

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**KHOA LUẬT**



**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP BẢO**

**VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**(LƯU HÀNH NỘI BỘ)**

**CẦN THƠ – 2018**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA LUẬT**

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC**  
**KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP BẢO VỆ QUYỀN LỢI**  
**NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**1. THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC**

- **Tên môn học:** Kỹ năng giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- **Đối tượng áp dụng:** + Ngành Luật Kinh tế

+ Bậc học: Đại học

+ Hệ Chính quy

- **Số tín chỉ:** 02;      **Số tiết:** 30 tiết

- **Giảng viên phụ trách:** Bộ môn Luật Kinh tế

- **Địa chỉ Khoa Luật:** Phòng C1-01- Khu Hiệu Bộ - Số 168 – Đường Nguyễn Văn Cừ (nối dài) – Quận Ninh Kiều – Cần Thơ

**2. MỤC TIÊU CHUNG CỦA MÔN HỌC**

Sau khi học xong môn học Kỹ năng giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, sinh viên đạt được các kết quả sau đây:

**2.1. Về kiến thức**

- Có những hiểu biết toàn diện về hoạt động giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Hiểu rõ cách thức thực hiện quy trình, thủ tục tiến hành việc giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Hiểu rõ quy định về các nguyên tắc, kỹ năng và quy trình giải quyết tranh chấp bằng hình thức thương lượng;

- Hiểu rõ quy định về các nguyên tắc, kỹ năng và quy trình giải quyết tranh chấp bằng hình thức hoà giải;

- Hiểu rõ quy định về các nguyên tắc, kỹ năng và quy trình giải quyết tranh chấp bằng hình thức trọng;

- Hiểu rõ quy định về các nguyên tắc, kỹ năng và quy trình giải quyết tranh chấp tại toà án.

## **2.2. Về kỹ năng**

- Hình thành và phát triển năng lực thu thập thông tin, kỹ năng tổng hợp, hệ thống hoá các vấn đề trong mối quan hệ tổng thể; kỹ năng so sánh, phân tích, bình luận, đánh giá các vấn đề;

- Thành thạo một số kỹ năng tìm, tra cứu và sử dụng các quy định của pháp luật để giải quyết các tình huống nảy sinh trong thực tiễn giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Vận dụng kiến thức, rèn luyện kỹ năng lựa chọn hình thức giải quyết tranh chấp phù hợp;

- Vận dụng kiến thức đã học để có thể tư vấn quy trình, thủ tục, giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Có kỹ năng bình luận, đánh giá các quy định pháp luật thực định nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả áp dụng;

- Có khả năng truyền đạt vấn đề và giải pháp tới người khác tại nơi làm việc; truyền tải, phổ biến kiến thức, kỹ năng trong việc thực hiện các nhiệm vụ trong hoạt động nghề nghiệp;

- Có khả năng đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;

- Có khả năng năng tự nghiên cứu, cập nhật kiến thức để nâng cao trình độ.

## **2.3. Mức tự chủ và trách nhiệm**

- Có khả năng làm việc độc lập, làm việc nhóm trong điều kiện thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;

- Hướng dẫn, giám sát các chủ thể khác thực hiện các nhiệm vụ xác định trong hoạt động nghề nghiệp;

- Tự định hướng, đưa ra kết luận chuyên môn và có thể bảo vệ quan điểm cá nhân;

- Lập kế hoạch, điều phối và quản lý các nguồn lực, đánh giá và cải thiện hiệu quả các hoạt động.

## 2.4. Về thái độ

- Hình thành nhận thức đúng đắn về việc nâng cao các kỹ năng trong quá trình tham gia giải quyết tranh chấp trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Hình thành thái độ khách quan đối với lợi ích cần được bảo vệ của các chủ thể có liên quan đến hoạt động giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Trung thành với tổ quốc; có ý thức tôn trọng và chấp hành pháp luật; có ý thức về trách nhiệm công dân; chăm chỉ, nhiệt tình, sáng tạo; có tinh thần làm việc nghiêm túc, khoa học; có đạo đức nghề nghiệp, chuyên nghiệp và chủ động trong công việc;

- Có ý thức vận dụng kiến thức đã học trong việc nghiên cứu các môn học tiếp theo.

