PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG MÔI TRƯỜNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ Ở VIỆT NAM

BÙI VĂN NGUYÊN[1]

Tóm tắt

Sự tiện lợi của công nghệ thanh toán trong những năm gần đây đã giúp các sàn giao dịch thương mại điện tử hiện là kênh mua sắm trực tuyến chủ yếu của người tiêu dùng trên toàn thế giới, trong đó có Việt Nam. Tuy nhiên, kênh bán hàng trực tuyến đang tiềm ẩn nhiều rủi ro, làm ảnh hưởng không nhỏ tới quyền lợi của người tiêu dùng. Bài viết khái quát thực trạng pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử, đồng thời đề xuất một số kiến nghị chính sách nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong môi trường thương mại điện tử hiện nay.

Từ khóa: *Pháp luật, chính sách, thương mại điện tử, mua sắm trực tuyến*

POLICIES FOR THE PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE E-COMMERCE ENVIRONMENT IN VIET NAM

Summary

The convenience of payment technologies in recent years has made e-commerce platforms the primary channel for online shopping for consumers worldwide, including in Viet Nam. However, online sales channels pose various risks that significantly affect consumer rights. The article provides an overview of the current state of consumer protection law in e-commerce and proposes several policy recommendations to better protect consumer rights in the current e-commerce environment.

Keywords: *Law, policy, e-commerce, online shopping*

Ngày nhận bài: 06/11/2025; Ngày hoàn thiện biên tập: 24/12/2025; Ngày duyệt đăng bài: 07/01/2026

ĐẶT VẤN ĐỀ

Cách mạng công nghiệp 4.0 đã khiến kinh doanh trực tuyến qua các nền tảng điện tử trở thành tất yếu. Theo báo cáo của Bộ Công Thương, thương mại điện tử (TMĐT) năm 2025 vượt mốc 30 tỷ USD, dự báo có thể đạt 50-70 tỷ USD vào 2030, nhờ xu hướng mua sắm hiện đại, số hóa, hạ tầng logistic (Hoài Nguyên, 2025). Sự phát triển của thị trường bán lẻ trên các sàn giao dịch TMĐT đang diễn ra rất mạnh mẽ, cũng kéo theo nhiều nội dung bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch TMĐT cần phải được thể chế hóa. Điều này đòi hỏi các cơ quan quản lý phải nỗ lực hơn trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước những nguy cơ có thể xảy ra khi tham gia vào sàn giao dịch TMĐT.

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Nhìn chung, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trong TMĐT, cũng như thời thúc đẩy kinh doanh có trách nhiệm trên TMĐT được ban hành trong nhiều văn bản, như: Luật Thương mại năm 2005, Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT; Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 của Chính phủ và Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31/01/2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 của Chính phủ 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...

Tại Điều 14 Luật Thương mại năm 2005 có quy định về nguyên tắc bảo vệ lợi ích chính đáng của người tiêu dùng như sau: Thương nhân thực hiện hoạt động thương mại có nghĩa vụ thông tin đầy đủ, trung thực cho người tiêu dùng về hàng hóa và dịch vụ mà mình kinh doanh và phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin đó. Thương nhân thực hiện hoạt động thương mại phải chịu trách nhiệm về chất lượng, tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ mà mình kinh doanh; tại Điểm c khoản 3 Điều 26 được bổ sung tại Nghị định số 85/2021/NĐ-CP của Chính phủ quy định Nguyên tắc xác định nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động TMĐT: Trường hợp thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT thực hiện dịch vụ cung cấp thông

[1] *Trường Đại học Cảnh sát; Email: buinguyenpl@gmail.com*

tin về hàng hóa, dịch vụ của người bán tới người tiêu dùng trên website TMĐT thì thương nhân, tổ chức đó là bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin theo pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 có nhiều quy định mới, đặc biệt các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng; Luật đã bổ sung và quy định mới nhiều hành vi bị nghiêm cấm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số; đồng thời, nhằm cảnh báo cho người tiêu dùng, luật bổ sung trách nhiệm của bộ, cơ quan ngang bộ, UBND cấp tỉnh, cơ quan báo chí, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong việc công khai các thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng…

