tây, người ta đã sử dụng những điều khoản soạn sẵn để vận dụng vào hợp đồng mua bán như: Cơ sở của giá cả, thanh toán, điều kiện giao hàng, khiếu nại, phạt bội ước, trọng tài... Tuy nhiên, sau đó người ta nhận thấy điều khoản như vậy chưa phải là biện pháp có tính chất bắt buộc cho việc ký hợp đồng, người ta tập hợp các điều khoản này vào một văn bản có tính tổng quát hơn gọi là Điều kiện giao dịch chung (General Terms and Conditions) hay hợp đồng sử dụng những điều khoản soạn sẵn<sup>3</sup>. Đó chính là các dạng văn bản như Điều kiện giao dịch chung bán hàng (General conditions of sale) hoặc Điều kiện giao dịch chung mua hàng (General conditions of purchases), điều kiện bán và giao hàng (Conditions of Sale and Delivery)... Các bản Điều kiện giao dịch chung này có thể là những văn bản độc lập, cũng có thể là bản quy định nằm ở mặt sau của hợp đồng<sup>4</sup>. Khi không phải là mẫu bắt

buộc, Điều kiện giao dịch chung trở thành bộ phận không tách rời của hợp đồng. Trong hợp đồng như vậy thường có một lời dẫn chiếu đến chúng, hoặc ngay trước phần ký kết đã có sẵn dòng chữ thể hiện sự tự nguyện đồng ý của khách hàng với những nội dung ấn định sẵn đó<sup>5</sup>.

Do tính chất đa dạng và phức tạp của các hoạt động kinh doanh quốc tế, các chủ thể tham gia thị trường cũng phải đối mặt với nhiều thách thức về hiệu quả kinh doanh, rủi ro, tranh chấp tiềm ẩn... Điều này đòi hỏi mỗi chủ thể cần có sự chuẩn bị tốt trước khi tiến hành giao kết hợp đồng; đòi hỏi các chủ thể phải có tính chuyên nghiệp, và đủ kiến thức, kinh nghiệm, có kỹ năng trong việc xác lập giao dịch kinh doanh. Trong đó, một mục đích quan trọng đặt ra của bên đưa ra Điều kiện giao dịch chung (thường là có thể mạnh) là làm sao xây dựng được hợp đồng hoàn hảo như có thể và tránh được những rủi ro cho mình. Điều kiện giao dịch chung là một công cụ hỗ trợ quan trọng đảm bảo sự chắc chắn và thành công của giao dịch kinh doanh.

Riêng trong lĩnh vực mua bán quốc tế, Công ước Viên 1980 về mua bán hàng hóa quốc tế không có quy định riêng về Điều kiện giao dịch chung mà các bên có thể sử dụng. Việc thành lập hợp đồng đối với các giao dịch vượt ra khỏi phạm

vi biên giới quốc gia theo tinh thần của Công ước là do các bên tự quyết định theo cách thức truyền thống (từ Điều 14 - 24). Tuy nhiên, theo quan điểm phổ quát hiện nay, để đảm bảo Điều kiện giao dịch chung có hiệu lực trong mua bán quốc tế, bên sử dụng Điều kiện giao dịch chung phải truyền đạt rõ ràng về nội dung của Điều kiện giao dịch chung trong hợp đồng tương lai và khách hàng đã nhận thức được nội dung đó<sup>6</sup>. Nếu không, những nội dung soạn sẵn đó sẽ không có giá trị. Trên thực tế, nhiều doanh nghiệp vẫn lạm dụng vấn đề này bằng cách đưa ra những câu dẫn chiếu trong hợp đồng đến Điều kiện giao dịch chung mà không có sự giải thích nào về nội dung của nó.

