

BỘ CÔNG THƯƠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 8240/BCT-CT
V/v đóng góp ý kiến xây dựng
Quyết định sửa đổi, bổ sung
Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 06 tháng 9 năm 2017

2908

11/9/17

Kính gửi: ... Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn

Ngày 06 tháng 02 năm 2017, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020. Theo đó, Bộ Công Thương được giao là cơ quan chủ trì soạn thảo Quyết định sửa đổi, bổ sung Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (sau đây gọi tắt là Quyết định).

Để đảm bảo thực hiện đúng quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Bộ Công Thương xin gửi Quý Cơ quan: (i) Dự thảo Tờ trình Thủ tướng Chính phủ; (ii) Dự thảo Quyết định; và (iii) Báo cáo kết quả thực thi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg nói trên.

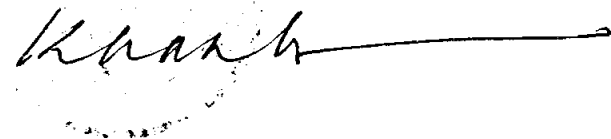
Bộ Công Thương đề nghị Quý Cơ quan gửi văn bản đóng góp ý kiến trước ngày 28 tháng 9 năm 2017 về Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương theo địa chỉ: Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng - Số 25 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội; ĐT: 04. 22206058; Fax: 04. 22205003.

Trân trọng././

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Vụ PC (để phối hợp);
- Lưu: VT, CT.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Trần Quốc Khánh

Số /2017/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày tháng năm 2017

DỰ THẢO

QUYẾT ĐỊNH

Về việc sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTG ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương;

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định về việc sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTG ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

Điều 1. Loại bỏ một số hàng hóa, dịch vụ trong Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung ban hành kèm theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg

Tại số thứ tự 10: Bỏ “Phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng)”.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày tháng năm 2017.

Điều 3. Điều khoản chuyển tiếp

Đối với các hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được nộp trước thời điểm Quyết định này có hiệu lực, cơ quan tiếp nhận hồ sơ tiếp tục trả kết quả xử lý trong thời hạn 20 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ hợp lệ.

Điều 4. Tổ chức thực hiện

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Tổng bí thư;
- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của QH;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, TBNC, các PCN, BNC, Website Chính phủ, Người phát ngôn của Thủ tướng Chính phủ, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc; Công báo;
- Lưu: VT, KTTT (5b).

THỦ TƯỚNG

Nguyễn Xuân Phúc

DỰ THẢO

TỜ TRÌNH

Về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Kính gửi: Thủ tướng Chính phủ

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật số 59/2010/QH12, sau đây gọi là Luật) được Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 8, thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Nhằm hướng dẫn chi tiết một số nội dung của Luật, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 (Quyết định số 02); Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Quyết định số 35).

Thực hiện Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020 (Nghị quyết 19), Bộ Công Thương được giao chủ trì xây dựng dự thảo Quyết định sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg. Bộ Công Thương xin báo cáo Thủ tướng Chính phủ những vấn đề cơ bản của dự thảo Quyết định như sau:

I. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH QUYẾT ĐỊNH

Ngày 06 tháng 02 năm 2017, Chính phủ ban hành Nghị quyết 19 trong đó, giao Bộ Công Thương: “Rà soát, nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo hướng bỏ một số dịch vụ ngân hàng (bao gồm thẻ ghi nợ nội địa; mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán áp dụng cho khách hàng cá nhân; vay vốn cá nhân nhằm mục đích tiêu dùng) ra khỏi Danh mục nhằm cắt giảm thủ tục hành chính không cần thiết, giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho các tổ chức tín dụng.”

Về vấn đề nêu trên, ngày 15 tháng 3 năm 2017, Bộ Công Thương đã có Tờ trình số 2104/BCT-QLCT báo cáo Thủ tướng Chính phủ. Ngày 19 tháng 5

năm 2017, Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam có ý kiến chỉ đạo tại công văn số 5134/VPCP-KSTT, theo đó giao Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai nghiên cứu sửa đổi, bổ sung Quyết định số 35 theo đúng chỉ đạo tại Nghị quyết số 19.

Thực hiện nghiêm túc chỉ đạo tại Nghị quyết 19 và công văn số 5134/VPCP-KSTT, Bộ Công Thương đã nghiên cứu và xin báo cáo kết quả như sau:

1. Kết quả triển khai Quyết định 35 liên quan đến lĩnh vực tín dụng, ngân hàng

a) Bối cảnh triển khai kiểm soát một số dịch vụ tín dụng, ngân hàng trong Quyết định 35

Tại thời điểm triển khai, mức độ tuân thủ quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các HĐTM, ĐKGDC trong các lĩnh vực này chưa cao. Thực tế kiểm soát thời gian qua cho thấy phần lớn các hồ sơ đăng ký lần đầu đều có các nội dung chưa phù hợp, đặc biệt là thiếu các nội dung đảm bảo cân bằng quyền lợi giữa các bên. Thậm chí tính đến nay, sau 02 năm triển khai Quyết định 35, vẫn còn khoảng 40% tổ chức tín dụng, công ty tài chính chưa thực hiện thủ tục đăng ký.

Trong khi đó, mức độ tác động của các điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật bảo vệ người tiêu dùng rất lớn do các dịch vụ ngân hàng, tín dụng nêu trên có số lượng doanh nghiệp và người tiêu dùng tham gia giao dịch rất lớn với hơn 100 doanh nghiệp, hàng triệu người tiêu dùng trên phạm vi cả nước và luôn có xu hướng gia tăng nhanh chóng.

Hơn thế nữa, cơ quan quản lý nhà nước không đủ nguồn lực để giải quyết từng tranh chấp nhỏ lẻ, hệ thống Tòa án chưa sẵn sàng để giải quyết nhanh chóng và hiệu quả các tranh chấp thường xuyên của người tiêu dùng.