Bên cạnh đó, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 319/QĐ-TTg, ngày 29/3/2023 phê duyệt Đề án về chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong TMĐT đến năm 2025 nằm ngăn chặn những hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, Thủ tướng Chính phủ yêu cầu 100% các sàn giao dịch TMĐT ký cam kết không kinh doanh hàng giả, 100% các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên sàn giao dịch TMĐT được tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về đối với loại hình kinh doanh này, 100% người tiêu dùng được tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi của mình…

Tuy nhiên, việc điều chỉnh giao dịch TMĐT chưa được đề cập nhiều trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể: Tại khoản 3 Điều 37 có ghi nhận "3. Trường hợp giao dịch được thực hiện trên không gian mạng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện quy định của Luật này, pháp luật về TMĐT và quy định khác của pháp luật có liên quan" và tại điểm n khoản 3 Điều 39 có ghi nhận "n) Chịu trách nhiệm với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về TMĐT trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh trong nước và nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam". Điều này cho thấy, đang có một khoảng trống khá lớn đối với giao dịch TMĐT chưa được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

Gần đây nhất, Luật TMĐT năm 2025 được Quốc hội ban hành vào ngày 10/12/2025, có hiệu lực ngày 01/7/2026 đã quy định tăng cường bảo vệ người tiêu dùng và minh bạch thông tin trên môi trường số. Luật yêu cầu các nền tảng TMĐT công khai đầy đủ thông tin về chủ sở hữu, chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia, cũng như các tiêu chí chính của thuật toán ưu tiên hiển thị hàng hóa. Người bán chỉ được phép hoạt động sau khi đã được xác thực danh tính điện tử, góp phần nâng cao niềm tin và mức độ an toàn cho người tiêu dùng.

Luật cũng quy định xử lý vi phạm trong TMĐT, đó là: Tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động TMĐT có hành vi vi phạm quy định của Luật này thì tùy theo tính chất, mức độ, hậu quả của hành vi vi phạm mà bị xử lý theo các hình thức sau đây: a) Xử phạt vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính; b) Chặn truy cập, tạm ngừng chức năng giao dịch của nền tảng TMĐT; gỡ bỏ nội dung, tạm ngừng, chấm dứt tài khoản vi phạm trên nền tảng TMĐT; rút khỏi danh sách đã công bố về nền tảng TMĐT đã được xác nhận thông báo, đăng ký; rút khỏi danh sách đã công bố về tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử trong thương mại đã được cấp phép; c) Buộc thực hiện biện pháp khắc phục hậu quả, khôi phục quyền lợi của các bên liên quan; d) Bồi thường trong trường hợp gây thiệt hại cho các bên tham gia TMĐT theo quy định của pháp luật; đ) Trường hợp hoạt động TMĐT có dấu hiệu của tội phạm thì bị xem xét xử lý hình sự theo quy định của pháp luật.

Tuy nhiên, chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường TMĐT cũng đang đặt ra một số vấn đề sau:

Thứ nhất, pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể để làm cơ sở hướng dẫn quy trình thu nhập chứng cứ điện tử, căn cứ xác minh tính chính xác của dữ liệu điện tử để giải quyết các vụ án tranh chấp trong giao dịch TMĐT. Và việc thu thập, đánh giá chứng cứ và xác định tính hợp pháp của chứng cứ điện tử trên thực tế rất khó khăn. Bởi lẽ, hàng hóa kinh doanh trên giao dịch TMĐT dễ phát sinh tranh chấp thường có nguồn gốc từ nước ngoài.

Thứ hai, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 chưa quy định cụ thể trong giao dịch TMĐT hoặc quy định chưa được chặt chẽ, chưa theo kịp với sự phát triển của TMĐT dẫn đến việc triển khai gặp khó khăn.

Thứ ba, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 dành riêng Chương IV quy định về các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người dùng, tuy nhiên, nhiệm vụ, trách nhiệm được giao khá cụ thể và đầy đủ, nhưng quy định về quyền hạn cũng như nguồn lực để thực thi lại chưa được cụ thể. Do vậy, hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người dùng sẽ gặp nhiều khó khăn.