#### **4. Ưu điểm và hạn chế của Điều kiện giao dịch chung**

**Ưu điểm:** Do Điều kiện giao dịch chung là những nội dung được ấn định từ trước nên chúng thường chặt chẽ, chuẩn xác trong ngôn ngữ và có tính ổn định của chúng - đây là ưu điểm rõ nhất của việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung. Trong kinh doanh quốc tế, ngôn ngữ sử dụng trong hợp đồng là ngôn ngữ pháp lý - thương mại rất chặt chẽ và chính xác. Bởi vậy, thông qua việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung, người ta có thể đưa ra những ngôn từ chuẩn xác và văn phong dễ hiểu vào Điều kiện giao dịch chung, tránh hiểu sai

hoặc nhầm lẫn như trong việc ký kết hợp đồng thông thường<sup>7</sup>. Điều kiện giao dịch chung cũng dự kiến các khả năng xảy ra, các căn cứ miễn trách và thường xác định cơ sở cho việc giải quyết tranh chấp nếu phát sinh. Các nội dung có phổ biến nhất trong Điều kiện giao dịch chung có thể thấy, chẳng hạn: Về nguyên tắc giao hàng, về nguyên tắc thuê tàu, điều khoản về trường hợp bất khả kháng, điều khoản phạt vi phạm, khiếu nại<sup>8</sup>... Đây là những nội dung dựa trên sự tổng hợp từ kiến thức về hợp đồng và kinh nghiệm thực tiễn trong lĩnh vực kinh doanh của bên soạn thảo, từ các quy định của pháp luật có liên quan đến hợp đồng... Đồng thời việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung cũng làm rút ngắn thời gian đàm phán hợp đồng qua đó làm tăng thêm hiệu quả kinh doanh.

**Hạn chế:** Người sử dụng Điều kiện giao dịch chung không chỉ có mục đích làm cho việc giao kết hợp đồng trở nên thuận lợi mà còn thông qua đó tạo lợi thế cho mình và áp đặt những bất lợi cho khách hàng. Có thể thấy những điểm hạn chế của Điều kiện giao dịch chung cụ thể như sau:

- *Tạo sự bất bình đẳng về quyền lợi giữa các bên:* Bên sử dụng Điều kiện giao dịch chung dễ lạm dụng việc đưa điều khoản có tính chất tiêu chuẩn, có lợi cho mình để áp đặt điều kiện khó khăn cho khách hàng, đồng thời củng cố

vị trí, ưu thế của mình trong giao dịch. Bên sử dụng cũng dễ lạm dụng tình trạng thông tin bất cân xứng che đậy thông tin về thị trường, tính năng, công dụng của hàng hóa... Chẳng hạn, người mua không có thông tin xác thực, đầy đủ và kịp thời về hàng hóa, điều kiện thương mại... nên không thể đưa ra những biện pháp bảo vệ quyền lợi cho mình, như không biết rõ về điều kiện đào tạo, hướng dẫn sử dụng, điều kiện bảo hành phụ thuộc vào điều khoản bảo trì, bảo dưỡng... Bên đưa ra Điều kiện giao dịch chung bao giờ cũng là bên đã có sự tìm hiểu kỹ lưỡng đối với lĩnh vực mà mình kinh doanh bao gồm cả những quy định của luật pháp có liên quan. Khách hàng do ít thông tin hơn do vị thế của mình và bởi vậy rất dễ gặp rủi ro mà không lường trước được.

Có thể thấy trong ví dụ dưới đây về hai loại hợp đồng mẫu nhập khẩu (Purchase Contract) và xuất khẩu (Sales Contract) của tập đoàn S (đang có mặt tại Việt Nam). Trong điều 6 của Sales Contract có quy định vấn đề khiếu nại như sau: Mọi khiếu nại của người mua liên quan đến hợp đồng phải được viết và gửi bằng thư máy bay trong vòng 30 ngày kể từ ngày hàng đến cảng đích và trong vòng 60 ngày đối với các khuyết tật ẩn của hàng hoá và mọi khiếu nại phải có đầy đủ bằng chứng do một cơ quan giám định có thẩm quyền cấp.