Vì vậy, Bộ Công Thương đã trình Thủ tướng Chính phủ bổ sung một số dịch vụ tín dụng, ngân hàng vào danh sách phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC để kiểm soát.

b) Ý nghĩa của việc kiểm soát

Trước bối cảnh nêu trên, việc kiểm soát HĐTM, ĐKGDC đã giúp giải quyết được những vấn đề sau:

Thứ nhất, góp phần loại bỏ các điều khoản chưa tuân thủ quy định pháp luật trong HĐTM, ĐKGDC của các tổ chức tín dụng, công ty tài chính.

Hầu hết hồ sơ đăng ký lần đầu của các tổ chức tín dụng đều chứa đựng các điều khoản chưa tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (*Bộ Công Thương kinh trình các ví dụ cụ thể tại Báo cáo kết quả công tác thực thi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg liên quan đến lĩnh vực tín dụng, ngân hàng kèm theo*). Đối với các hồ sơ chưa tuân thủ quy định pháp luật, Bộ Công Thương đều nghiêm túc xử lý và ra thông báo kèm theo danh mục cụ thể hướng dẫn doanh

nghiệp các nội dung cần điều chỉnh, hoàn thiện cho phù hợp quy định pháp luật. Theo đó, nếu tuân thủ kết quả xử lý hồ sơ của Bộ Công Thương, các tổ chức tín dụng, công ty tài chính sẽ được hướng dẫn để dần hoàn thiện HĐTM, ĐKGDC theo hướng rõ ràng, minh bạch, cân bằng quyền lợi của hai bên.

Thứ hai, góp phần giảm thiểu tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức tín dụng, công ty tài chính, nâng cao niềm tin của người tiêu dùng và uy tín của doanh nghiệp.

Thực tế trong lĩnh vực tín dụng, ngân hàng, số lượng tranh chấp giữa khách hàng và các tổ chức tín dụng, công ty tài chính là không nhỏ, thường có tính dây chuyền và có sức lan tỏa lớn do lặp đi lặp lại đối với nhiều khách hàng, tại nhiều tổ chức tín dụng, công ty tài chính và được truyền thông rộng rãi.

Mặc dù phần lớn các tranh chấp đã được giải quyết thông qua thương lượng giữa hai bên, tuy nhiên, theo thống kê của Bộ Công Thương, số lượng khiếu nại của người tiêu dùng trong lĩnh vực này tại Bộ Công Thương từ năm 2015 đến nay là hơn 241 vụ. Các tranh chấp chủ yếu liên quan tới các nội dung không rõ ràng trong HĐTM, ĐKGDC (ví dụ việc tính lãi suất và thay đổi lãi suất, việc công bố/thay đổi các loại phí và mức phí, ngân hàng thu phí nhưng không thông báo, ngân hàng không hỗ trợ điều tra khi khách hàng mất thẻ, lộ thông tin thẻ...). Thông tin nhiều vụ tranh chấp còn được truyền thông rộng rãi gây phản ứng dây chuyền trong nhân dân và gây bất lợi tới uy tín của các tổ chức tín dụng, công ty tài chính.

Bởi vậy, việc loại bỏ các điều khoản không rõ ràng hoặc chưa phù hợp quy định pháp luật như được ví dụ trong Báo cáo đính kèm không những hạn chế được những tranh chấp riêng lẻ mà còn góp phần ổn định mối quan hệ giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng nói riêng cũng như trật tự xã hội nói chung; đồng thời nâng cao uy tín của doanh nghiệp, niềm tin của người tiêu dùng khi giao kết hợp đồng với doanh nghiệp.

c) Thủ tục và thực tế kiểm soát tại Bộ Công Thương

Để đảm bảo việc kiểm soát phát huy hiệu quả trên thực tế, Bộ Công Thương đã nghiêm túc kiểm soát và tăng cường hoạt động hỗ trợ các tổ chức tín dụng, công ty tài chính thực hiện nghĩa vụ đăng ký theo Quyết định 35, cụ thể như sau:

Thứ nhất, Bộ Công Thương đã triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC, doanh nghiệp có thể gửi hồ sơ qua thư điện tử hoặc bưu điện mà không cần phải đến nộp trực tiếp tại Bộ Công Thương.

Thứ hai, Bộ Công Thương đều nghiêm túc xử lý hồ sơ đăng ký và ra thông báo về việc đăng ký HĐTM, ĐKGDC với 100% số hợp đồng đúng trong thời hạn theo quy định của pháp luật, không trả kết quả chậm đối với bất kỳ hồ sơ đăng ký nào (Thời gian xử lý hồ sơ kéo dài như phản ánh của Hiệp hội Ngân hàng là bao gồm cả thời gian chỉnh sửa hồ sơ tại các tổ chức tín dụng, công ty

tài chính sau mỗi lần Bộ Công Thương trả kết quả xử lý). Thậm chí, nhiều hồ sơ đăng ký lại (nội dung thay đổi ít) đều được xử lý và trả kết quả trong thời gian sớm nhất để tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh bình thường và liên tục của doanh nghiệp.

Thứ ba, các chi phí mà doanh nghiệp có thể phải đối mặt, ví dụ như chi phí chỉnh sửa, in ấn HĐTM, ĐKGDC mới sau khi có được duyệt của cơ quan có thẩm quyền... thực chất là chi phí tuân thủ quy định pháp luật (không phải là chi phí tuân thủ thủ tục hành chính) do trong HĐTM, ĐKGDC của các tổ chức tín dụng, công ty tài chính còn tồn tại các nội dung chưa tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong trường hợp này, Nhà nước đã đóng vai trò hỗ trợ doanh nghiệp khắc phục các điều khoản chưa tuân thủ, góp phần giúp các tổ chức tín dụng, công ty tài chính giảm thiểu chi phí giải quyết tranh chấp có thể phát sinh.

