



## Journal of Mining and Earth Sciences

Website: <http://jmes.humg.edu.vn>



# Protecting the interests of consumers in E-Commerce according to Vietnamese law



Anh Ngoc Thi Nguyen<sup>1,\*</sup>, Chien Minh Le<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Economics and Business Administration, Hanoi University of Mining and Geology, Vietnam

<sup>2</sup> Viet Nam Institute for Economic and Policy Research, Ha Noi, Vietnam

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 9<sup>th</sup> Aug. 2020

Revised 03<sup>rd</sup> Sept. 2020

Accepted 31<sup>st</sup> Oct. 2020

#### Keywords:

Consumers,  
Commerce,  
Law,  
Rights.

### ABSTRACT

*Consumers' rights protection is the guarantee of consumers in the commercial transaction process in order to improve the efficiency of commercial transactions, creating a driving force for the development of national production. E-commerce is an effective but still relatively new form of civil transactions in our country and easy to infringe on consumers' interests, so to promote e-commerce transactions, the interests of Consumers in e-commerce are protected not only through the activities of consumer associations, but also through legal documents of the State such as the Law on Protection of Consumer Rights 2010, Law on Electronic Transactions 2005,... However, the practical research results show that, in the past time, the acts of violating consumer interests in e-commerce have tended to increase such as violations of goods information, personal secrets of consumers. The article analyzes the current situation of protecting consumers' interests in e-commerce according to Vietnamese law related to these aspects: (1) the information provided by businesses; (2) online payment security, data protection and privacy, dispute resolution and redress; (3) the right to obtain documents relating to e-commerce transactions,... proposing a number of recommendations to improve the efficiency of law enforcement on consumer protection in e-commerce, contributing to promoting goods exchange and business activities of the economy.*

Copyright © 2020 Hanoi University of Mining and Geology. All rights reserved.

\*Corresponding author

E-mail: [nguyenthingocanh@humg.edu.vn](mailto:nguyenthingocanh@humg.edu.vn)

DOI: 10.46326/JMES.KTQT2020.12



## Tạp chí Khoa học Kỹ thuật Mỏ - Địa chất

Trang điện tử: <http://tapchi.humg.edu.vn>



# Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong Thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam

Nguyễn Thị Ngọc Anh<sup>1,\*</sup>, Lê Minh Chiến<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Mỏ - Địa chất, Việt Nam

<sup>2</sup> Viện nghiên cứu Kinh tế và Chính sách, Hà Nội, Việt Nam

### THÔNG TIN BÀI BÁO

### TÓM TẮT

#### Quá trình:

Nhận bài 9/8/2020

Sửa xong 03/9/2020

Chấp nhận đăng 31/10/2020

#### Từ khóa:

Năng lượng,  
Năng lượng sạch,  
Tài nguyên tái tạo.

*Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng (NTD) là việc đảm bảo các lợi ích chính đáng của NTD trong quá trình giao dịch thương mại nhằm nâng cao hiệu quả giao dịch thương mại, tạo động lực phát triển hoạt động sản xuất của quốc gia. Thương mại điện tử (TMĐT) là một hình thức giao dịch dân sự hiệu quả nhưng còn tương đối mới ở nước ta và dễ xảy ra hành vi xâm phạm quyền lợi NTD, vì vậy, để thúc đẩy giao dịch TMĐT, quyền lợi của NTD trong TMĐT được bảo vệ không chỉ thông qua hoạt động của các hiệp hội NTD mà còn được bảo vệ thông qua các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước như: Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010, Luật giao dịch điện tử 2005,... Mặc dù vậy, kết quả nghiên cứu thực tiễn cho thấy, trong thời gian vừa qua, các hành vi vi phạm quyền lợi NTD trong TMĐT có xu hướng tăng lên như vi phạm về thông tin hàng hóa, về bí mật cá nhân của NTD,... Bài báo phân tích thực trạng bảo vệ quyền lợi của NTD trong TMĐT theo pháp luật Việt Nam liên quan đến các khía cạnh: (1) quyền được cung cấp thông tin hàng hóa; (2) quyền được bảo đảm an toàn thông tin cá nhân, không bị gây rối làm phiền từ các nhà cung cấp; (3) quyền được cung cấp giấy tờ liên quan tới giao dịch thương mại điện tử,... từ đó đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT, góp phần thúc đẩy trao đổi hàng hóa và hoạt động kinh doanh của nền kinh tế.*

© 2020 Trường Đại học Mỏ - Địa chất. Tất cả các quyền được bảo đảm.

## 1. Mở đầu

NTD là nhóm chủ thể chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số chủ thể tham gia giao dịch TMĐT, có vai trò rất quan trọng trong các quyết định sản xuất kinh doanh và là động lực phát triển của sản xuất kinh doanh của các quốc gia. Do họ bị hạn chế về

khả năng tiếp cận thông tin và khả năng tài chính, vì vậy, mặc dù là nhóm chủ thể chiếm tỷ trọng lớn, tham gia vào hầu hết các giao dịch mua bán hàng hóa nhưng NTD luôn là nhóm chủ thể yếu thế, cần được bảo vệ quyền lợi và bảo đảm quan hệ hình đẳng khi tham gia vào các giao dịch thương mại điện tử. Vì vậy, nhằm đảm bảo quan hệ bình đẳng, các bên đều có lợi, không xâm phạm lợi ích của cá nhân, tập thể và Nhà nước nên hầu hết các quốc gia trên thế giới đều quy định rõ ràng về quyền, nghĩa vụ của NTD và pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD. Ngày 09 tháng 4 năm 1985, Liên hợp quốc

\*Tác giả liên hệ

E - mail: [nguyenthingocanh@humg.edu.vn](mailto:nguyenthingocanh@humg.edu.vn)

DOI: 10.46326/JMES.KTQT2020.12

đã thông qua Bản hướng dẫn của Liên hợp quốc về Bảo vệ người tiêu dùng (Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công thương, 1999). Theo bản hướng dẫn này thì NTD có các quyền cơ bản sau: Quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản; Quyền được an toàn; Quyền được thông tin; Quyền được lựa chọn; Quyền được lắng nghe; Quyền được khiếu nại và bồi thường; Quyền được giáo dục, đào tạo về tiêu dùng; Quyền có được môi trường sống lành mạnh và bền vững.