## 3. MỤC TIÊU NHẬN THỨC CHI TIẾT

<i>Vấn đề/bậc nhận thức</i>	<i>Bậc 1</i>	<i>Bậc 2</i>	<i>Bậc 3</i>
<i>Vấn đề 1:</i> Khái quát về kỹ năng giải quyết tranh chấp trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	<b>1A1.</b> Nêu được khái niệm giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. <b>1A2.</b> Nêu được đặc điểm và vai trò của việc giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. <b>1A3.</b> Nêu được các 04 hình thức giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. <b>1A4.</b> Nêu được các chủ thể tham gia vào giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền	<b>1B1.</b> Phân tích được bản chất của việc giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và so sánh với việc giải quyết tranh chấp trong dân sự. <b>1B2.</b> Phân tích được ưu, nhược điểm của các hình thức giải quyết tranh chấp trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. <b>1B3.</b> Phân tích được sự khác biệt trong quá trình tham gia giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các chủ thể: thẩm phán, trọng tài	<b>1C1.</b> Bình luận được vai trò của các chủ thể tham gia giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. <b>1C2.</b> Bình luận được mối quan hệ giữa các hình thức giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

	<p>lợi người tiêu dùng.</p> <p><b>1A5.</b> Nêu được một số kỹ năng cơ bản trong việc giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p>	<p>viên, hoà giải viên, luật sư.</p> <p><b>1B4.</b> Phân tích được ý nghĩa của các loại kỹ năng trong giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p>	
<p><i>Vấn đề 2:</i> Kỹ năng giải quyết tranh chấp bằng thương lượng</p>	<p><b>2A1.</b> Nêu được nguyên tắc giải quyết tranh chấp bằng hình thức thương lượng</p> <p><b>2A2.</b> Nêu được kỹ năng trong giai đoạn chuẩn bị thương lượng</p> <p><b>2A3.</b> Nêu được kỹ năng trong quá trình đàm phán thương lượng giải quyết tranh chấp</p> <p><b>2A4.</b> Nêu được kỹ năng lập biên bản thương lượng</p> <p><b>2A5.</b> Nêu được kỹ năng tư vấn thực hiện biên bản thương lượng</p>	<p><b>2B1.</b> Phân tích được điểm khác biệt cơ bản của hình thức giải quyết tranh bằng thương lượng và các hình thức giải quyết tranh chấp khác.</p> <p><b>2B2.</b> Phân tích được vai trò của các kỹ năng trong giai đoạn chuẩn bị thương lượng</p> <p><b>2B3.</b> Phân tích được ưu nhược điểm của các phương thức đàm phán và kỹ năng để thực hiện phương án đàm phán “thắng-thắng”</p> <p><b>2B4.</b> Trình bày những điểm cần lưu ý trong quá trình soạn thảo biên bản thương lượng</p> <p><b>2B5.</b> Phân tích được kỹ năng tư vấn thực hiện biên bản thương lượng thành.</p>	<p><b>2C1.</b> Bình luận được bản chất hình thức giải quyết tranh chấp bằng thương lượng và vai trò của các kỹ năng trong việc giải quyết tranh chấp bằng thương lượng.</p> <p><b>2C2.</b> Vận dụng được các kỹ năng để thực hiện việc giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng thương lượng trong tình huống cụ thể.</p>
<p><i>Vấn đề 3:</i></p>	<p><b>3A1.</b> Nêu được</p>	<p><b>3B1.</b> Phân tích được</p>	<p><b>3C1.</b> Bình luận được</p>

