

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

---



**PHẠM HỒNG KHÁNH**

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
HÀNH KHÁCH TRONG VẬN CHUYỂN  
HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG NỘI ĐỊA**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ NGÀNH LUẬT KINH TẾ**

**CẦN THƠ, NĂM 2023**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

---



**PHẠM HỒNG KHÁNH**

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI  
HÀNH KHÁCH TRONG VẬN CHUYỂN  
HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG NỘI ĐỊA**

**Ngành: Luật Kinh Tế**

**Mã ngành: 8380107**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ NGÀNH LUẬT KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. TRẦN LÊ ĐĂNG PHƯƠNG**

**CẦN THƠ, NĂM 2023**

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, phòng Đào tạo, khoa sau đại học, khoa Luật, quý thầy, cô, bạn bè đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình học tập cho đến khi hoàn thành luận văn.

Đặc biệt tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Trần Lê Đăng Phương người đã hết lòng hướng dẫn, giúp đỡ tận tình và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tôi hoàn thành luận văn này.

Trong quá trình nghiên cứu, do còn hạn chế về tài liệu, kiến thức và thời gian thực hiện...nên dù bản thân tôi đã rất cố gắng song luận văn của tôi không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Vì thế, tôi rất mong nhận được sự quan tâm, đóng góp ý của quý thầy cô để luận văn của tôi được hoàn chỉnh hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

**Tác giả luận văn**

**Phạm Hồng Khánh**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của bản thân. Kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình, luận văn, luận án nào trước đây. Các số liệu, ví dụ và trích dẫn trong Luận văn đảm bảo tính chính xác, tin cậy và trung thực. Các thông tin tham khảo trong luận văn đều được tác giả trích dẫn một cách đầy đủ và cẩn thận và chính xác/.

**Tác giả luận văn**

**Phạm Hồng Khánh**

## MỤC LỤC

<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Lý do chọn đề tài</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Tình hình nghiên cứu</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Mục đích, đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1. Mục đích nghiên cứu</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2. Đối tượng nghiên cứu</b> .....	<b>4</b>
<b>3.3. Phạm vi nghiên cứu</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Phương pháp nghiên cứu</b> .....	<b>5</b>
<b>5. Ý nghĩa khoa học và giá trị ứng dụng của luận văn</b> .....	<b>5</b>
<b>6. Bố cục của luận văn</b> .....	<b>5</b>
<b>CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI HÀNH KHÁCH TRONG VẬN CHUYỂN HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG NỘI ĐỊA</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1. Khái quát về hoạt động vận chuyển hàng không dân dụng nội địa</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1.1. Khái niệm vận chuyển hàng không dân dụng nội địa</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1.2. Đặc điểm của vận chuyển hàng không dân dụng nội địa</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2. Khái quát về bảo vệ quyền lợi hành khách trong vận chuyển hàng không dân dụng nội địa</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2.1. Khái niệm hành khách trong lĩnh vực hàng không</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2.2. Phân loại hành khách</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3. Quyền lợi của hành khách</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.1. Quyền lợi của hành khách theo luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.2. Quyền lợi của hành khách theo Luật Hàng không dân dụng Việt Nam năm 2006, sửa đổi bổ sung năm 2014</b> .....	<b>18</b>
<b>1.3.3. Các quyền lợi liên quan đến chuyến bay</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4. Cơ chế bảo vệ quyền lợi hành khách trong hoạt động vận chuyển hàng không dân dụng nội địa</b> .....	<b>23</b>
<b>1.4.1. Thông qua quy định về quyền của hành khách và nghĩa vụ của người vận chuyển</b> .....	<b>23</b>
<b>1.4.2. Thông qua các quy định về xử phạt vi phạm</b> .....	<b>26</b>
<b>1.4.3. Thông qua bảo hiểm chuyến bay</b> .....	<b>27</b>
<b>1.4.4. Thông qua đường dây nóng</b> .....	<b>29</b>
<b>1.4.5. Thông qua tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng</b> .....	<b>29</b>
<b>1.4.6. Thông qua cơ chế giải quyết tranh chấp</b> .....	<b>31</b>
<b>1.4.7. Thông qua hợp đồng theo mẫu</b> .....	<b>32</b>

<b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ HÀNH KHÁCH TRONG VẬN CHUYỂN HÀNG KHÔNG DÂN DỤNG NỘI ĐỊA - THỰC TIỄN THỰC HIỆN VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN .....</b>	<b>30</b>
<b>2.1. Thực hiện thủ tục trước chuyến bay .....</b>	<b>40</b>
<b>2.1.1. Dịch vụ hành khách tại quầy thủ tục .....</b>	<b>40</b>
2.1.1.1. Quy định pháp luật .....	40
2.1.1.2. Thực tiễn thực hiện và bất cập .....	41
2.1.1.3. Giải pháp hoàn thiện .....	43
<b>2.1.2. Dịch vụ hành khách tại khu vực chờ bay .....</b>	<b>45</b>
2.1.2.1. Quy định pháp luật .....	45
2.1.2.2. Thực tiễn thực hiện và bất cập .....	46
2.1.2.3. Giải pháp hoàn thiện .....	47
<b>2.2. Về việc từ chối vận chuyển .....</b>	<b>47</b>
<b>2.2.1. Quy định pháp luật .....</b>	<b>47</b>
2.2.1.1. Các trường hợp từ chối vận chuyển .....	47
2.2.1.2. Quyền của hành khách .....	49
2.2.1.3. Xử phạt vi phạm .....	50
<b>2.2.2. Thực tiễn áp dụng và bất cập .....</b>	<b>50</b>
<b>2.2.3. Giải pháp hoàn thiện .....</b>	<b>51</b>
<b>2.3. Về việc chậm kéo dài, hủy chuyến bay .....</b>	<b>51</b>
<b>2.3.1. Quy định pháp luật .....</b>	<b>51</b>
2.3.1.1. Quyền của hành khách .....	51
2.3.1.2. Miễn trừ trách nhiệm của người vận chuyển trong việc bồi thường ứng trước không hoàn lại .....	54
2.3.1.3. Xử phạt vi phạm .....	55
<b>2.3.2. Thực tiễn thực hiện và bất cập .....</b>	<b>56</b>
<b>2.3.3. Giải pháp hoàn thiện .....</b>	<b>57</b>
<b>2.4. Dịch vụ cho hành khách tại điểm đến, điểm nối chuyến .....</b>	<b>59</b>
2.4.1. Quy định pháp luật .....	59
2.4.2. Thực tiễn thực hiện và bất cập .....	60
2.4.3. Giải pháp hoàn thiện .....	62
<b>2.5. Dịch vụ hành lý ký gửi .....</b>	<b>63</b>
2.5.1. Quy định pháp luật .....	63
2.5.2. Thực tiễn thực hiện và bất cập .....	65
2.5.3. Giải pháp hoàn thiện .....	67

<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>71</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	