Với bản hướng dẫn này, Chính phủ các nước có thể tham khảo hoặc củng cố chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD tại quốc gia đó. Tại Việt Nam, bảo vệ quyền lợi NTD cũng là một chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước. Vì vậy, năm 2010, Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã thông qua Luật Bảo vệ quyền lợi NTD (Luật số 59/2010/QH12). Trong đó Luật đã quy định rõ ràng về các quyền được bảo vệ của NTD. Cụ thể, điều 8 của Luật đã quy định các quyền của NTD là được đảm bảo an toàn, được cung cấp thông tin, được lựa chọn hàng hóa dịch vụ, được góp ý kiến với tổ chức cá nhân kinh doanh, được xây dựng và thực thi chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD, được yêu cầu bồi thường thiệt hại, được khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức về tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ. Bên cạnh đó, các cơ quan quản lý nhà nước rất quan tâm tới vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD. Ngày 22 tháng 01 năm 2019, Ban Chấp hành Trung ương Đảng đã ban hành Chỉ thị số 30-CT/TW của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Chỉ thị khẳng định bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên, lâu dài, là trách nhiệm của cấp ủy đảng, chính quyền, của cán bộ, đảng viên và các tổ chức trong hệ thống chính trị và toàn xã hội

Mặc dù được pháp luật bảo vệ nhưng thực tế cho thấy quyền lợi NTD luôn bị vi phạm, chỉ tính trong năm 2019, Cục Cạnh tranh và bảo vệ NTD đã tiếp nhận và giải quyết 568 đơn khiếu nại của người tiêu dùng qua các phương thức như: email, bưu điện và gửi trực tiếp (80% đơn khiếu nại được gửi qua phương thức email), trong đó có một số vụ việc có phạm vi ảnh hưởng tới số đông người tiêu dùng hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật đặc biệt là Cục đã tiếp nhận 6.174 cuộc gọi về luật và khiếu nại của người tiêu dùng về mua sắm

thương mại điện tử (Bộ công thương, Cục cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, 2019). Những số liệu trên cho thấy quyền lợi của NTD đã và đang bị vi phạm nghiêm trọng đặc biệt là trong hoạt động TMĐT.

Cuộc cách mạng công nghệ 4.0 đã làm thay đổi một phần hành vi mua sắm của NTD, họ chuyển dần từ mua hàng trực tiếp sang mua hàng hóa qua mạng. Theo nghiên cứu đánh giá của Statista.com về sự tăng trưởng của TMĐT, doanh số bán lẻ TMĐT toàn cầu tăng từ 1,34 tỷ đô năm 2014 lên 3,5 tỷ đô năm 2019 và dự báo tăng lên là 6,5 tỷ đô năm 2023. Không nằm ngoài xu thế đó, TMĐT tại Việt Nam cũng có sự gia tăng mạnh mẽ. Theo báo cáo Chỉ số thương mại điện tử năm 2019 của Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam (VECOM), tốc độ tăng trưởng của TMĐT năm 2018 đạt trên 30% so với năm 2017. Nếu tiếp tục với mức tăng trưởng như vậy thì cuối năm 2020, cũng theo dự báo của VECOM thì quy mô thị trường thương mại điện tử này có thể lên tới 13 tỷ đô (Báo cáo chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam năm 2017, 2018, 2019). Qua những số liệu đó, có thể thấy tiềm năng phát triển TMĐT của Việt Nam rất mạnh mẽ.

Tuy nhiên các quy định pháp lý về cơ chế hoạt động, giao dịch trong TMĐT còn nhiều hạn chế, bộc lộ nhiều bất cập. Có rất nhiều văn bản quy phạm pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi của NTD nói chung và NTD trong TMĐT nói riêng như Luật Giao dịch điện tử 2005, Luật An ninh mạng 2018, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010,... Các quy định về bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT còn nằm rải rác ở nhiều văn bản pháp luật khác nhau, một số nội dung quy định chưa đáp ứng được yêu cầu bảo vệ NTD trong TMĐT khi quyền lợi của họ bị xâm phạm. Thực tế cho thấy, NTD thường bị xâm phạm quyền được cung cấp thông tin hàng hóa, quyền được bảo đảm an toàn thông tin cá nhân, không bị gây rối làm phiền từ các nhà cung cấp, quyền được cung cấp giấy tờ liên quan tới giao dịch thương mại điện tử. Trong khuôn khổ bài báo, tác giả chỉ rõ hơn những vi phạm thường gặp về bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT từ đó đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT tại Việt Nam hiện nay.

## **2. Cơ sở lý luận về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong Thương mại điện tử**

Cùng với sự phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, giao dịch điện tử đã phát triển và mở ra cho NTD nhiều cơ hội để lựa chọn, so sánh

các sản phẩm hàng hóa, dịch vụ ở nhiều nguồn cung khác nhau.