Ngược lại, cũng vấn đề khiếu nại trong Purchase Contract của họ quy định: Người mua có quyền khiếu nại (ngoại trừ khuyết tật ẩn) liên quan đến hàng hoá dưới hình thức văn bản trong khoảng thời gian hợp lý kể từ ngày hàng đến cảng đích thông qua bằng chứng giám định không kể là của người mua hoặc khách hàng của người mua. Ngoài ra, hợp đồng mẫu này còn quy định: Người bán phải chịu trách nhiệm về khuyết tật ẩn của hàng hoá tại ***bất kỳ thời điểm nào sau khi giao hàng***, bất kể việc giám định và chấp nhận hàng hoá của người mua hoặc khách hàng của người mua, với điều kiện là văn bản khiếu nại được làm trong khoảng thời gian hợp lý sau khi phát hiện hàng có khuyết tật.

Thông qua những nội dung ấn định trước như vậy, quyền những yêu cầu đòi thường của họ là không thoả đáng trong mối tương quan với khách hàng thể hiện ở hai bản hợp đồng. Rõ ràng, khách hàng của họ là người mua hay bán đều bị đặt trước những điều kiện bất lợi, ngược lại họ luôn luôn dành ưu thế cao hơn khách hàng. Khi họ là người bán thì họ chỉ đưa ra một thời gian khiếu nại đòi bồi thường giới hạn trong một thời gian cụ thể, còn khi họ là người mua thì họ có quyền khiếu nại không bị giới hạn trong thời gian cụ thể và đối với các khuyết tật ẩn thì vô thời hạn<sup>9</sup>.

- *Quyền tự do thỏa thuận hợp*

*đồng bị hạn chế*: Về nguyên tắc, hợp đồng được giao kết trên cơ sở tự do thỏa thuận của các bên. Nhưng trước một đối tác lớn, có sức mạnh thị trường, môi trường cạnh tranh không công bằng, khách hàng không có sự lựa chọn nào khác buộc phải chấp nhận Điều kiện giao dịch chung đã được soạn sẵn. Thậm chí, một số hãng có sức mạnh thị trường (Oligopoly) liên kết lại với nhau để thống nhất những Điều kiện giao dịch chung trong một số thị trường, làm cho khách hàng không có bất kỳ sự lựa chọn nào khác là buộc phải chấp nhận Điều kiện giao dịch chung vì nhu cầu của mình.

- Điều kiện giao dịch chung có xu hướng lạc hậu hơn so với thực tiễn kinh doanh nếu doanh nghiệp không thường xuyên rà soát, cập nhật để hoàn thiện chúng.

### **5. Thực tiễn sử dụng Điều kiện giao dịch chung tại Việt Nam**

Trong thực tiễn kinh doanh tại Việt Nam, các điều kiện giao dịch chung được sử dụng không lâu, chủ yếu là trong các lĩnh vực cung cấp dịch vụ như tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, vận tải, bưu chính, viễn thông,... một số lĩnh vực khác về hàng hóa cũng được sử dụng với Điều kiện giao dịch chung do các doanh nghiệp độc quyền nhà nước cung cấp. Những Điều kiện giao dịch chung về cơ bản được ấn định trong các hợp đồng mẫu (bắt buộc)

do cơ quan chủ quản ban hành hoặc phê duyệt, khách hàng chỉ cần điền các thông tin theo yêu cầu của bên cung ứng hàng hoá, dịch vụ và ký hợp đồng. Nhìn chung, doanh nghiệp bán hàng hoặc cung cấp dịch vụ (phía cung) quyết định của nội dung Điều kiện giao dịch chung, sau đó trở thành nội dung của hợp đồng.

Trong kinh doanh quốc tế, việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung của các doanh nghiệp Việt Nam (các chủ thể tham gia trực tiếp vào thị trường quốc tế) nhìn chung còn rất hạn chế. Điều này có nhiều lý do khác nhau, nhưng nguyên nhân chủ yếu nhất vẫn là chủ thể kinh doanh Việt Nam vẫn còn phổ biến là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, không có sức mạnh thị trường và hạn chế về nghiệp vụ kinh doanh, bao gồm cả việc yếu kém trong việc soạn thảo, ấn định những nội dung có tính phổ quát, ổn định và tiêu chuẩn trong hợp đồng. Phần lớn các doanh nghiệp Việt Nam phải chấp nhận Điều kiện giao dịch chung của các tập đoàn, doanh nghiệp nước ngoài. Điều này có thể thấy trong việc ký kết các hợp đồng mua bán giữa doanh nghiệp Việt Nam với các hãng, tập đoàn nước ngoài trong các lĩnh vực như vận tải, tài chính, bảo hiểm... Các hãng thường có sẵn Điều kiện giao dịch chung của họ để ký kết hợp đồng mà không chấp nhận đàm phán từng nội dung để ký kết các hợp