Tính đến nay, Bộ Công Thương cho rằng vai trò kiểm soát của nhà nước trong thời gian qua đã tạo ra những chuyển biến tích cực trong giao dịch giữa các tổ chức tín dụng, công ty tài chính và người tiêu dùng và việc tiếp tục duy trì vai trò này vẫn còn cần thiết trong thời gian tới, ít nhất là cho đến khi toàn bộ các tổ chức tín dụng, công ty tài chính hoàn thành thủ tục đăng ký.

2. Sự cần thiết của việc bỏ các dịch vụ tín dụng, ngân hàng ra khỏi Quyết định 35

Mặc dù việc kiểm soát mang lại nhiều ý nghĩa trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tuy nhiên thực hiện nghiêm túc chỉ đạo tại Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP ngày 06 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ và ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam tại công văn số 5134/VPCP-KSTT, Bộ Công Thương tiếp thu theo hướng loại bỏ toàn bộ các dịch vụ ngân hàng, tài chính ra khỏi Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC.

II. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

Để triển khai xây dựng Dự thảo Quyết định, Bộ Công Thương đã chủ động phối hợp với các Bộ, ngành có liên quan tiến hành xây dựng Dự thảo Quyết định. Ngày 16 tháng 8 năm 2017, Bộ trưởng Bộ Công Thương đã ký Quyết định số 3153/QĐ-BCT về việc thành lập Tổ soạn thảo dự thảo Quyết định.

Thực hiện quy định tại Điều 57 Luật ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, trong quá trình xây dựng dự thảo Quyết định, Bộ Công Thương đã tổ chức lấy ý kiến của các Bộ, ngành liên quan, UBND các địa phương trên cả nước, các Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các địa phương, Hiệp hội ngân hàng Việt Nam, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam và thông qua Mặt trận Tổ quốc Việt Nam để lấy ý kiến của cộng đồng người tiêu dùng. Đồng thời, từ tháng __ năm 2017, để tạo điều kiện cho mọi tầng lớp nhân dân và toàn xã hội đóng góp ý kiến, Dự thảo Quyết định đã được đăng tải công khai trên website của Bộ Công Thương.

Ngày ___ tháng ___ năm 2017, Bộ Tư pháp đã có công văn số ___/BTP-PLDSKT về việc thẩm định Dự thảo Quyết định theo đúng quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Trên cơ sở ý kiến góp ý của các Bộ, ngành, tổ chức, cá nhân và ý kiến thẩm định của Bộ Tư pháp, Bộ Công Thương đã tiếp thu, chỉnh sửa và hoàn thiện Dự thảo Quyết định trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, ký ban hành.

III. NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA DỰ THẢO QUYẾT ĐỊNH

1. Bố cục của dự thảo Quyết định

Dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ gồm 4 Điều, cụ thể như sau:

- Điều 1 quy định loại bỏ nhóm dịch vụ “Phát hành thẻ ghi nợ nội địa, mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng cá nhân), vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng)” ra khỏi Danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo Quyết định số 35.

- Điều 2 quy định hiệu lực thi hành của Quyết định.

- Điều 3 quy định về điều khoản chuyển tiếp:

Đối với các hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được nộp trước thời điểm Quyết định này có hiệu lực, cơ quan tiếp nhận hồ sơ tiếp tục trả kết quả xử lý trong thời hạn 20 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ hợp lệ.

- Điều 4 quy định về tổ chức thực hiện Quyết định.

2. Những nội dung cơ bản của dự thảo Quyết định

Dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ có những nội dung cơ bản sau đây:

2.1. Về phạm vi điều chỉnh

Phạm vi điều chỉnh của Dự thảo Quyết định là hoạt động đăng ký HĐTM, ĐKGDC thuộc Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2. Về đối tượng áp dụng

Dự thảo Quyết định là văn bản sửa đổi Quyết định số Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg nên đối tượng điều chỉnh của Dự thảo Quyết định tương tự như đối tượng điều chỉnh của Quyết định số 35. Cụ thể, đối tượng chịu sự điều chỉnh trực tiếp chính của hoạt động đăng ký HĐTM, ĐKGDC là bên có nghĩa vụ thực hiện việc đăng ký (tổ chức, cá nhân kinh doanh) và cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đăng ký (cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Trung ương và địa phương).

2.3. Về nhóm dịch vụ được loại bỏ khỏi Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC

Dự thảo Quyết định sửa đổi Quyết định số 35 theo hướng loại bỏ nhóm “thẻ ghi nợ nội địa; mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán áp dụng cho khách hàng cá nhân; vay vốn cá nhân nhằm mục đích tiêu dùng”.

Việc kiểm soát nhóm dịch vụ ngân hàng là hết sức cần thiết, có ý nghĩa và giá trị thực tiễn quan trọng trong việc nâng cao trách nhiệm tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, góp phần giảm thiểu tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức tín dụng, công ty tài chính, nâng cao niềm tin của người tiêu dùng và uy tín của doanh nghiệp. Tuy nhiên, Bộ Công Thương đề xuất bỏ nhóm dịch vụ ngân hàng này ra khỏi Danh mục tại dự thảo Quyết định nhằm giảm chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho các tổ chức tín dụng, công ty tài chính theo đúng chỉ đạo tại Nghị quyết số 19-2017/NQ-CP.

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CÒN CÓ Ý KIẾN KHÁC NHAU

.....

Trên đây là Tờ trình dự thảo Quyết định sửa đổi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg, Bộ Công Thương kính trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định ban hành Quyết định này.