Các giao dịch TMĐT được thực hiện bằng cách NTD lấy thông tin từ các trang web của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và thực hiện hoạt động giao dịch trên các trang web đó. Theo Luật giao dịch điện tử 2005, nghị định 52/2013/NĐ - CP về thương mại điện tử, có thể hiểu giao dịch điện tử (còn được gọi là thương mại điện tử) là những giao dịch được tiến hành trên các phương tiện điện tử có kết nối với mạng internet, mạng viễn thông di động hoặc các mạng mở khác (Luật số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005). Như vậy, đặc điểm cơ bản của TMĐT là các giao dịch được thực hiện mà không cần phải có sự gặp mặt trực tiếp giữa người mua và người bán, không cần xem trước/thử hàng hóa trước khi quyết định mua, việc thanh toán thường được thực hiện trước hoặc sau khi hàng hóa được giao cho người mua. Vì thế, thực hiện giao dịch điện tử, NTD có thể gặp những rủi ro về: (1) chất lượng hàng hóa: hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, hàng không đúng như thông tin được cung cấp, quảng cáo; (2) hoàn trả thanh toán: số tiền đã thanh toán được hoàn trả khi hàng hóa được trả lại vì các lý do khác nhau; (4) xâm phạm thông tin cá nhân: thông tin cá nhân được cung cấp khi mua hàng hóa của NTD bị người bán cung cấp cho bên thứ 3 vì các mục đích khác nhau; (4) giải quyết tranh chấp khi có mâu thuẫn về chất lượng hàng hóa, giao hàng, thanh toán,... Những rủi ro này sẽ dẫn đến sự vi phạm quyền lợi của NTD, từ đó tạo ra tâm lý e ngại thực hiện giao dịch điện tử và kìm hãm sự phát triển của TMĐT trong tương lai. Để phát triển TMĐT, một trong những định hướng giải pháp quan trọng là cần bảo vệ quyền lợi của NTD trong TMĐT thông qua hệ thống pháp luật và chính sách của nhà nước. Điều này cũng được khẳng định trong bản hướng dẫn về bảo vệ NTD của Liên Hiệp quốc năm 1985(United Nations Guidelines on Consumer Protection- <https://unctad.org>), theo đó có xác định quyền lợi của người tiêu dùng trong TMĐT cần được tôn trọng và bảo vệ theo quy định của pháp luật và việc bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội. Hơn nữa, văn bản này cũng quy định, việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong TMĐT phải được thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật nhưng không được xâm

phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức, cá nhân khác.

Để tạo điều kiện thuận lợi cho các quốc gia ban hành hệ thống văn bản pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD, Bản hướng dẫn về bảo vệ NTD của Liên Hiệp quốc năm 1985 đưa ra các nội dung về quyền lợi của NTD, bao gồm (1) quyền được thỏa mãn nhu cầu cơ bản, (2) quyền được an toàn, (3) quyền được thông tin, (4) quyền được lựa chọn, (5) quyền được lắng nghe, (6) quyền được bồi thường, (7) quyền được giáo dục về tiêu dùng và (8) quyền được có một môi trường lành mạnh và bền vững, rõ ràng chỉ có thể được đảm bảo bằng sự chung sức của toàn xã hội. Như vậy, bảo vệ quyền lợi của NTD trong TMĐT là việc chính phủ và các hiệp hội của một quốc gia sử dụng các biện pháp hành chính, pháp luật, kinh tế... nhằm đảm bảo các lợi ích hợp pháp của NTD liên quan đến TMĐT, bao gồm: quyền lợi liên quan đến việc lựa chọn, giao hàng và đảm bảo chất lượng hàng hóa, quyền lợi liên quan đến hoạt động thanh toán và hoàn trả số tiền đã thanh toán, quyền lợi liên quan đến bí mật thông tin cá nhân và quyền lợi liên quan đến giải quyết các tranh chấp.

### **3. Các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử tại Việt Nam hiện nay**

Hiện nay hệ thống quy phạm pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT được quy định ở những văn bản luật khác nhau, theo đó có 2 văn bản luật điều chỉnh trực tiếp vấn đề này là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và Luật giao dịch điện tử 2005, ngoài ra còn có nghị định số 52/2013/NĐ- CP về thương mại điện tử,... Hệ thống văn bản pháp luật này cũng là những nguồn luật cốt lõi thừa nhận quyền lợi và bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT với các nội dung cơ bản về bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT.

#### **3.1. Quy định về bảo đảm quyền lợi liên quan đến việc lựa chọn, giao hàng và đảm bảo chất lượng hàng hóa**

Quy định về tính chính xác, trung thực của thông tin liên quan đến hàng hóa, dịch vụ. Theo điều 12 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD (Luật số 59/2010/QH12) thì NTD cần có những thông tin cơ bản nhất về hàng hóa như nguồn gốc xuất xứ, giá cả, chất lượng, tính năng, công dụng, cảnh báo

khả năng hàng hóa, dịch vụ có thể ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng và tài sản của NTD cũng như nêu các biện pháp phòng ngừa, trách nhiệm bảo hành,... đồng thời nêu những thông tin cơ bản về tổ chức, cá nhân cung cấp, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ như thương hiệu, năng lực hoạt động, địa điểm kinh doanh,... Từ những quy định trên cho thấy nghĩa vụ cung cấp thông tin của tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là hết sức cần thiết cho NTD trong các giao dịch TMĐT. Bên cạnh đó văn bản pháp luật còn quy định rõ ràng cụ thể về trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân trong việc bảo hành hàng hóa, bồi thường thiệt hại do hàng hóa bị khuyết tật, không đúng như quảng cáo,...

Quy định về Cung cấp các giấy tờ liên quan đến hàng hóa, dịch vụ giao dịch. Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đề cập tới một trong những quyền của NTD đó là “được cung cấp thông tin, chính xác, đầy đủ về tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; nội dung giao dịch hàng hóa, dịch vụ; nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; được cung cấp hóa đơn, chứng từ tài liệu liên quan đến giao dịch và thông tin cần thiết khác về hàng hóa, dịch vụ mà NTD đã mua, sử dụng”.

Bảo vệ NTD trong việc giao kết hợp đồng TMĐT. Xuất phát từ những bất lợi, sự yếu thế của NTD trong mối quan hệ hợp đồng nên luật cho phép NTD có quyền rút lui khỏi hợp đồng đã giao kết. Cụ thể trong Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử quy định các website phải có quy trình cho phép khách hàng kiểm tra, sửa đổi bổ sung và xác nhận những nội dung đã lựa chọn trước đó trước khi quyết định chấp nhận hay không chấp nhận việc đặt hàng thông qua chức năng đặt hàng trực tuyến về chủng loại hàng hóa, số lượng, giá trị, phương thức thanh toán,... các thông tin này phải lưu trữ, in ấn được trên hệ thống thông tin của khách hàng khi cần thiết. Tại điều 14 của Nghị định cũng cho phép cá nhân mắc phải lỗi nhập thông tin khi giao tiếp với một hệ thống thông tin tự động có thể rút bỏ phần chứng từ điện tử có lỗi (Nghị định số 52/2013/NĐ – CP). Quyền đơn phương rút khỏi hợp đồng trong trường hợp nhập sai thông tin vào trang thông tin điện tử trong những điều kiện được quy định tại Luật Công nghệ thông tin 2006, nghị định 52/2013/NĐ-CP cho phép NTD không bị rơi vào thế yếu khi hàng hóa nhận được không phù hợp với yêu cầu cũng như ý muốn chủ quan của họ.