<p>Kỹ năng giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng bằng hình thức hoà giải</p>	<p>nguyên tắc giải quyết tranh chấp bằng hoà giải</p> <p><b>3A2.</b> Nêu được kỹ năng chuẩn bị hoà giải</p> <p><b>3A3.</b> Nêu được kỹ năng của hoà giải viên trong quá trình giải quyết tranh chấp</p> <p><b>3A4.</b> Nêu được kỹ năng sau khi kết thúc hoà giải</p>	<p>điểm khác biệt giữa nguyên tắc giải quyết tranh chấp bằng hoà giải và giải quyết tranh chấp bằng thương lượng</p> <p><b>3B2.</b> Phân tích được những kỹ năng cơ bản cho các bên tranh chấp trong quá trình phân tích vụ việc và lựa chọn trọng tài viên</p> <p><b>3B3.</b> Phân tích được kỹ năng chủ yếu của hoà giải viên khi tiếp nhận việc giải quyết tranh chấp thương mại</p> <p><b>3B4.</b> Phân tích được những điểm cần lưu ý trong thực hiện biên bản hoà giải của các bên tranh chấp</p>	<p>những nội dung về chứng chỉ hành nghề hoà giải viên</p> <p><b>3C2.</b> Vận dụng được các kỹ năng của hoà giải viên để thực hiện việc giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p>
<p><b>Vấn đề 4:</b> Kỹ năng giải quyết tranh chấp tại trọng tài</p>	<p><b>4A1.</b> Nêu được các nguyên tắc giải quyết tranh chấp tại trọng tài.</p> <p><b>4A2.</b> Nêu được các kỹ năng trong quá trình chuẩn bị giải quyết tranh chấp bằng trọng tài.</p> <p><b>4A3.</b> Nêu được kỹ năng cơ bản trong soạn thảo đơn kiện, bản tự bảo vệ đọc và</p>	<p><b>4B1.</b> Phân tích được những đặc trưng của phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài so với hoà giải và thương lượng.</p> <p><b>4B2.</b> Phân tích được sự khác biệt giữa kỹ năng chuẩn bị giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hoà giải.</p> <p><b>4B3.</b> Vận dụng được các kỹ năng để soạn</p>	<p><b>4C1.</b> Bình luận được những kỹ năng cơ bản trong giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của trọng tài viên.</p> <p><b>4C2.</b> Bình luận được về hệ thống các kỹ năng khi tham gia giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p>

	<p>phân tích hồ sơ.</p> <p><b>4A4.</b> Nêu được kỹ năng tham gia phiên họp giải quyết tranh chấp của trọng tài viên, luật sư.</p> <p><b>4A5.</b> Nêu được kỹ năng tư vấn nếu các bên tham gia giải quyết tranh chấp yêu cầu hủy phán quyết trọng tài</p>	<p>thảo đơn kiện và bản tự bảo vệ.</p> <p><b>4B4.</b> Phân tích được vai trò và sự khác biệt về kỹ năng của trọng tài viên và luật sư trong phiên giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p>	<p>bằng trọng tài của luật sư</p> <p><b>4C3.</b> Vận dụng được các kỹ năng để tham gia phiên giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại trọng tài.</p>
<p><b>Vấn đề 5:</b> Kỹ năng giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại toà án</p>	<p><b>5A1.</b> Nêu được nguyên tắc giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại toà án.</p> <p><b>5A2.</b> Nêu được 3 nội dung kỹ năng chuẩn bị giải quyết tranh chấp tại Toà án.</p> <p><b>5A3.</b> Nêu được nội dung kỹ năng tư vấn các bên tranh chấp tham gia hoà giải theo thủ tục tại toà án.</p> <p><b>5A4.</b> Nêu được nội dung kỹ năng tranh tụng tại phiên toà.</p> <p><b>5A5.</b> Nêu được nội</p>	<p><b>5B1.</b> Phân tích được nội dung kỹ năng xác định thẩm quyền của toà án trong giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p> <p><b>5B2.</b> Phân tích được nội dung kỹ năng soạn thảo đơn khởi kiện.</p> <p><b>5B3.</b> Phân tích được nội dung kỹ năng soạn thảo hồ sơ.</p> <p><b>5B4.</b> Phân tích được nội dung kỹ năng của thẩm thẩm phán và hội thẩm nhân dân.</p> <p><b>5B5.</b> Phân tích được nội dung kỹ năng của luật sư.</p> <p><b>5B6.</b> Phân tích được</p>	<p><b>5C1.</b> Vận dụng được các kỹ năng để xác định thẩm quyền của toà án trong giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p> <p><b>5C2.</b> Vận dụng được kỹ năng để soạn thảo đơn khởi kiện, soạn thảo hồ sơ.</p> <p><b>5C3.</b> Vận dụng được kỹ năng để tranh tụng tại phiên toà.</p>