Xin gửi kèm theo Tờ trình này các tài liệu sau:

1. Dự thảo Quyết định;
2. Báo cáo kết quả công tác thực thi Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg liên quan đến lĩnh vực tín dụng, ngân hàng;
3. Bảng tổng hợp ý kiến đóng góp của các Bộ, ngành, cơ quan, tổ chức; báo sao ý kiến của Bộ, ngành, cơ quan, tổ chức; báo cáo giải trình của Bộ Công Thương đối với các ý kiến góp ý;
4. Văn bản thẩm định của Bộ Tư pháp và Báo cáo tiếp thu, giải trình ý kiến thẩm định của Bộ Tư pháp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- VPCP (Vụ PL, Vụ KTTH);
- VPQH (Vụ KH, CN&MT);
- Lưu: VT, PC, CT.

BỘ TRƯỞNG

Trần Tuấn Anh

BÁO CÁO
KẾT QUẢ CÔNG TÁC THỰC THI QUYẾT ĐỊNH SỐ 35/2015/QĐ-TTg
LIÊN QUAN ĐẾN MỘT SỐ LĨNH VỰC TÍN DỤNG, NGÂN HÀNG

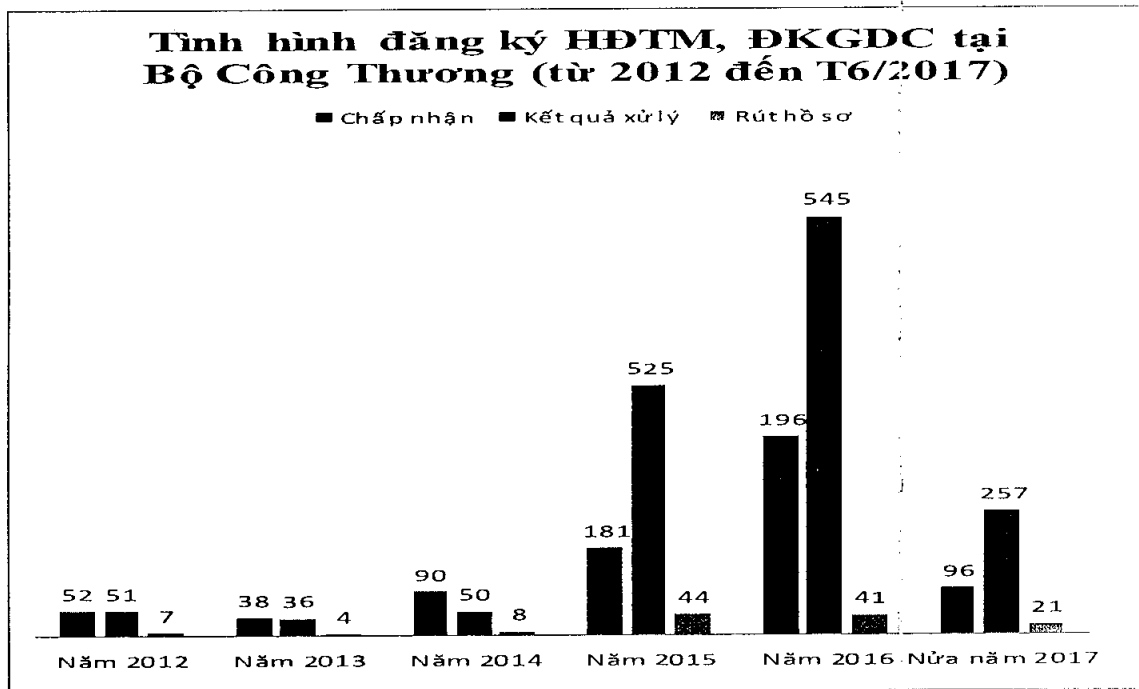
Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật số 59/2010/QH12, sau đây gọi là Luật) được Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 8, thông qua ngày 17 tháng 11 năm 2010 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Nhằm hướng dẫn chi tiết một số nội dung của Luật, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 (Quyết định số 02); Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (Quyết định số 35). Trong đó, Quyết định số 35 đã bổ sung một số nhóm hàng hóa, dịch vụ vào danh mục phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM, ĐKGDC).

Liên quan đến nhóm dịch vụ phát hành thẻ ghi nợ nội địa; mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán (áp dụng cho khách hàng cá nhân); vay vốn cá nhân (nhằm mục đích tiêu dùng) (sau đây gọi chung là “tín dụng, ngân hàng”) được quy định tại Quyết định số 35, Bộ Công Thương xin báo cáo Thủ tướng Chính phủ những vấn đề chính về kết quả công tác kiểm soát đối với nhóm dịch vụ này qua gần 2 năm triển khai như sau:

1. Thực trạng tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký

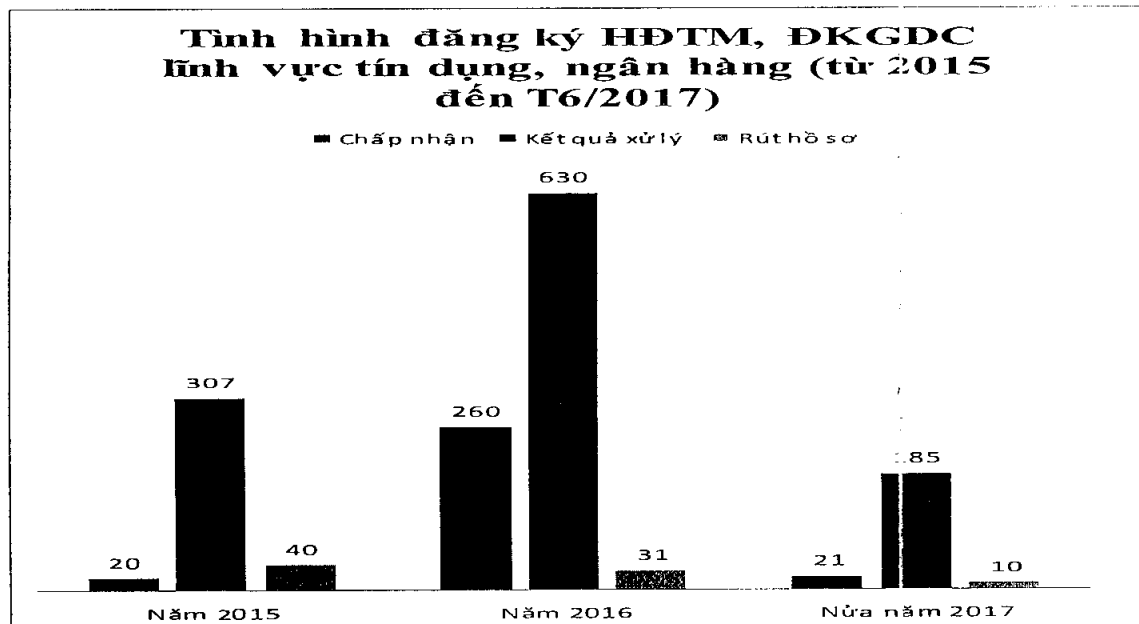
Sau hơn 5 năm kiểm soát hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC, Bộ Công Thương đã tiếp nhận và xử lý tổng số 2242 bộ hồ sơ đăng ký (tính đến hết tháng 6 năm 2017), trong đó từ năm 2015 đến nay, lượng hồ sơ đăng ký tăng cao so với các năm trước (*chi tiết tại Bảng số 1*).