### **3.2. Quy định về đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng liên quan đến hoạt động thanh toán**

Điều 34 Nghị định 52/2013/NĐ-CP quy định về các phương thức thanh toán thì thương nhân, tổ chức cá nhân kinh doanh phải công bố rõ ràng các phương thức thanh toán áp dụng cho hàng hóa dịch vụ được giới thiệu trên website. Nếu website có chức năng thanh toán trực tuyến thì cần có cơ chế để khách hàng sử dụng chức năng được rà soát và xác nhận thông tin chi tiết về giao dịch trước khi thanh toán. Điều 46 Luật giao dịch điện tử 2005 (Luật số 51/2005/QH11) ghi rõ: cơ quan, tổ chức, cá nhân có quyền lựa chọn các biện pháp bảo mật phù hợp với quy định của pháp luật khi tiến hành các hoạt động TMĐT. Theo đó, các đối tượng trên không được sử dụng cũng như cung cấp hoặc tiết lộ thông tin về bí mật đời tư hay thông tin của NTD mà mình tiếp cận được nếu không được sự đồng ý của NTD.

### **3.3. Quy định về đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng liên quan đến bí mật thông tin cá nhân**

Theo khoản 2 điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh trong TMĐT phải có trách nhiệm bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của NTD khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ trừ những trường hợp do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu. Luật Giao dịch điện tử 2005 cũng xác định nghĩa vụ của cơ quan, tổ chức trong bảo đảm bí mật thông tin và không được chia sẻ thông tin của người khác mà mình tiếp cận hoặc kiểm soát được trong giao dịch điện tử nếu không được sự đồng ý của họ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Gần đây nhất là Luật An ninh mạng 2018 (Luật số 24/2018/QH14) cũng quy định về phòng chống gián điệp mạng, bảo vệ thông tin thuộc bí mật nhà nước, bí mật công tác, bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân, bí mật gia đình và đời sống riêng tư trên không gian mạng. Đồng thời Luật này cũng quy định trách nhiệm của các cơ quan nhà nước trong lĩnh vực này. Bên cạnh quy định về quyền và nghĩa vụ của các bên có liên quan trong việc bảo đảm an toàn thông tin cá nhân của NTD, pháp luật Việt Nam còn quy định những chế tài xử phạt đối với các hành vi vi phạm. Những người có hành vi vi phạm tùy vào tính chất, mức độ vi phạm có thể bị xử lý theo Bộ luật Hình sự năm 2015.

### **3.4. Quy định về đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng liên quan đến giải quyết các tranh chấp**

Bảo vệ NTD trong quá trình sử dụng hàng hóa, dịch vụ. Trong quá trình sử dụng hàng hóa, dịch vụ có thể xảy ra các vấn đề như hàng hóa bị lỗi, hư hỏng, có khuyết tật,... Từ điều 447 đến điều 449 Bộ Luật Dân sự 2015 (Luật số 91/2015/QH13), điều 49 Luật thương mại 2005 đã quy định trách nhiệm bảo hành đối với sản phẩm hàng hóa dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp. Theo đó, nghĩa vụ bảo hành của bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ trong TMĐT chỉ xuất hiện khi có sự thỏa thuận với NTD hoặc bắt buộc theo quy định của pháp luật. Việc bồi thường thiệt hại khi hàng hóa, dịch vụ không đúng tiêu chuẩn chất lượng, số lượng, giá cả,... đã công bố hoặc hợp đồng đã giao kết được quy định tại điều 23 và 24 của Luật Bảo vệ người tiêu dùng và các điều 437, điều 438, điều 448 của Bộ luật dân sự 2015. Pháp luật về xử lý các hành vi vi phạm, xử lý khuyết tật hàng hóa, bảo hành hàng hóa trong TMĐT được quy định ở nhiều văn bản điều chỉnh các lĩnh vực chuyên môn, chưa tập trung thống nhất, nhiều thuật ngữ không được sử dụng đồng nhất nên đôi khi gây khó khăn cho NTD khi muốn tiếp cận các quy định này để làm cơ sở bảo vệ mình trước các hành vi vi phạm của chủ thể kinh doanh trên mạng điện tử.

Bảo vệ NTD trong vấn đề giải quyết tranh chấp về hợp đồng TMĐT. Để giải quyết các tranh chấp giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh trong TMĐT, pháp luật đã quy định trình tự thủ tục giải quyết tranh chấp bằng các hình thức như thương lượng, trung gian hòa giải, giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại, giải quyết tranh chấp bằng biện pháp dân sự thông qua thủ tục tố tụng tại tòa án hoặc có thể áp dụng các biện pháp hành chính. Hiện nay, cơ chế giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm pháp luật bảo vệ NTD vẫn còn nhiều thiếu sót và hạn chế như chưa có quy định riêng biệt về thẩm quyền thụ lý giải quyết các vụ án, về vấn đề thu thập và đánh giá các chứng cứ.

### **4. Các kết quả đạt được và những tồn tại của các quy định về bảo vệ quyền lợi của NTD trong TMĐT**

Hiện nay, thói quen mua hàng trực tuyến của người dân đặc biệt là tại các khu đô thị và thành

phố lớn đang có xu hướng tăng lên. TMĐT là hình thái hoạt động thương mại bằng các phương tiện điện tử có kết với mạng Internet, mạng viễn thông và các mạng mở khác. TMĐT đi vào hoạt động đã mang lại rất nhiều lợi ích như giúp khách hàng dễ dàng chọn lựa các mặt hàng phù hợp với nhu cầu của mình, có thể so sánh giá cả của các nhà cung cấp một cách dễ dàng, đồng thời đưa nền kinh tế tiếp cận với nền kinh tế số, là xu thế tất yếu trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Hoạt động TMĐT có điều kiện thuận lợi để phát triển do sự hỗ trợ của hệ thống pháp lý nói chung và vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT nói riêng, từ đó tăng thêm niềm tin của NTD trong các hoạt động TMĐT.