đồng có tính thỏa thuận riêng (Individual Contract). Mặt khác, các doanh nghiệp Việt Nam tham gia vào thị trường quốc tế còn chưa biết và chưa tận dụng lợi thế của việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung.

Trong thời gian gần đây, việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung có xu hướng tăng trong một số lĩnh vực kinh doanh đặc thù như xây dựng, ngân hàng, tài chính, bảo hiểm, bưu chính viễn thông... Đặc biệt, nhiều loại Điều kiện giao dịch chung này thường được các cơ quan chủ quản phê duyệt. Về cơ bản, việc sử dụng những Điều kiện giao dịch chung không tạo ra sự tương xứng về vị trí bình đẳng cũng như quyền lợi của các bên. Sự tổn tại độc quyền kinh doanh của doanh nghiệp hoặc vị trí thống lĩnh thị trường đã tạo ra lợi thế cho họ để ấn định Điều kiện giao dịch chung. Mặt khác, chính Điều kiện giao dịch chung cũng lại củng cố vị trí vốn có của doanh nghiệp. Khách hàng muốn sử dụng những dịch vụ hoặc hàng hóa như vậy buộc phải ký vào bản hợp đồng đã có nội dung soạn sẵn mà không có quyền đàm phán thêm hay sử dụng các biện pháp để bảo vệ quyền lợi của mình. Điều này có thể thấy chẳng hạn trong Quy định về việc sử dụng dịch vụ truy vấn thông tin qua kênh ngân hàng điện tử (VCB-eB@nking) của Vietcombank. Tại Điều 5, quy định về quyền và trách

nhiệm của khách hàng: ...Do đó, mọi truy cập thông tin thực hiện, nếu Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam thấy đúng, đủ các yếu tố định danh cần thiết thì sẽ mặc nhiên coi đó là ý chí của khách hàng cho dù sau này phát hiện việc truy cập thông tin đó được thực hiện bởi người không có thẩm quyền; và khách hàng hoàn toàn phải chịu trách nhiệm, rủi ro cũng như thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của những người không có thẩm quyền<sup>10</sup>. Với cách thức quy định như vậy bên cung cấp dịch vụ đó chuyển toàn bộ rủi ro từ nguyên nhân như quy trình an ninh mạng không được đảm bảo, do lỗi công nghệ thông tin... sang người sử dụng dịch vụ và bản thân họ không có bất cứ trách nhiệm nào, ngay cả khi bên cung cấp dịch vụ đã không sử dụng hệ thống đảm bảo an ninh mạng phù hợp.

Hiện nay, Nhà nước ta vẫn giữ độc quyền kinh doanh hoặc hạn chế gia nhập thị trường một số ngành hàng như: Cung cấp điện, nước, bảo hiểm, vận tải... Việc kinh doanh những ngành hàng này được giao cho các tổng công ty và các chủ thể kinh doanh cũng đưa ra những Điều kiện giao dịch chung mà đối tượng khách hàng là các người tiêu dùng, các doanh nghiệp trên toàn quốc. Với số lượng khách hàng lớn như vậy, có thể thấy, Điều kiện giao dịch chung đã sử dụng phổ biến trong một số thị trường do

nhà nước quản lý.