Bảng 1: Tình hình đăng ký hồ sơ tại Bộ Công Thương từ năm 2012 đến 6 tháng đầu năm 2017



Đối với lĩnh vực tín dụng, ngân hàng, qua gần 2 năm (từ tháng 10 năm 2015 đến hết 6 tháng đầu năm 2017), Bộ Công Thương đã tiếp nhận và xử lý 1504 bộ hồ sơ đăng ký, bao gồm 367 bộ năm 2015; 921 bộ năm 2016; 216 bộ 6 tháng đầu năm 2017 (chi tiết tại Bảng số 2). Nếu so sánh với tổng số hồ sơ thuộc các lĩnh vực phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC kể từ năm 2012 đến nay, hồ sơ của riêng lĩnh vực tín dụng, ngân hàng chiếm tới 1504/2242 bộ hồ sơ, tương đương khoảng gần 70% trong tổng số hồ sơ của 11 nhóm hàng hóa, lĩnh vực. Điều này cũng phần nào phản ánh về số lượng các tổ chức tín dụng cũng như các sản phẩm, dịch vụ tín dụng, ngân hàng mà các tổ chức tín dụng đang sử dụng để giao kết với người tiêu dùng trên thực tế là rất lớn và đa dạng.

Bảng 2: Tình hình hồ sơ đăng ký lĩnh vực tín dụng, ngân hàng tại Bộ Công Thương từ năm 2015 đến 6 tháng đầu năm 2017



Mặc dù trong bối cảnh từ năm 2015 trở đi, số lượng hồ sơ của tất cả các lĩnh vực phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC đăng ký tại Bộ Công Thương tăng vượt trội (năm 2015 tăng gấp gần 10 so với năm 2013, năm 2016 lượng hồ sơ vượt gần gấp đôi năm 2015), Bộ Công Thương đều nghiêm túc xử lý và 100% hồ sơ các lĩnh vực nói chung và lĩnh vực tín dụng, ngân hàng đều được trả kết quả đúng thời hạn luật định và đảm bảo không gây trở ngại, khó khăn cho quá trình sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Về kết quả kiểm soát hồ sơ tín dụng, ngân hàng, Bộ Công Thương đã ra thông báo chấp nhận đối với 301 bộ hồ sơ, chiếm tỷ lệ khoảng gần 30% tổng số hồ sơ đăng ký, ra thông báo kết quả xử lý hồ sơ đối với 1203 bộ hồ sơ, chiếm tỷ lệ khoảng 70% trong tổng số hồ sơ đăng ký.

Đối với các bộ hồ sơ được chấp nhận đăng ký, bên cạnh việc phát hành thông báo cho doanh nghiệp, Bộ Công Thương còn đăng tải công khai các mẫu HĐTM, ĐKGDC lên trên trang thông tin điện tử riêng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc làm này tạo điều kiện để các doanh nghiệp tham khảo, người tiêu dùng giám sát và tạo kênh kết nối thông tin với hoạt động của các Sở Công Thương trên cả nước.

Bên cạnh đó, đối với các hồ sơ chưa tuân thủ quy định pháp luật, bên cạnh thông báo kết quả xử lý hồ sơ còn kèm theo bảng danh mục chi tiết hóa từng nội dung chưa phù hợp quy định pháp luật kèm theo yêu cầu sửa đổi cụ thể và gợi ý hướng hoàn thiện để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp trong việc tự hoàn thiện hồ sơ.

2. Tính tuân thủ quy định pháp luật trong các hồ sơ đăng ký

Thứ nhất, về thực hiện nghĩa vụ đăng ký: Đến nay, khoảng 60% tổ chức tín dụng đã nộp hồ sơ đăng ký tại Bộ Công Thương và khoảng 30% tổng số tổ chức tín dụng nộp hồ sơ đã hoàn thành nghĩa vụ đăng ký theo quy định. Thậm chí tính đến nay, sau 02 năm triển khai Quyết định 35, vẫn còn khoảng 40% tổ chức tín dụng chưa thực hiện thủ tục đăng ký.