#### *Kết quả đạt được:*

Thực hiện theo chỉ thị của Ban chấp hành Trung Ương về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của NTD, nhiều văn bản quy phạm pháp luật được ban hành tạo điều kiện thuận lợi để TMĐT phát triển, góp phần nâng cao sức cạnh tranh của doanh nghiệp và xây dựng các tập quán thương mại hiện đại cho Việt Nam. NTD Việt Nam đang dần thay đổi thói quen mua hàng, chuyển từ giao dịch kinh doanh truyền thống sang tiếp cận và yêu thích các giao dịch thông qua hoạt động trực tuyến, thúc đẩy sự phát triển của TMĐT. Theo báo cáo của Cục thương mại điện tử và Kinh tế số, Bộ Công thương (Sách trắng Thương mại điện tử năm 2018, 2019, 2020) ước tính số người tham gia mua sắm trực tuyến trong giai đoạn 2015÷2019 tăng từ 30,3 triệu người lên 44,8 triệu người, giá trị mua sắm trực tuyến của một người tăng từ 160 USD lên 225 USD, tỷ lệ người dân sử dụng internet tăng 12%. Doanh thu TMĐT B2C của Việt Nam tăng từ 4,07 tỷ USD năm 2015 lên 10,08 tỷ USD năm 2019, chiếm 4,9% tổng mức bán lẻ hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng cả nước, 42% dân số tham gia mua sắm trực tuyến.

#### *Những tồn tại:*

Các văn bản luật và dưới luật liên quan đến TMĐT, giao dịch điện tử, quyền lợi NTD,... chưa có sự kết nối với nhau, các thuật ngữ pháp lý chưa được sử dụng đồng nhất. Trên thực tế, khi tham gia vào các hoạt động TMĐT, NTD vẫn ở thế yếu đối với các giao dịch điện tử, quyền và lợi ích hợp pháp của họ bị xâm phạm đặc biệt là một số vấn đề lộ thông tin cá nhân trong các thanh toán điện tử dẫn tới tình trạng NTD bị lộ địa chỉ mail, tài

khoản ngân hàng, số điện thoại,... thông tin hàng hóa không được cung cấp đúng và đầy đủ. Một số vấn đề còn tồn tại vi phạm vấn đề bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT như:

Thứ nhất, các vấn đề liên quan tới thông tin của hàng hóa, dịch vụ. Trong các giao dịch TMĐT, NTD không được lựa chọn trực tiếp các sản phẩm mà chỉ đưa ra quyết định mua thông qua các thông tin về hàng hóa, dịch vụ như kích thước, mẫu mã, tính năng và chất lượng mà bên cung cấp đăng trên mạng. Chính vì vậy, việc người bán cung cấp sai, không chính xác hoặc không đầy đủ các thông tin cần thiết sẽ làm ảnh hưởng đến quyền lợi của NTD. Việc vi phạm các quy định của tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trong thời gian qua cho thấy NTD Việt Nam đang bị xâm phạm quyền được cung cấp thông tin đầy đủ của hàng hóa có xu hướng gia tăng. Hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT chưa đủ mạnh khiến NTD vẫn ở thế yếu trong quan hệ mua - bán. Theo số liệu từ Bộ Công Thương, tính đến cuối tháng 3/2020, Bộ đã xử lý gần 16.200 gian hàng và gần 32.880 sản phẩm vi phạm kinh doanh trên môi trường mạng trong đó trên 50% là các vi phạm về chất lượng hàng hóa, hàng nhận được không giống như quảng cáo, thông tin sai về nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa,... Ví dụ điển hình là sự gian lận từ xuất xứ hàng hóa từ website "samsungvietnam.online", công ty này đã thu mua điện thoại mang nhãn hiệu Sam Sung từ Lạng Sơn với mức giá 1.350.000÷1.700.000 đồng/chiếc và quảng cáo là điện thoại Samsung qua website trên và bán với mức giá từ 1.800.000÷3.500.000 đồng/chiếc (Bộ công thương, Cục cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng: Báo cáo thường niên 2019). Toàn bộ việc mua bán không có hóa đơn chứng từ theo quy định của pháp luật Việt Nam. Ở mức độ lớn hơn là vụ công ty TNHH nhượng quyền Thương mại Thăng Long cung cấp thông tin sai lệch, gây nhầm lẫn về tính chất, công dụng của hàng hóa, về lợi ích của việc tham gia mạng lưới bán hàng đa cấp để dụ dỗ người khác tham gia nộp tiền vào hệ thống. Hàng hóa mà công ty này bán bao gồm: sản phẩm làm đẹp thực phẩm chức năng Nutrition, thực phẩm chức năng giải rượu, giải độc gan,... Hiện tại có 36.000 người bị hại và nộp tiền cho công ty, tổng số tiền lừa đảo gần 736 tỷ đồng. Rất nhiều vụ việc liên quan tới thông tin hàng hóa, dịch vụ như cung cấp thông tin không trung thực,

lừa dối NTD, chế độ bảo hành, chất lượng hàng hóa,... đang gây nhiều bức xúc trong TMĐT.

