TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Luật sư nói gì về vụ tài xế Uber hành hung khách hàng?

10:30 29/11/2017

Liên quan đến việc một lái xe của hãng taxi Uber hành hung khách hàng dẫn tới bị thương cách đây ít ngày, PV đã có cuộc trao đổi với Luật sư Hoàng Tùng, Văn phòng Luật sư Trung Hòa (Đoàn Luật sư Hà Nội), để làm rõ hơn một số vấn đề có liên quan.



Chị Nguyễn Diệu Linh (SN 1978, trú quận Đống Đa, Hà Nội) bị tài xế xe Uber hành hung gây thương tích



Luật sư Hoàng Tùng, Văn phòng Luật sư Trung Hòa (Đoàn Luật sư Hà Nội)

PV: ***Những ngày qua, việc một lái xe của hãng Taxi Uber đã có những hành vi không đúng mực như thô lỗ với khách hàng; thậm chí hành hung gây ra thương tích cho chính khách hàng của mình. Theo ông, điều này đã vi phạm những quy định nào?***

Luật sư Hoàng Tùng: Pháp luật Việt Nam quy định về hoạt động kinh doanh vận tải hành khách, trong đó trách nhiệm đối với tài xế đó là không được thô lỗ với khách. Căn cứ Điểm c khoản 6, Điều 23 - Nghị định 46/2016 quy định về xử phạt người điều khiển xe ô tô chở hành khách, ô tô chở người vi phạm quy định về vận tải đường bộ thì: "*6. Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với một trong các hành vi vi phạm sau đây… c, Hành hung hành khách".* Như vậy, đối với hành vi hành hung hành khách của tài xế Uber, sẽ bị xử phạt hành chính từ 3 đến 5 triệu đồng.

Ngoài ra, trường hợp nếu có kết quả giám định thương tích của cơ quan chuyên môn là trên 11% hoặc dưới 11% nhưng thuộc một trong các trường hợp: a) Dùng hung khí nguy hiểm hoặc dùng thủ đoạn gây nguy hại cho nhiều người; b) Gây cố tật nhẹ cho nạn nhân; c) Phạm tội nhiều lần đối với cùng một người hoặc đối với nhiều người; d) Đối với trẻ em, phụ nữ đang có thai, người già yếu, ốm đau hoặc người khác không có khả năng tự vệ; đ) Đối với ông, bà, cha, mẹ, người nuôi dưỡng, thầy giáo, cô giáo của mình; e) Có tổ chức; g) Trong thời gian đang bị tạm giữ, tạm giam hoặc đang bị áp dụng biện pháp đưa vào cơ sở giáo dục; h) Thuê gây thương tích hoặc gây thương tích thuê; i) Có tính chất côn đồ hoặc tái phạm nguy hiểm; k) Để cản trở người thi hành công vụ hoặc vì lý do công vụ của nạn nhânthì có thể bị truy tố theo tội Cố ý gây thương tích hoặc gây tổn hại cho sức khỏe của người khác theo Điều 104 Bộ luật Hình sự được sửa đổi bổ sung năm 2009.

PV: ***Có thể nói, hành vi của lái xe Uber ngày 23/11 đối với chị Nguyễn Diệu Linh (SN 1978, trú quận Đống Đa, Hà Nội) bị tài xế xe Uber hành hung đến "bầm mặt", là một trong những hành vi không thể chấp nhận được. Vậy theo ông, đối với hành vi này, có thể khởi tố hình sự đối với lái xe được hay không?***

Luật sư Hoàng Tùng: Để xem xét hành vi của tài xế xe Uber, có thể khởi tố hình sự được hay không thì cần phải căn cứ vào kết luận giám định của cơ quan chuyên môn xác định tỷ lệ thương tích của chị Linh để có thể xử lý theo tội "cố ý gây thương tích hoặc gây tổn hại cho sức khỏe của người khác", theo Điều 104 - Bộ luật Hình sự 1999 được sửa đổi bổ sung năm 2009:

“1. Người nào cố ý gây thương tích hoặc gây tổn hại cho sức khỏe của người khác mà tỷ lệ thương tật từ 11% đến 30% hoặc dưới 11% nhưng thuộc một trong các trường hợp sau đây, thì bị phạt cải tạo không giam giữ đến ba năm hoặc phạt tù từ sáu tháng đến ba năm: a) Dùng hung khí nguy hiểm hoặc dùng thủ đoạn gây nguy hại cho nhiều người; b) Gây cố tật nhẹ cho nạn nhân; c) Phạm tội nhiều lần đối với cùng một người hoặc đối với nhiều người; d) Đối với trẻ em, phụ nữ đang có thai, người già yếu, ốm đau hoặc người khác không có khả năng tự vệ; đ) Đối với ông, bà, cha, mẹ, người nuôi dưỡng, thầy giáo, cô giáo của mình; e) Có tổ chức; g) Trong thời gian đang bị tạm giữ, tạm giam hoặc đang bị áp dụng biện pháp đưa vào cơ sở giáo dục; h) Thuê gây thương tích hoặc gây thương tích thuê; i) Có tính chất côn đồ hoặc tái phạm nguy hiểm; k) Để cản trở người thi hành công vụ hoặc vì lý do công vụ của nạn nhân.

2. Phạm tội gây thương tích hoặc gây tổn hại cho sức khỏe của người khác mà tỷ lệ thương tật từ 31% đến 60% hoặc từ 11% đến 30%, nhưng thuộc một trong

các trường hợp quy định tại các điểm từ điểm a đến điểm k khoản 1 Điều này, thì bị phạt tù từ hai năm đến bảy năm.

3. Phạm tội gây thương tích, gây tổn hại cho sức khỏe của người khác mà tỷ lệ thương tật từ 61% trở lên hoặc dẫn đến chết người hoặc từ 31% đến 60%, nhưng thuộc một trong các trường hợp quy định tại các điểm từ điểm a đến điểm k khoản 1 Điều này, thì bị phạt tù từ năm năm đến mười lăm năm.

4. Phạm tội dẫn đến chết nhiều người hoặc trong trường hợp đặc biệt nghiêm trọng khác, thì bị phạt tù từ mười năm đến hai mươi năm hoặc tù chung thân."

PV: ***Phía hãng taxi sẽ có những trách nhiệm gì đối với vụ việc này; trách nhiệm của Uber ra sao đối với khách hàng? Và việc xử lý đối với tài xế nói trên?***

Luật sư Hoàng Tùng: Theo quy định của Điều 600 - Bộ luật Dân sự 2015 thì pháp nhân phải bồi thường thiệt hại do người làm công gây ra trong khi thực hiện công việc được giao và có quyền yêu cầu người làm công có lỗi trong việc gây thiệt hại phải hoàn trả một khoản tiền theo quy định của pháp luật.

Tuy nhiên, trong trường hợp này lại có sự khác biệt, Uber hoạt động dựa trên nguyên tắc "mạng lưới" chứ không phải là một công ty cung cấp dịch vụ taxi truyền thống. Uber không hề sở hữu bất kỳ chiếc xe chạy taxi dịch vụ nào, cũng không có nhân viên lái taxi cơ hữu, không phải trả lương tài xế...

Uber tự định nghĩa nó là "một công cụ để gọi xe" chứ không phải là một công ty cung cấp dịch vụ vận tải taxi. Người dùng tự quyết định gia nhập tài khoản "tài xế Uber" nếu như có đủ điều kiện (ví dụ như là sở hữu một chiếc xe hơi). Theo quan điểm của Uber thì tất cả các lái xe của họ đều là đối tác nên họ sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào do đối tác gây ra.