Thứ hai, về tính tuân thủ pháp luật trong các hồ sơ đăng ký: Qua 2 năm tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký lĩnh vực tín dụng, tiêu dùng cho thấy hầu hết các hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC (đặc biệt là đăng ký lần đầu) đang áp dụng với khách hàng hiện nay đều chứa đựng nhiều nội dung chưa tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cụ thể, các vấn đề chưa phù hợp tập trung vào những dạng vi phạm điển hình như sau:

2.1. Hồ sơ chưa đáp ứng quy định tại Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP

a) Cỡ chữ

Nếu như việc vi phạm về cỡ chữ không xảy ra nhiều ở các lĩnh vực khác thì các HĐTM, ĐKGDC của ngân hàng có số lượng vi phạm quy định về cỡ chữ rất lớn, đặc biệt là đối với hồ sơ mở tài khoản và mở thẻ ghi nợ nội địa. Thông thường các ngân hàng sử dụng cỡ chữ chỉ từ 8 -10. Để lý giải cho việc đó, các ngân hàng đưa ra lý do là để thiết kế nhỏ gọn, thuận tiện cho khách hàng trong việc cất giữ tài liệu, hoàn thiện thủ tục nhanh gọn vì không phải ký nhiều vào các trang và cũng giúp tiết kiệm một chi phí không nhỏ cho ngân hàng. Tuy nhiên, đây cũng là một trong những nguyên nhân làm cho khách hàng không đọc, không muốn đọc và thậm chí là không thể đọc những tài liệu do ngân hàng đưa ra. Vì vậy, quy định về cỡ chữ là một trong những tiêu chí bắt buộc đầu tiên mà đơn vị xử lý hồ sơ đã yêu cầu doanh nghiệp phải điều chỉnh. Cho đến nay, tất cả các hồ sơ được thông qua tại Bộ Công Thương đều đã đáp ứng cỡ chữ tối thiểu là 12, bảo đảm khả năng tiếp cận nội dung cho người tiêu dùng.

b) Tính rõ ràng, dễ hiểu

Ví dụ 1: Trong HĐTM, ĐKGDC chứa những cụm từ chưa rõ ràng (nhất là những quy định liên quan tới quyền của ngân hàng, nghĩa vụ của người tiêu dùng) như "*theo quy định/yêu cầu của ngân hàng*"; "*các chi phí có liên quan*". Những dạng quy định này đều được cơ quan kiểm soát yêu cầu làm rõ bằng cách bổ sung quy định/ yêu cầu cụ thể vào HĐTM, ĐKGDC hoặc dẫn chiếu tới nguồn thông tin khách hàng có thể tìm hiểu được các quy định/ yêu cầu này (ví dụ như được công bố công khai tại trang web/ quầy giao dịch của ngân hàng).

Ví dụ 2: Khách hàng có nghĩa vụ trả các khoản phí, chi phí được ngân hàng quy định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.

Quy định này không đảm bảo được khả năng tiếp cận thông tin của khách hàng trong việc tìm hiểu các loại phí, chi phí mà mình phải gánh chịu trước khi quyết định ký kết hợp đồng. Trong khi đó, đối với hợp đồng vay vốn, phí trả nợ trước hạn hay các khoản phạt vi phạm hợp đồng là những thông tin quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp tới quyết định vay vốn của người tiêu dùng. Theo đó, Bộ Công Thương yêu cầu các ngân hàng, công ty tài chính làm rõ điều khoản này theo hướng:

- Bổ sung vào hợp đồng hoặc kế ước nhận nợ những loại phí chính như phí trả nợ trước hạn, phạt vi phạm Hợp đồng... (Những mức phí để trống thì bổ sung ghi chú: điền mức cụ thể tại thời điểm ký kết hợp đồng phù hợp với quy định của pháp luật);

- Các loại phí và chi phí phát sinh: quy định theo hướng khách hàng có nghĩa vụ trả các khoản phí, chi phí khác được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của Ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật.

Ví dụ 3: Ngân hàng được quyền thay đổi lãi suất bằng một thông báo gửi tới khách hàng 30 ngày trước ngày áp dụng/ Ngân hàng được quyền thay đổi lãi suất theo quyết định của ngân hàng.

Điều khoản này đặt khách hàng vào trạng thái bị động, thậm chí là rủi ro khi không lường được thời gian hay biên độ điều chỉnh lãi suất. Theo đó, đơn vị xử lý hồ sơ yêu cầu ngân hàng làm rõ điều khoản thay đổi lãi suất theo hướng:

- Quy định nguyên tắc điều chỉnh lãi suất đảm bảo sự khách quan để khách hàng có thể chủ động tìm hiểu và thu xếp nguồn trả nợ;

- Nếu muốn thay đổi lãi suất trong những trường hợp khác (không theo định kỳ), Ngân hàng quy định rõ các trường hợp này và đảm bảo các trường hợp này xuất phát từ nguyên nhân khách quan, ví dụ như các chính sách quản lý của Nhà nước, các quy định của pháp luật có sự thay đổi, khách hàng không còn đủ điều kiện để hưởng lãi suất ưu đãi (ví dụ như cán bộ, nhân viên của ngân hàng nghỉ việc) thì chuyển sang chế độ lãi suất thông thường như được công bố công khai tại trang web của ngân hàng hoặc tại các quầy giao dịch.

2.2. Hồ sơ chứa đựng điều khoản không có hiệu lực theo Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Cho phép các đơn vị này chuyển giao hoặc chuyển nhượng quyền và nghĩa vụ trong hợp đồng cho bên thứ ba mà không cần người tiêu dùng đồng ý

Đây có thể coi là dạng điều khoản phổ biến nhất trong hồ sơ của các ngân hàng và công ty tài chính.

Ví dụ: Ngân hàng có toàn quyền chuyển giao hoặc chuyển nhượng cho bên thứ ba thực hiện toàn bộ hoặc một phần các quyền, quyền lợi và nghĩa vụ của ngân hàng theo quy định trong bản hợp đồng này.