## **6. Xu hướng sử dụng Điều kiện giao dịch chung**

Tự do hóa thương mại tạo tiền đề cho các hoạt động kinh doanh phát triển trên phạm vi quốc tế. Tốc độ của các giao dịch nhanh cũng như sự phức tạp và đa dạng hóa của các quan hệ kinh doanh chính là những yêu cầu buộc người ta phải sử dụng những cách thức giao dịch được tiêu chuẩn hóa, chính xác và ổn định nhằm đạt được mục tiêu số lượng và hiệu quả kinh doanh. Sự chuẩn hóa các điều khoản của hợp đồng cũng là yêu cầu để thực hiện được những chiến lược lớn của doanh nghiệp và kéo theo giao thương quốc tế của doanh nghiệp phát triển. Bởi vậy, sử dụng Điều kiện giao dịch chung trong kinh doanh quốc tế là một xu hướng tất yếu trong giai đoạn hiện nay. Ở trong nước, hội nhập kinh tế quốc tế tác động rất lớn tới hoạt động kinh doanh trên thị trường. Điều kiện giao dịch chung cũng là giải pháp tối ưu cho việc tiết kiệm thời gian soạn thảo và đàm phán hợp đồng, qua đó có thể đáp ứng được yêu cầu về tốc độ, chất lượng giao dịch và nâng cao hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp.

Mặt khác, sự phát triển của giao dịch điện tử, chữ ký điện tử cũng như chứng thực chữ ký điện tử cũng làm cho việc sử dụng các Điều kiện giao dịch chung diễn ra một cách phổ biến hơn. Giao dịch điện tử

luôn dựa trên nền tảng và tiêu chuẩn thống nhất trong các giao dịch cùng loại của doanh nghiệp và đối với các khách hàng khác nhau nhằm đáp ứng được yêu cầu bảo mật tiết kiệm về thời gian, chính xác và hoàn thiện về nội dung của hợp đồng điện tử. Giao dịch điện tử với đặc trưng là không diễn ra như phương thức kinh doanh truyền thống, ít đàm phán nội dung của hợp đồng (do người ta cần phải tiêu chuẩn hóa chúng) chẳng hạn như các điều khoản về giao hàng, thanh toán, bảo hành, hướng dẫn vận hành, lắp đặt, khiếu nại... Các hãng kinh doanh thông qua giao dịch điện tử, về cơ bản đều có sẵn các Điều kiện giao dịch chung để các khách chỉ cần điền những gì thuộc về đặc trưng cụ thể theo nhu cầu của mình. Đây cũng chính là tiền đề cho việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung.

Trong giai đoạn đầu phát triển, Điều kiện giao dịch chung chủ yếu phục vụ cho các hoạt động thương mại trong những lĩnh vực hàng hóa có khối lượng lớn, ổn định. Ngày nay, nó đã trở nên phổ biến ở nhiều lĩnh vực khác nhau hơn, không chỉ ở những hợp đồng có đối tượng hữu hình mà còn cả những hợp đồng cung cấp dịch vụ. Các thị trường có nhiều tiềm năng sử dụng rộng rãi Điều kiện giao dịch chung chính là thị trường dịch vụ như: Ngân hàng, tài chính, bảo hiểm, vận tải...

### **7. Một vài đề xuất thay lời kết**

Hội nhập kinh tế quốc tế đã làm thay đổi bộ mặt và thực trạng của thị trường Việt Nam. Sự tham gia của các doanh nghiệp có nguồn vốn và phương pháp quản trị từ nước ngoài đã làm cho phương thức, tốc độ giao dịch đổi hẳn về bản chất. Sử dụng Điều kiện giao dịch chung là nhu cầu cấp thiết trong các giao dịch kinh doanh nói chung và kinh doanh quốc tế nói riêng. Tuy nhiên, việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của môi trường kinh doanh hiện đại cũng như yêu cầu đảm bảo sự công bằng, thỏa đáng về quyền lợi giữa các bên giao kết hợp đồng. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp phải thay đổi được nhận thức và có sự quan tâm đầy đủ tới việc sử dụng các Điều kiện giao dịch chung. Để tăng cường và đảm bảo hiệu quả việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung trong giai đoạn hiện nay, cần phải có những bước tiến hành như sau:

#### ***Thứ nhất, xây dựng cơ sở pháp lý điều chỉnh Điều kiện giao dịch chung***

Với đặc trưng là việc sử dụng Điều kiện giao dịch chung mang lại rất nhiều lợi ích và ưu thế của doanh nghiệp lớn, chúng thường bị lạm dụng để khai thác sự bất bình đẳng trong quan mối quan hệ với khách hàng. Người sử dụng Điều kiện giao dịch chung cũng thường dùng các thủ thuật để phân chia rủi

ro và lợi ích một cách không công bằng hay không chính đáng, gây bất lợi cho khách hàng. Hơn nữa, các doanh nghiệp lớn thường liên kết lại với nhau trên cùng một thị trường liên quan<sup>11</sup> (trực tiếp hoặc ngụ ý) để thống nhất về các Điều kiện giao dịch chung làm cho các khách hàng không còn sự lựa chọn nào khác là phải chấp nhận Điều kiện giao dịch chung bất lợi đó. Bởi vậy, sự can thiệp của pháp luật vào Điều kiện giao dịch chung là hết sức cần thiết và ở nước ta cần phải xây dựng các quy định của pháp luật kiểm soát về nội dung của Điều kiện giao dịch chung nhằm đảm bảo quyền lợi thỏa đáng của khách hàng.

Hiện nay, do ở nước ta chưa có cơ sở pháp lý điều chỉnh Điều kiện giao dịch chung<sup>12</sup>. Những quy định rải rác trong một số lĩnh vực có liên quan không tạo ra sự thông nhất và đồng bộ, nên không đáp ứng được yêu cầu điều chỉnh có hiệu quả Điều kiện giao dịch chung - khi chúng đang được sử dụng phổ biến hiện nay. Bởi vậy, việc xây dựng một chế định nằm trong Bộ luật Dân sự hoặc một văn bản pháp luật riêng về Điều kiện giao dịch chung là rất cần thiết trong giai đoạn.

Pháp luật điều chỉnh Điều kiện giao dịch chung cần đảm bảo những yêu cầu sau:

- Một mặt, đảm bảo quyền tự do kinh doanh của các chủ thể đưa ra Điều kiện giao dịch chung, mặt

khác, phải đảm bảo quyền tự do hợp đồng được xác định trong Bộ luật Dân sự, tương thích với những quy định hiện có khác điều chỉnh mối quan hệ hợp đồng ở các lĩnh vực kinh doanh đặc thù...

- Mục đích của pháp luật điều chỉnh Điều kiện giao dịch chung chính là bảo vệ khách hàng - bảo vệ bên yếu thế hơn (các doanh nghiệp vừa và nhỏ, người tiêu dùng), bảo đảm sự bình đẳng về quyền lợi của các bên tham gia quan hệ hợp đồng trước sự lạm dụng vị thế của các doanh nghiệp đưa ra Điều kiện giao dịch chung. Điều này không chỉ thể hiện nghĩa vụ phổ quát của thương nhân, đồng thời còn tránh được sự lạm dụng sức mạnh thị trường của doanh nghiệp.

- Hiện nay, pháp luật hầu như không có tác động vào Điều kiện giao dịch chung mà để các doanh nghiệp tự do ấn định Điều kiện giao dịch chung. Bởi vậy, pháp luật điều chỉnh Điều kiện giao dịch chung phải bảo đảm trình tự và thủ tục kiểm soát việc đưa ra điều kiện giao dịch chung của doanh nghiệp, buộc bên đưa ra điều kiện giao dịch chung phải minh bạch hoá những quy tắc giao dịch chung<sup>13</sup> này khi ký hợp đồng tránh những dạng quy định (ẩn) trong điều lệ công ty, quy tắc kinh doanh... của doanh nghiệp mà khách hàng thông thường không tiếp cận đến nó.

- Đưa ra các chế tài đối với thương nhân khi đưa ra Điều kiện

giao dịch chung vi phạm quy định pháp luật về Điều kiện giao dịch chung, trái với các nguyên tắc cơ bản của luật tư bao gồm cả lẽ công bằng và đạo đức kinh doanh gây thiệt hại cho khách hàng.