	dung kỹ năng đánh giá hiệu lực và tính có căn cứ của bản án	nội dung kỹ năng đánh giá hiệu lực và tính có căn cứ của bản án.	
--	---	--	--

#### 4. HÌNH THỨC TỔ CHỨC DẠY – HỌC

##### 4.1. Lịch trình chung

Số Tiết	VD	Hình thức tổ chức dạy-học			
		Lí thuyết	Seminar	LVN	Tự học
30	05 vấn đề	10	15		5

##### 4.2. Lịch trình cụ thể

Thời lượng	Nội dung giảng dạy	Hoạt động của giảng viên	Hoạt động của sinh viên
Tiết 1-3	<p><b>Chương 1: Khái quát về kỹ năng giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</b></p> <p>1.1. Khái quát về giải quyết tranh chấp thương mại và vai trò của giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p> <p>1.2. Các chủ thể tham gia vào giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p> <p>1.3. Các kỹ năng cơ bản trong giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diễn giảng</li> <li>- Đặt câu hỏi, nêu tình huống</li> <li>- Hướng dẫn, giải đáp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghe giảng</li> <li>- Thảo luận/Trả lời câu hỏi/giải quyết tình huống</li> </ul>



<p><b>Tiết 4-9</b></p>	<p><b>Chương 2: Kỹ năng giải quyết tranh chấp thương mại bằng hình thức thương lượng</b></p> <p>2.1. Nguyên tắc giải quyết tranh chấp bằng hình thức thương lượng</p> <p>2.2. Các kỹ năng cơ bản trong giải quyết tranh chấp bằng thương lượng</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diễn giảng</li> <li>- Đặt câu hỏi, nêu tình huống</li> <li>- Hướng dẫn, giải đáp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghe giảng</li> <li>- Thảo luận/Trả lời câu hỏi/giải quyết tình huống</li> </ul>
<p><b>Tiết 10-15</b></p>	<p><b>Chương 3: Kỹ năng giải quyết tranh chấp thương mại bằng hình thức hoà giải</b></p> <p>3.1. Nguyên tắc giải quyết tranh chấp bằng hoà giải</p> <p>3.2. Kỹ năng chuẩn bị hoà giải</p> <p>3.3. Kỹ năng của hoà giải viên trong quá trình giải quyết tranh chấp</p> <p>3.4. Kỹ năng sau khi kết thúc hoà giải</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diễn giảng</li> <li>- Đặt câu hỏi, nêu tình huống</li> <li>- Hướng dẫn giải quyết tình huống.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghe giảng</li> <li>- Thảo luận/Trả lời câu hỏi/giải quyết tình huống</li> </ul>
<p><b>Tiết 16-21</b></p>	<p><b>Chương 4: Kỹ năng giải quyết tranh chấp tại trọng tài thương mại</b></p> <p>4.1. Nguyên tắc giải quyết tranh chấp tại trọng tài thương mại</p> <p>4.2. Kỹ năng chuẩn bị giải quyết tranh chấp</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GV diễn giảng các kiến thức lý thuyết.</li> <li>- Tổ chức, điều khiển các nhóm báo cáo, đặt câu hỏi, điều khiển các nhóm tranh luận, phản biện.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SV nghe giảng, ghi chép.</li> <li>- SV thuyết trình bài báo cáo nhóm, trả lời các câu hỏi của GV và các nhóm khác.</li> </ul>