Đối với dạng điều khoản không có hiệu lực này, đơn vị xử lý hồ sơ yêu cầu các ngân hàng cần giới hạn rõ trường hợp nào pháp luật chuyên ngành cho phép chuyển nhượng hợp đồng cho bên thứ ba, ví dụ trường hợp mua bán nợ hoặc xử lý nợ. Những trường hợp còn lại, Bộ Công Thương đều yêu cầu chỉnh sửa nội dung điều khoản theo hướng chỉ được chuyển nhượng khi người tiêu dùng đồng ý, ví dụ: “*Ngân hàng không được chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp xử lý nợ hoặc mua bán nợ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước*”

b) Loại trừ trách nhiệm của ngân hàng theo quy định pháp luật

Ví dụ 1: Trong hợp đồng mở thẻ ghi nợ nội địa có các cụm từ loại trừ trách nhiệm như “*khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh từ thẻ/ trong trường hợp thẻ bị giả mạo, lợi dụng...*”.

Đối với các điều khoản này cần loại trừ trách nhiệm của khách hàng trong trường hợp do lỗi của ngân hàng hoặc khách hàng đã thực hiện đúng quy định của hợp đồng và pháp luật (ví dụ khách hàng đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thông báo, cung cấp thông tin cho ngân hàng trong trường hợp mất thẻ nhưng ngân hàng không thực hiện việc khóa thẻ trong thời gian quy định tại Bản Điều khoản mở thẻ).

Ví dụ 2: Quy định về việc khách hàng phải chịu rủi ro trong trường hợp nhận thẻ qua đường bưu điện.

Nội dung này cũng cần được quy định rõ theo hướng, chỉ khi khách hàng yêu cầu thì Ngân hàng mới gửi qua bưu điện; đồng thời nêu rõ trường hợp này có thể có rủi ro và khách hàng phải gánh chịu, trừ trường hợp do lỗi của ngân hàng.

c) Cho phép ngân hàng đơn phương thay đổi điều kiện của Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Ví dụ: Quy định về việc ngân hàng có quyền sửa đổi, bổ sung bản Điều kiện, điều khoản sử dụng thẻ mà chỉ cần thông báo trên trang web.

Đối với dạng điều khoản này, Bộ Công Thương yêu cầu các ngân hàng quy định rõ các nội dung sau:

- Các hình thức thông báo trực tiếp tới khách hàng theo các địa chỉ mà khách hàng đăng ký, ví dụ sms, email và đăng tải công khai trên trang web;

- Thời gian cụ thể để khách hàng phản hồi ý kiến kể từ thời điểm khách hàng tiếp nhận được thông tin;

- Quyền chấm dứt hợp đồng nếu khách hàng không đồng ý với những nội dung thay đổi và chỉ phải thanh toán tiền cho phần dịch vụ đã sử dụng (theo Điều 18 Nghị định 99/2011/NĐ-CP).

2.3. Hồ sơ chứa đựng các điều khoản vi phạm quy định khác trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (tiêu chí này được quy định tại khoản 3 Điều 13 Nghị định 99/2011/NĐ-CP)

a) Vi phạm quy định về bảo mật thông tin cho người tiêu dùng (Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng)

Ví dụ: Khách hàng chấp thuận việc ngân hàng cung cấp hoặc công bố các thông tin liên quan đến khách Hàng và hợp đồng này cho bất kỳ bên thứ ba nào hoặc trên bất kỳ phương tiện thông tin đại chúng nào mà ngân hàng cho là cần thiết và ngân hàng không cần thêm bất kỳ văn bản thông báo nào khác cho khách hàng về việc này.

Những dạng điều khoản trao cho ngân hàng/công ty tài chính quyền được toàn quyền sử dụng, chuyển giao thông tin của khách hàng cho các đối tượng khác mà không cần khách hàng đồng ý đều bị cơ quan xử lý hồ sơ yêu cầu hủy bỏ, chỉnh sửa cho phù hợp với Điều 6 Luật BVQLNTD, ví dụ:

- *“Ngân hàng có nghĩa vụ bảo mật thông tin của người tiêu dùng, không được phép chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc pháp luật có quy định khác”*

- Những trường hợp chuyển giao thông tin khác cần ghi rõ mục đích và đối tượng tiếp nhận thông tin, đồng thời thiết kế theo hai phương án “đồng ý” hoặc “không đồng ý” để người tiêu dùng tự lựa chọn.

b) Có hành vi bị cấm theo Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc trái với nguyên tắc tự nguyện trong giao kết hợp đồng

Ví dụ: Khách hàng đồng ý nhận các thông tin, thông báo, hướng dẫn liên quan đến sản phẩm của ngân hàng và các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ mới của ngân hàng qua số điện thoại, email khách hàng đã đăng ký tại Bản đăng ký sử dụng dịch vụ với ngân hàng.

Với điều khoản mẫu được thiết kế sẵn trong HĐTM, ĐKGDC, người tiêu dùng bị triệt tiêu ý chí thực sự trong việc tiếp nhận các thông tin tiếp thị, quảng cáo. Trong khi đó, khoản 2 Điều 10 Luật BVQLNTD quy định: “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quấy rối người tiêu dùng thông qua tiếp thị hàng hoá, dịch vụ trái với ý muốn của người tiêu dùng từ 02 lần trở lên hoặc có hành vi khác gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng*” là một trong các hành vi bị cấm.

Vì vậy, Bộ Công Thương đã yêu cầu sửa đổi điều khoản này theo hướng:

Cần phân thành hai trường hợp:

- Trường hợp 1: Đối với các thông tin, thông báo liên quan trực tiếp tới sản phẩm khách hàng đang sử dụng thì ngân hàng được quyền gửi cho khách hàng qua số điện thoại, email khách hàng đã đăng ký (như một kênh thông báo được quy định trong Hợp đồng/ Điều khoản chung);

- Trường hợp 2: Đối với các trường hợp khác (như quảng cáo sản phẩm, dịch vụ mới): thiết kế theo hai phương án “đồng ý” và “không đồng ý” để khách hàng lựa chọn.

2.4. Điều khoản vi phạm nguyên tắc chung về giao kết hợp đồng (tiêu chí này được quy định tại khoản 3 Điều 13 Nghị định 99/2011/NĐ-CP)

Vi phạm phổ biến là ngân hàng/các công ty tài chính ấn định những phương án có lợi cho mình trong HĐTM, ĐKGDC.