***Thứ hai, nâng cao nhận thức về Điều kiện giao dịch chung***

Sử dụng Điều kiện giao dịch chung là yêu cầu cấp thiết của các doanh nghiệp có chiến lược kinh doanh dài hạn. Sử dụng Điều kiện giao dịch chung doanh nghiệp không chỉ nâng cao được kỹ năng soạn thảo hợp đồng và tạo cơ sở nền tảng ổn định cho hợp đồng, tiết kiệm về thời gian soạn thảo hợp đồng; hạn chế rủi ro đối với cùng một đối tượng mà còn đem lại nhiều lợi thế cho doanh nghiệp. Bởi vậy, việc nâng cao nhận thức của doanh nghiệp (bao gồm cả doanh nghiệp không đưa ra Điều kiện giao dịch chung) về Điều kiện giao dịch chung đóng vai trò trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh, đổi mới phương thức kinh doanh của doanh nghiệp. Khách hàng (kể cả người tiêu dùng) của doanh nghiệp cũng cần có nhận thức đầy đủ để biết trong trường hợp nào thì có thể chấp nhận Điều kiện giao dịch chung, trường hợp nào thì phải khiếu nại để đảm bảo quyền lợi và quyền bình đẳng tương đối của mình trong các giao dịch.

***Thứ ba, giảm thiểu những mặt trái của Điều kiện giao dịch chung:***

Sử dụng Điều kiện giao dịch chung bao giờ cũng kéo theo những mặt tiêu cực của nó dưới góc độ việc đảm bảo công bằng tương đối quyền lợi của các bên. Nhằm hạn chế việc lạm dụng những nội dung soạn sẵn gây bất lợi cho khách hàng, có các biện pháp nhằm bảo vệ khách hàng hoặc người tiêu dùng một cách hợp lý, chẳng hạn: Ưu tiên giải thích theo hướng có lợi cho bên không đưa Điều kiện giao dịch chung đối những điều khoản không rõ ràng<sup>14</sup> hoặc khách hàng phải biết một cách rõ ràng về Điều kiện giao dịch chung trước khi ký hợp đồng. Tuy nhiên, khách hàng bao giờ cũng phải là những người đầu tiên yêu cầu doanh nghiệp phải làm rõ trách nhiệm của họ trong Điều kiện giao dịch chung hoặc yêu cầu ký hợp đồng riêng biệt (Individual Contract) trong trường hợp có thể.

Nếu Điều kiện giao dịch chung gây khó khăn cho khách hàng nhận biết, như sử dụng ngôn từ khó hiểu hoặc được viết bằng chữ quá nhỏ làm cho người đọc không chú ý, không muốn đọc sẽ cần phải được yêu cầu soạn lại theo những chuẩn mực thông thường. Để xác định Điều kiện giao dịch chung có phải là nội dung gây khó khăn cho khách hàng hay không, cần phải có những thủ tục pháp lý hỗ trợ phù hợp để đánh giá một cách khách quan thông qua cơ quan có thẩm quyền tương ứng, tạo điều kiện cho



bên có liên quan có thể yêu cầu doanh nghiệp làm rõ về Điều kiện giao dịch chung. Do đó, sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu và tinh minh bạch của Điều kiện giao dịch chung là yêu cầu đặt ra đối với bất kỳ chủ thể nào muốn sử dụng Điều kiện giao dịch chung và Điều kiện giao dịch chung phải được đăng ký tại một cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

1. Nguyễn Như Phát, Điều kiện thương mại chung và nguyên tắc tự do khế ước, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật số 6, 2003.

2. Tuy nhiên, nếu Điều kiện giao dịch chung được sử dụng do sự lạm dụng vị trí thống lĩnh hoặc độc quyền thì sẽ bị xử lý bởi pháp luật chống hạn chế cạnh tranh.

3. Xem thêm các mẫu của Hiệp hội GAFTA tại <http://www.gafta.com/index.php?page=contracts>; Hiệp hội Buôn bán ngũ cốc Luân đôn (The London Corn Trade Association) có tới trên dưới 60 loại hợp đồng mẫu; Hiệp hội Đường của Luân đôn (The Sugar Association of London) cũng có hàng chục loại hợp đồng mẫu để các hội viên tùy ý sử dụng.