	<p>bằng trọng tài thương mại</p> <p>4.3. Kỹ năng tham gia giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại</p> <p>4.4. Kỹ năng sau phiên họp giải quyết tranh chấp tại Hội đồng trọng tài</p>		
<b>Tiết 22-27</b>	<p><b>Chương 5: Kỹ năng giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại toà án</b></p> <p>5.1. Nguyên tắc giải quyết tranh chấp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại toà án</p> <p>5.2. Kỹ năng chuẩn bị giải quyết tranh chấp tại toà án</p> <p>5.3. Kỹ năng tư vấn, trợ giúp các bên tranh chấp tham gia hoà giải theo thủ tục tại toà án</p> <p>5.4. Kỹ năng tranh tụng tại phiên toàn</p> <p>5.4.1. Một số kỹ năng của thẩm phán và hội thẩm nhân dân</p> <p>5.4.2. Một số kỹ năng của luật sư</p> <p>5.5. Kỹ năng đánh giá</p>	<p>- GV diễn giảng các kiến thức lý thuyết.</p> <p>- Tổ chức, điều khiển các nhóm báo cáo, đặt câu hỏi, điều khiển các nhóm tranh luận, phản biện.</p>	<p>- SV nghe giảng, ghi chép.</p> <p>- SV thuyết trình bài báo cáo nhóm, trả lời các câu hỏi của GV và các nhóm khác.</p>

	hiệu lực và tính có căn cứ của bản án		
<b>Tiết 28-30</b>	<b>Ôn tập kết thúc môn</b>	Tóm lược các nội dung cơ bản, giải đáp thắc mắc của sinh viên	Lắng nghe; đặt các câu hỏi còn thắc mắc.

### 5. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

TT	Hình thức	Trọng số (%)	Tiêu chí đánh giá	Thang điểm
1	<b>Chuyên cần</b>	10	Tính chủ động, mức độ tích cực chuẩn bị bài và tham gia các hoạt động trong giờ học.	10
		10	Thời gian tham dự buổi học bắt buộc, vắng không quá 20% số tiết học. Sinh viên vắng một tiết học bị trừ một điểm.	10
2	<b>Thường xuyên</b>	15	- Sinh viên làm 01 bài kiểm tra cá nhân - Tiêu chí đánh giá bài kiểm tra: + Đúng nội dung đáp án: 7.0 điểm + Trình bày rõ ràng, súc tích: 1.0 điểm + Lập luận khoa học, logic: 2.0 điểm <b>Tổng: 10 điểm</b>	10
		15	- Sinh viên làm 01 bài báo cáo nhóm - Tiêu chí đánh giá bài báo cáo: + Xác định vấn đề rõ ràng, hợp lý, khả thi: 2.0 điểm + Phân tích logic, sâu sắc, có liên hệ thực tế: 4.0 điểm + Chuẩn bị chu đáo, cẩn thận: 1.0 điểm + Trả lời chính xác các câu hỏi trong buổi báo cáo: 1.0 điểm + Trình bày báo cáo rõ ràng, lôi cuốn: 1.0 điểm + Hình thức sáng tạo: 1.0 điểm <b>Tổng: 10 điểm</b>	10
3	<b>Thi kết</b>	50	+ Thi kết thúc học phần	10

	<b>thức HP</b>		+ Hình thức thi: Thi tự luận (thời gian 90 phút) + Tiêu chí đánh giá bài thi: Theo đáp án của đề thi	
--	----------------	--	---	--

## 6. HỌC LIỆU

### A. TÀI LIỆU THAM KHẢO BẮT BUỘC

1. Bộ luật dân sự năm 2015;
2. Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010;
3. Nghị định của Chính phủ số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### B. TÀI LIỆU THAM KHẢO KHÔNG BẮT BUỘC

1. Vũ Huy Thông (2010), *Giáo trình hành vi người tiêu dùng*, Nxb. Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội;
2. Nghị định của Chính phủ số 19/2012/NĐ-CP ngày 16/03/2012 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
3. Nghị định của Chính phủ số 185/2013/NĐ-CP ngày 15/11/2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

*Cần Thơ, ngày... tháng.... Năm 2018*

**HIỆU TRƯỞNG**

**TRƯỞNG KHOA**

**TRƯỞNG BỘ MÔN**