Ví dụ: Điều khoản ấn định tòa án có thẩm quyền giải quyết tranh chấp là tòa án nơi Ngân hàng có trụ sở hoặc do ngân hàng lựa chọn.

Mặc dù Bộ luật tố tụng dân sự có dành quyền thỏa thuận lựa chọn tòa án theo lãnh thổ cho các bên. Tuy nhiên, việc ngân hàng ấn định trong HĐTM, ĐKGDC tòa án nơi Ngân hàng có trụ sở hoặc do ngân hàng lựa chọn chỉ nhằm đáp ứng quyền lợi của ngân hàng, không phân biệt trường hợp ngân hàng là bị đơn hay nguyên đơn. Trong trường hợp người tiêu dùng là nguyên đơn, việc theo kiện ngân hàng tại nơi không phải nơi cư trú của người tiêu dùng là một trở ngại không nhỏ cho người tiêu dùng trong quá trình theo đuổi vụ kiện. Theo đó, Bộ Công Thương yêu cầu sửa đổi theo hướng xác định tòa án có thẩm quyền theo quy định pháp luật chứ không ấn định theo ý chí của ngân hàng.

Với số lượng hơn 1500 hồ sơ lĩnh vực tín dụng, tiêu dùng tác động lớn đến số đông người tiêu dùng được xử lý chỉ trong gần 2 năm, có thể thấy những

vấn đề rất cụ thể được Bộ Công Thương phát hiện và yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh loại bỏ trong thời gian qua (như vừa ví dụ ở trên) đã có đóng góp thiết thực trong việc lành mạnh hóa mối quan hệ giữa đơn vị kinh doanh và người tiêu dùng, qua đó giảm thiểu tranh chấp phát sinh và hạn chế thiệt hại cho toàn xã hội. Bên cạnh đó, kết quả rà soát lỗi vi phạm cũng cho thấy việc kiểm soát không chỉ là một thủ tục hành chính đơn thuần mà còn là cơ hội để doanh nghiệp được hỗ trợ, hướng dẫn hoàn thiện HĐTM, ĐKGDC nhằm nâng cao tính pháp lý trong hoạt động kinh doanh.

3. Các hoạt động hỗ trợ của Bộ Công Thương trong quá trình triển khai Quyết định 35 lĩnh vực tín dụng, ngân hàng

3.1. Quy trình, thủ tục đăng ký HĐTM, ĐKGDC và xử lý hồ sơ rõ ràng, đơn giản và thông suốt, không phát sinh chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho doanh nghiệp

Để hạn chế tối đa phiền hà cho doanh nghiệp, Bộ Công Thương đã triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC, doanh nghiệp có thể gửi hồ sơ qua thư điện tử hoặc bưu điện mà không cần phải đến nộp trực tiếp tại Bộ Công Thương. Việc này đã góp phần minh bạch hóa quy trình, hạn chế đến mức tối đa phiền hà và chi phí, thời gian cho các doanh nghiệp. Về kiểm soát hồ sơ, Bộ Công Thương đều nghiêm túc xử lý và ra thông báo về việc đăng ký HĐTM, ĐKGDC với tất cả hồ sơ đúng trong thời hạn theo quy định của pháp luật. Thậm chí, nhiều hồ sơ đăng ký lại (nội dung thay đổi ít) đều được xử lý và trả kết quả trong thời gian sớm nhất để tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh bình thường và liên tục của doanh nghiệp.

Các chi phí mà doanh nghiệp có thể phải đối mặt, ví dụ như chi phí chỉnh sửa, in ấn HĐTM, ĐKGDC mới sau khi có được duyệt của cơ quan có thẩm quyền... thực chất là chi phí tuân thủ quy định pháp luật (không phải là chi phí tuân thủ thủ tục hành chính) do trong HĐTM, ĐKGDC của các tổ chức tín dụng còn tồn tại các nội dung chưa tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3.2. Tuyên truyền tập huấn, hướng dẫn điều chỉnh nội dung HĐTM, ĐKGDC phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Để triển khai và thực hiện Quyết định 35 có hiệu quả, Bộ Công Thương đã tổ chức/phối hợp với các Sở Công Thương tổ chức các buổi tập huấn cho tất

cả các tổ chức tín dụng trên cả nước tại Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và một số địa phương. Tất cả các câu hỏi, vướng mắc, khó khăn của doanh nghiệp đều được Bộ Công Thương giải đáp chi tiết trong các buổi tập huấn cũng như qua các phương thức khác như trao đổi trực tiếp, qua điện thoại, thư điện tử, công văn chính thức. Bộ cũng đã tổ chức làm việc trực tiếp với Hiệp hội Ngân hàng, Nhóm công tác ngân hàng (Diễn đàn doanh nghiệp) và các tổ chức tín dụng để giải đáp các quan ngại, thắc mắc liên quan tới việc đăng ký HĐTM, ĐKGDC.

Ngoài ra, với các hồ sơ chưa tuân thủ quy định pháp luật, Bộ Công Thương đều ra thông báo kết quả xử lý hồ sơ kèm theo danh mục chi tiết hóa từng nội dung chưa phù hợp quy định pháp luật kèm theo yêu cầu sửa đổi cụ thể đối với doanh nghiệp. Đây là một điểm thể hiện sự tích cực trong hoạt động của Bộ Công Thương, có giá trị thực tiễn lớn cho doanh nghiệp, đảm bảo sự minh bạch, rõ ràng trong kết quả thực hiện thủ tục hành chính; đồng thời thể hiện sự nỗ lực của Bộ Công Thương trong việc đẩy mạnh quá trình lành mạnh hóa giao dịch giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng thông qua việc hỗ trợ doanh nghiệp nhanh chóng hoàn thiện HĐTM, ĐKGDC./.