4. Wolfgang Lehr, Der Exportvertrag, NXB Heyman, Koeln-Berlin-Bonn-Muenchen 1998, tr. 40.

5. Tham khảo về cam kết của khách hàng trước phần ký trong Giấy đề nghị mở tài khoản - tổ chức của Vietcombank tại địa chỉ: <http://www.vietcombank.com.vn/Corporates/Documents/-Giay.De.Nghi.Mo.Tai.Khoan.pdf>

6. Wolfgang Lehr, Der

Exportvertrag, NXB Heyman, Koeln-Berlin-Bonn-Muenchen 1998, tr. 42.

7. Tuy nhiên, cũng không thiếu những trường hợp người sử dụng đã đưa ra Điều kiện giao dịch chung rất phức tạp, làm cho khách hàng không dễ hiểu ngay được, chẳng hạn nhiều hãng cung cấp dịch vụ di động đưa trong Điều kiện giao dịch chung rất nhiều loại gói cước khác nhau, đến mức khách hàng không thể hoặc rất khó có thể nhận biết được gói nào thì phù hợp với lượng và cách thức sử dụng của mình.

8. Xem thêm những standard trading terms trong 80 mẫu tiêu chuẩn:

- \* Quality, Condition, Warranties and Guarantees

- \* Shipping Documents and Appropriations

- \* Payment Terms

- \* Problems and Exceptional Circumstances

- \* Insurance

- \* Default and Damages

- \* Supporting rules for:- Weighing, Sampling, Analysis methods and Insurance của Hiệp hội GAFTA tại địa chỉ: <http://www.gafta.com/index.php?page=contracts>

9. Xem thêm: Tăng Văn Nghĩa, Vấn đề bồi thường thiệt hại trong thương mại quốc tế, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, số 11/2002.

10. Tại địa chỉ: [http://www.vietcombank.com.vn/Corporates/Documents/nts/VCB-eb@nking%20Registration%20Form%20\(For%20Corporate\).pdf](http://www.vietcombank.com.vn/Corporates/Documents/nts/VCB-eb@nking%20Registration%20Form%20(For%20Corporate).pdf)

11. Đây là một thuật ngữ trong lĩnh vực pháp luật cạnh tranh nhằm để chỉ hàng hóa và dịch vụ có thể thay thế

cho nhau dưới giác độ nhu cầu của khách hàng.

12. Bộ luật Dân sự năm 2005 mới chỉ đưa ra khái niệm về hợp đồng theo mẫu (Điều 407); Luật Cạnh tranh cũng có đưa ra quy định về kiểm soát hành vi lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường, làm dụng vị trí độc quyền theo đó doanh nghiệp không được "Thoả thuận áp đặt cho doanh nghiệp khác các điều kiện ký kết hợp đồng mua bán hàng hoá, dịch vụ hoặc buộc doanh nghiệp phải chấp nhận nghĩa vụ không liên quan trực tiếp đến đối tượng hợp đồng (Điều 8, Khoản 5; cũng tương tự như vậy tại Điều 13 Khoản 5). Ngoài ra, Nghị định 69/2001/NĐ-CP về hướng dẫn thi hành Pháp lệnh Bảo vệ người tiêu dùng năm 1999 cũng quy định: "Tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh không được đưa ra các quy tắc trái pháp luật và ép buộc người tiêu dùng trong các cam kết, trong các quy ước bán hàng, quy ước phục vụ..."

13. Điều này cũng là một vấn đề còn đang được tranh luận, xem thêm Nguyễn Như Phát, Điều kiện thương mại chung và nguyên tắc tự do khế ước, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật 6, 2003.

14. PICC (Principles of international commercial contract - Bộ nguyên tắc Hợp đồng Thương mại Quốc tế) cũng thể hiện tinh thần trên: "Một điều khoản bất ngờ trong hợp đồng soạn sẵn, không được phía bên kia lường trước trong giới hạn hiểu biết của mình, sẽ không có hiệu lực, trừ khi chúng đã được phía bên kia chấp nhận một cách rõ ràng" (Khoản 1 Điều 2.20).