Trong trường hợp này, phía Uber đã có biện pháp xử lý đúng theo quy tắc của công ty đó là ngăn quyền truy cập ứng dụng đối với lái xe. Trong quy tắc của Uber đối với đối tác, Uber sẽ ngừng hợp tác, khóa tài khoản đối với vi phạm lần 1 của các tài xế đối tác nếu phạm vào một trong các vấn đề:

- Tai nạn giao thông do lỗi tài xế
- Không trả lại đồ hành khách để quên trên xe
- Xúc phạm, đe dọa nhân viên Uber
- Các hành vi đe dọa, xúc phạm, ảnh hưởng tới quyền riêng tư hoặc sự an toàn của hành khách hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật khác
- Chia sẻ, công khai thông tin cá nhân của hành khách lên các mạng xã hội

- Các hành vi mang tính phá hoại, ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp tới thương hiệu hoặc tới việc kinh doanh của Uber và các đối tác khác trong hệ thống
- Các hành vi lạm dụng phần mềm đối tác, tài khoản hành khách hoặc mã khuyến mãi để gian lận doanh thu

PV: ***Trên quan điểm của một luật sư, ông đánh giá và nhìn nhận như thế nào đối với sự việc trên?***

Luật sư Hoàng Tùng: Mô hình kinh doanh của Uber là một mô hình mới. Không chỉ riêng Việt Nam mà nhiều nước trên thế giới vẫn còn lúng túng đối với khung pháp lý điều chỉnh, điều này dẫn đến sự lỏng lẻo trong quản lý, khó kiểm soát.

Có những trường hợp tài xế cư xử thô lỗ, hành hung khách, thậm chí gần đây ở một số quốc gia còn có trường hợp hành khách nữ bị tài xế hiếp dâm, quấy rối tình dục. Mặc dù phía UBER đã có biện pháp cứng rắn với tài xế, tuy nhiên, để sự việc không kéo dài thì phía đại diện công ty cần phải đưa ra lời xin lỗi chân thành với khách hàng, đồng thời cần có hình thức xử lý nghiêm minh hơn và cần phải siết chặt hơn điều kiện tiêu chuẩn tuyển dụng đối với các lái xe.

PV: ***Theo ông, cần có những biện pháp gì để bảo vệ người tiêu dùng, cũng như những sự cố đối với người tiêu dùng khi sử dụng các dịch vụ taxi (không riêng gì Uber)?***

Luật sư Hoàng Tùng: Pháp luật Việt Nam đã có những quy định để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Dịch vụ Uber đối với người sử dụng dịch vụ có nhiều cái lợi như giá thành rẻ, chất lượng phương tiện tốt hơn tuy nhiên vẫn còn nhiều rủi ro tiềm ẩn.

Những lái xe tham gia vào hệ thống Uber hầu hết không phải là lái xe taxi chuyên nghiệp, hệ thống tuyển dụng và quản lý lái xe của Uber cũng tồn tại nhiều vấn đề. Vì vậy, là người sử dụng dịch vụ, chúng ta phải luôn cảnh giác và tự bảo vệ mình; khi đi xe cần lưu lại số điện thoại, tên tuổi của lái xe, biển số xe để có cơ sở để giải quyết trong trường hợp phát sinh sự cố .

Về phía doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận tải, cần nâng cao tiêu chuẩn, điều kiện khi tuyển dụng các lái xe; phải tích cực rèn luyện đạo đức cho những lái xe để xây dựng một đội ngũ lái xe chuyên nghiệp, hướng tới cung cấp cho khách những dịch vụ tốt nhất. Đồng thời cũng phải liên đới chịu trách nhiệm nếu họ có lỗi như ký hợp đồng với những lái xe không đủ điều kiện theo quy định của pháp luật.

Trân trọng cảm ơn Luật sư!

Hà Long (*Thực hiện)*

Luật sư Hoàng Tùng: "Đây một vụ việc có tính chất nghiêm trọng, gây ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh, tạo dư luận xấu; đồng thời coi đây là một hành vi thiếu chuẩn mực trong xã hội, bởi lẽ từ những hiểu lầm nhỏ mà dẫn tới hành hung khách hàng của chính mình".