Thứ hai, các vấn đề liên quan tới bí mật cá nhân và lộ thông tin cá nhân trong quá trình giao dịch điện tử. Khi thực hiện các hoạt động TMĐT, NTD thường phải cung cấp các thông tin cá nhân để phục vụ cho các giao dịch vận chuyển hàng hóa, thực hiện hợp đồng điện tử,... Những thông tin này bao gồm danh tính, địa chỉ nhà riêng, số điện thoại cá nhân, số tài khoản ngân hàng, địa chỉ mail cá nhân và những bí mật khác mà các cá nhân không muốn bị lộ. NTD đặc biệt khó chịu khi các thông tin cá nhân như điện thoại và địa chỉ mail được sử dụng cho các hoạt động marketing từ xa của các doanh nghiệp. Nhìn chung sự quan tâm tới việc bảo vệ an toàn thông tin NTD trong TMĐT của tổ chức cá nhân kinh doanh chưa được chú trọng. Theo khảo sát của Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam có tới 80% người sử dụng điện thoại để đăng cung cấp thông tin về số điện thoại, địa chỉ mail của mình tại các trang bán hàng trực tuyến. Hiện tượng diễn ra phổ biến gần đây là việc các thông tin cá nhân được rao bán công khai trên mạng Internet. Vụ việc được phát hiện gần đây là một số nhân viên ngân hàng BIDV chi nhánh Phú Thọ có hành vi bán thông tin của 50 công ty, doanh nghiệp, cá nhân cho nhóm lừa đảo, chiếm đoạt tài sản. Vụ việc công ty AVG đã để lộ hơn 163 triệu tài khoản khách hàng, Công ty thế giới di động Điện máy xanh để lộ hơn 5 triệu email và hàng chục nghìn thông tin thẻ thanh toán như Visa, thẻ tín dụng của khách hàng; hệ thống máy chủ của Vietnam Airlines bị tấn công khiến cho 411.000 tài khoản của khách hàng bị đăng tải lên Internet. Theo thống kê đăng trên báo đầu tư tính đến tháng 2/2019 đã có 11.200 số thuê bao của MobiFone bị phát hiện phát tán tin nhắn quảng cáo, tin nhắn rác và nhà mạng cũng đã chặn hơn 232.000 tin nhắn quảng cáo, tin nhắn rác,... Nhà mạng Viettel bình quân mỗi tháng chặn 20 triệu tin nhắn rác và Vinaphone chặn gần 2000 tin nhắn rác mỗi ngày,... Qua những con số cho thấy số lượng tin nhắn quảng cáo, tin nhắn rác phát hiện trên thị trường, quấy nhiễu người dùng vô cùng lớn. Bên cạnh các tin nhắn rác, NTD cũng phải đối mặt với vấn đề là các cuộc gọi, thư rác chào mời mua bất động sản, sử dụng dịch vụ của ngân hàng, các trung tâm ngoại ngữ,... Các cuộc gọi, tin nhắn, email,... làm phiền của nhà mạng ảnh hưởng rất lớn tới thời gian của NTD.

Thứ ba NTD không được cung cấp đầy đủ, chính xác các giấy tờ liên quan đến hàng hóa giao dịch. Hiện nay khi tham gia vào hoạt động TMĐT, NTD thường nhận hàng sau khi ký vào giấy nhận hàng của bên giao hàng chứ không phải các chứng từ, hóa đơn từ bên bán. Một số trường hợp hàng hóa bị bên giao hàng làm hỏng hóc trong quá trình vận chuyển mà người mua không được biết tại thời điểm nhận hàng, đồng thời do không có giấy tờ, hóa đơn cụ thể của hàng hóa nên NTD gặp rất nhiều khó khăn trong việc quy trách nhiệm hàng hóa bị hỏng hoặc không đúng thông số kỹ thuật như quảng cáo cho bên giao hàng hoặc bên bán hàng. Không cung cấp đầy đủ hóa đơn bán hàng cũng giúp cho người bán trốn tránh các nghĩa vụ thuế đối với Nhà nước. Theo báo cáo của Cục cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng (Bộ công thương, Cục cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, 2020): qua thu thập dữ liệu từ các ngân hàng thương mại đến cuối tháng 6/2020, cơ quan thuế có dữ liệu của 1.194 cá nhân với tổng doanh thu 3.164 tỷ đồng, dự kiến số thuế 253 tỷ đồng. Đây mới chỉ là những dữ liệu thu thập được khi người mua trả tiền cho người bán thông qua hệ thống ngân hàng thương mại, còn những giao dịch mà người mua trực tiếp trả tiền mặt thì rất khó có thể kiểm soát.

Thứ tư, ý thức pháp luật của NTD trong việc khiếu nại, khởi kiện tổ chức cá nhân kinh doanh có hành vi vi phạm. Đây là một tình trạng phổ biến do NTD chưa có ý thức trong việc tự bảo vệ quyền lợi của mình. Hơn nữa sự phức tạp trong thủ tục pháp lý và các chi phí phát sinh cũng là những cản trở lớn đối với việc khiếu nại, khiếu kiện của NTD. Do đó, NTD Việt Nam dễ dàng bỏ qua những tình huống bị tổ chức, cá nhân kinh doanh lừa dối trong quảng cáo, tiêu dùng mặc nhiên chấp nhận quyền lợi của mình bị vi phạm.

Ngoài các vấn đề nêu trên thì khi tham gia vào các giao dịch TMĐT, NTD Việt Nam còn có thể gặp nhiều vấn đề như: không thể liên hệ được với bên bảo hành sản phẩm do người bán không cung cấp cho phiếu bảo hành hàng hóa, hoặc các điều kiện bảo hành không được thông tin rõ ràng..., các vấn đề như giao hàng hỏng nhưng không thu hồi, từ chối đổi lại hàng hóa cho NTD, đổ lỗi cho bên vận chuyển hoặc cho khách hàng khi hàng hóa bị hỏng hóc hoặc thiếu, vấn đề về hủy đơn hàng không lý do... Những vấn đề mà NTD gặp phải trong TMĐT cũng chính là những vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đến việc bảo vệ quyền lợi của NTD.

## 5. Một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử tại Việt Nam

Theo báo cáo e – Conomy SEA 2019 do Google và Temasek công bố, quy mô thị trường TMĐT của Việt Nam hiện đạt 5 tỷ USD, tốc độ tăng trưởng lên tới 81%, Việt Nam hiện được đánh giá là một trong những thị trường TMĐT phát triển nhanh nhất ở Đông Nam Á (Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam, 2019). Với tốc độ phát triển như vậy, NTD đang dần chuyển sang hình thức mua hàng trực tuyến. Với hình thức giao dịch mới này, quyền và lợi ích hợp pháp của NTD trong TMĐT bị vi phạm nghiêm trọng, mặc dù có những văn bản pháp luật bảo vệ quyền lợi của họ nhưng những văn bản này chưa mang tính thống nhất, việc áp dụng còn hạn chế. Để hạn chế những vấn đề mà NTD đã và đang gặp phải trong quá trình giao dịch TMĐT, tăng cường hiệu quả bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT, các cơ quan quản lý nhà nước cần phải có các biện pháp thích hợp, những văn bản quy phạm pháp luật phù hợp với sự phát triển của TMĐT trong giai đoạn hiện nay như:

Bảo đảm tính nhất quán trong xây dựng các thuật ngữ về bảo vệ thông tin cá nhân. Khi nghiên cứu các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến thông tin cá nhân cho thấy một số thuật ngữ chưa được thống nhất trong các văn bản, gây khó khăn khi áp dụng trong thực tế. Với vấn đề về thông tin cá nhân, trong Hiến Pháp 2013 quy định về dữ liệu cá nhân, thông tin cá nhân. Trong Bộ luật Dân sự lại dùng thuật ngữ “thông tin riêng”, bí mật đời tư. Trong Luật An ninh mạng dùng thuật ngữ “bí mật cá nhân, bí mật gia đình và đời sống riêng tư trên không gian mạng”. Trong Luật Giao dịch điện tử dùng từ “thông tin về bí mật đời tư”, trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dùng “thông tin của người tiêu dùng”,... Các văn bản quy phạm pháp luật khác nhau dùng những thuật ngữ khác nhau, khái niệm khác nhau tạo ra sự không thống nhất, gây khó khăn trong việc áp dụng thực tiễn. Vì vậy các nhà làm luật cần có sự thống nhất trong các văn bản quy phạm về thông tin cá nhân và bảo vệ thông tin cá nhân.

Tăng chế tài xử phạt với những hành vi làm lộ thông tin cá nhân của NTD. Các hành vi vi phạm xâm hại đến thông tin của NTD có xu hướng gia tăng nhưng chế tài chưa đủ mạnh. Điều 288 Bộ Luật hình sự quy định về “Tội đưa hoặc sử dụng trái phép thông tin trên mạng máy tính, viễn



thông" có thể chịu tù tới 7 năm nhưng chưa có quy định cụ thể trực tiếp về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan tới thông tin của NTD. Trong Nghị định số 174/2013/NĐ – CP của Chính Phủ quy định mức xử phạt hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện quy định: phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với hành vi không có biện pháp bảo vệ thông tin riêng hoặc thông tin cá nhân của người sử dụng (Điểm c, Khoản 1, Điều 65); phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 50.000.000 đồng đối với hành vi tiết lộ trên môi trường mạng thông tin thuộc bí mật kinh doanh hoặc tiết lộ trái phép nội dung thông tin riêng của người sử dụng dịch vụ viễn thông (Điểm a, Khoản 4, Điều 66); phạt tiền từ 50.000.000 đồng đến 70.000.000 đồng đối với hành vi mua bán hoặc trao đổi trái phép thông tin riêng của người sử dụng dịch vụ viễn thông (Điểm a, Khoản 5, Điều 66). Như vậy, mức phạt cao nhất mới chỉ là 70.000.000 đồng. Chế tài về trao đổi mua bán thông tin cá nhân NTD chưa đủ sức răn đe dẫn tới việc lộ thông tin cá nhân NTD diễn ra ngày càng phổ biến. Vì vậy để bảo vệ hữu hiệu quyền lợi của NTD trong việc bảo đảm an toàn thông tin cá nhân, lành mạnh hóa môi trường kinh doanh TMĐT thì cần tăng chế tài đối với hành vi làm lộ thông tin NTD đặc biệt là việc mua bán trao đổi thông tin cá nhân như hiện nay.

Tăng cường các biện pháp mang tính kỹ thuật và chế tài trong vấn đề tin nhắn rác, thư rác, các cuộc gọi quảng cáo. Chính phủ đã ban hành nghị định 15/2020/NĐ – CP quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử có hiệu lực từ ngày 15/04/2020. Nghị định đã tăng mức phạt tiền đối với các hành vi vi phạm liên quan đến nhắn tin rác qua điện thoại, email người sử dụng. Tổ chức sẽ bị phạt tiền từ 60 triệu đồng đến 80 triệu đồng khi có hành vi gửi hoặc phát tán tin nhắn rác, thư điện tử rác, phần mềm độc hại. Đồng thời đối hành vi này, ngoài phạt tiền còn có thể bị áp dụng thêm các hình thức xử phạt bổ sung, biện pháp khắc phục hậu quả như: Đình chỉ hoạt động cung cấp dịch vụ từ 1 tháng đến 3 tháng; tước quyền sử dụng mã số quản lý, tên định danh từ 1 tháng đến 3 tháng; buộc thu hồi đầu số, kho số viễn thông do thực hiện hành vi vi phạm này. Ngoài ra, mức phạt từ 60 triệu đồng đến 80 triệu đồng nêu trên cũng được áp dụng đối với các hành vi vi phạm sau:

Không có đầy đủ các hình thức từ chối nhận thư điện tử quảng cáo hoặc từ chối nhận tin nhắn quảng cáo; tạo hàng loạt cuộc gọi nhờ nhằm dụ dỗ người sử dụng gọi điện thoại, nhắn tin đến các số cung cấp dịch vụ nội dung để trục lợi hoặc để cung cấp thông tin, quảng cáo,... Tuy nhiên quy định này vẫn còn những kẽ hở để người gửi quảng cáo lách luật tránh bị xử phạt. Nếu như khách hàng không đăng ký từ chối nhận tin nhắn thì mặc nhiên hàng ngày vẫn bị tin nhắn, thư điện tử rác gửi đến liên tục. Hoặc có trường hợp người dùng nhắn tin từ chối nhưng vì lý do khách quan nào đó, nội dung từ chối không đến hoặc chậm đến bộ phận tiếp nhận từ chối, hoặc cũng không loại trừ trường hợp cá nhân, nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo cố ý không nhận được,... Chính vì vậy, các quy định của pháp luật cần có sửa đổi để hợp lý hơn và cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần có các biện pháp thích hợp về bảo vệ quyền lợi NTD trong giao dịch TMĐT như phải sử dụng các quy định mang tính kỹ thuật bắt buộc đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện điện tử như phải xây dựng thiết kế các phần mềm hay biện pháp kỹ thuật để đảm bảo an toàn thông tin cho các giao dịch mà các chủ thể này thực hiện. Đồng thời với tư cách là bên cung cấp dịch vụ thông tin viễn thông, các tổ chức phải đảm bảo đúng các tiêu chuẩn kỹ thuật, đảm bảo hệ thống lưu trữ, thu phát truyền dẫn thông tin, dữ liệu điện tử ổn định, liên tục an toàn. Các văn bản quy phạm pháp luật cần phải xây dựng với những chế tài tương xứng, đủ mạnh và nghiêm khắc đối với những hành vi phát tán tin nhắn rác, tin nhắn quảng cáo,...

Có những quy định cụ thể thông tin của hàng hóa và các giấy tờ có liên quan đến hàng hóa trong TMĐT. Nhà nước đã có những biện pháp nhằm tăng cường kiểm tra giám sát hạn chế hàng giả hàng nhái trong các giao dịch TMĐT. Tiêu biểu là ngày 28/2/2020, Tổng cục QLTT đã ban hành Quyết định số 368/QĐ-TCQLTT về việc thành lập Tổ công tác về TMĐT (Tổ 368). Thành viên của Tổ 368 gồm đại diện Tổng cục Quản lý thị trường, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số và một số Cục Quản lý thị trường tại địa phương. Việc thành lập Tổ công tác chuyên trách về TMĐT hứa hẹn sẽ tạo ra bước đột phá mới trong cuộc đấu tranh phòng chống buôn lậu, hàng giả, hàng cấm, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ và hàng xâm phạm quyền sở

hữu trí tuệ trong TMĐT. Bên cạnh đó cần có những quy định cụ thể rõ ràng về hình thức trình bày các thông tin như vị trí đặt thông tin, cỡ chữ, các nội dung về nguồn gốc xuất xứ, thông số kỹ thuật, công dụng,... Cần phải được đăng đầy đủ, bên bán phải chịu trách nhiệm về tính trung thực của nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa. Ngoài ra, cần nâng cao nhận thức của NTD trong việc tìm hiểu thông tin, mức độ uy tín của người bán để tránh tình trạng bị lừa đảo. NTD cần phải kiểm tra hàng hóa cẩn thận khi nhận hàng. NTD cũng cần yêu cầu người bán giao đầy đủ hóa đơn, chứng từ,... hợp pháp để được nhận những quyền lợi theo quy định.

Triển khai hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD trong các giao dịch TMĐT. Hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD trong giao dịch TMĐT phải được thực hiện thường xuyên, xem trọng công tác phòng ngừa, các quy định của pháp luật phải kiểm soát được các hoạt động của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ngay từ thời điểm đăng thông tin đặc tính kỹ thuật của hàng hóa, đến khi hợp đồng được xác lập, và các hoạt động sau bảo hành hàng hóa,... Kết hợp với phòng ngừa là xử lý nghiêm khắc, triệt để những hành vi vi phạm quyền lợi của NTD trong giao dịch TMĐT để ngăn ngừa, răn đe, giáo dục ý thức chấp hành pháp luật của các bên liên quan trong giao dịch TMĐT.

Tóm lại, thương mại điện tử đang trở thành một xu thế phát triển tất yếu, làm biến đổi phương thức kinh doanh trên thị trường từ những hoạt động mua bán truyền thống chuyển đổi sang mua bán trực tuyến trên mạng internet, qua các sàn giao dịch thương mại điện tử. Bên cạnh những mặt tích cực mà TMĐT mang lại như khả năng mở rộng thị trường, giảm chi phí, tăng sự lựa chọn cho khách hàng thì TMĐT cũng có nhiều mặt hạn chế, xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của NTD. Để có thể NTD và thúc đẩy sự phát triển của TMĐT, cơ quan quản lý của Nhà nước cần có các văn bản pháp luật phù hợp và các biện pháp quản lý nhằm bảo vệ NTD đồng thời nâng cao ý thức tự bảo vệ quyền lợi của NTD trong các giao dịch TMĐT.

### Đóng góp của các tác giả

Tác giả Nguyễn Thị Ngọc Anh: Khái niệm hóa; Phương pháp luận; Phân tích, Đánh giá.  
Lê Minh Chiến: Phân tích, Kiến nghị.

### Tài liệu tham khảo

- Bộ Công Thương (2018, 2019, 2020). Cục Thương mại điện tử và kinh tế số. Sách trắng Thương mại điện tử.
- Bộ công thương, (2019). Cục cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng. *Báo cáo thường niên*.
- Bộ công thương, (2019). Cục cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng. *Báo cáo đánh giá các vấn đề khiếu nại liên quan đến người tiêu dùng nữ*.
- Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công thương (1999). Hướng dẫn của Liên hợp quốc về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng - Bản dịch tài liệu "The United Nations Guidelines on Consumer Protection (as expanded in 1999)".
- Công văn số 2623/TCT – CS ngày 16/06/2017 về việc tăng cường quản lý thuế đối với hoạt động kinh doanh thương mại điện tử.
- Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam (2017). *Báo cáo Chỉ số thương mại điện tử Việt Nam năm 2017*. <http://idea.gov.vn/>
- Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam (2018, 2019), Báo cáo Chỉ số thương mại điện tử Việt Nam năm 2018, 2019.
- Liên Hợp Quốc, (1985). Bản hướng dẫn về bảo vệ NTD của Liên Hiệp quốc năm (United Nations Guidelines on Consumer Protection- <https://unctad.org>)
- Nghị định số 52/2013/NĐ – CP ngày 16/5/2013 về Thương mại điện tử
- Nghị định 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.
- Nghị định số nghị định 15/2020/NĐ – CP ngày 15/04/2020 quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử.
- Quyết định số 368/QĐ-TCQLTT ngày 28/2/2020 về việc thành lập Tổ công tác về Thương mại điện tử..
- Quốc hội (2005), *Luật Giao dịch điện tử*. Luật số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005.
- Quốc hội, (2010). Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Luật số 59/2010/QH12.
- Quốc hội, (2015). Bộ Luật Dân sự năm 2015, Luật số 91/2015/QH13.
- Quốc hội, (2018). Luật An ninh mạng. Luật số 24/2018/QH14.