Thứ tư, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 chưa có quy định khung về tiêu chí để đánh giá mức độ tuân thủ pháp luật và thực hiện trách nhiệm của doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực TMĐT đối với người tiêu dùng, để các cơ quan chức năng có cơ sở đưa ra khuyến nghị, cảnh báo cho doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp xác định các

giải pháp nhằm cải thiện việc tuân thủ pháp luật và nâng cao trách nhiệm đối với người tiêu dùng.

Nhìn chung, pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch TMĐT chưa được hoàn chỉnh, còn phân tác tại nhiều luật khác nhau; chưa có khung khổ pháp luật có tính thống nhất tính đồng bộ, khoa học và hiệu quả khi áp dụng vào thực tiễn. Cụ thể: Chưa có quy định thống nhất để hướng dẫn chi tiết quá trình giao kết hợp đồng TMĐT giữa các bên trong hoạt động giao dịch TMĐT; quy định định pháp luật cho công chứng điện tử cho các loại hợp đồng TMĐT để đảm bảo tính xác thực, nhanh chóng, kịp thời và phòng ngừa rủi ro; việc chứng thực tính xác thực và đảm bảo độ tin cậy của chữ ký điện tử... đặc biệt là vấn đề xác định giá trị của chứng cứ điện tử trong thủ tục tố tụng tại Tòa án rất cần có hướng dẫn. Đồng thời, chính sách pháp luật chưa có các chế tài đủ mạnh để xử phạt liên quan đến các hành vi vi phạm trong giao dịch TMĐT.

MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

Để hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động TMĐT và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong TMĐT theo xu hướng tiêu dùng mới hiện nay, cần hoàn thiện một số vấn đề như sau:

Một là, các cơ quan chức năng cần tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện pháp luật trong hoạt động giao dịch TMĐT một cách đồng bộ ở nhiều văn bản pháp luật, như: Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2023, các nghị định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, về quản lý thuế… theo hướng tăng chế tài xử phạt đủ mạnh đối với những hành vi làm lộ thông tin cá nhân của người tiêu dùng, những hành vi lừa đảo, mua - bán hàng gian, hàng giả, hàng hóa không rõ nguồn gốc, hàng hóa vi phạm sở hữu trí tuệ… nhằm lành mạnh hóa môi trường kinh doanh TMĐT.

Đồng thời, xây dựng khung khổ pháp luật về cung cấp, lưu trữ, bảo mật về các loại giấy tờ có liên quan trong giao dịch điện tử, cùng với các giấy tờ liên quan như giấy bảo đảm chất lượng, giấy chứng nhận sản phẩm... Các quy định này sẽ có ý nghĩa với người tiêu dùng khi tiến hành khiếu nại, tố cáo, tranh chấp quyền lợi giữa người tiêu dùng, người bán và các sản giao dịch điện tử.

Cùng với đó, tuyên truyền, phổ cập, giám sát thực thi các quy định này là rất cần thiết để người tiêu dùng nắm được và chủ động trong bảo vệ quyền lợi của mình. Theo đó, cần yêu cầu các sàn, đặc biệt các sàn lớn và những hạ tầng mạng xã hội thực hiện ký cam kết ràng buộc về chất lượng hàng hóa đối với từng chủ thể kinh doanh; đồng thời, có công cụ để kiểm soát, xử lý chặt chẽ; đẩy mạnh hợp tác quốc tế phát triển nguồn nhân lực thông qua các nhiệm vụ khoa học và công nghệ; trao đổi, chuyển giao công nghệ từ các tổ chức quốc tế, các nước trong công tác chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động TMĐT.

Hai là, các cơ quan quản lý nhà nước sớm xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung về chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động TMĐT (sàn giao dịch TMĐT, hệ thống thông tin giao dịch điện tử, dữ liệu giao dịch điện tử, cơ chế kiểm soát hàng hóa trong giao dịch điện tử...) và kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu liên quan của các lực lượng chức năng thuộc các bộ, ngành; xây dựng hệ thống giám sát, thu thập dữ liệu về giao dịch TMĐT trên các nền tảng mạng xã hội để bổ sung nguồn dữ liệu đầu vào cho cơ sở dữ liệu tập trung về chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động TMĐT; xây dựng cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT cho phép kết nối, chia sẻ thông tin giữa các bộ, ngành trong công tác đấu tranh chống hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ.

Ba là, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức thực thi công vụ về chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động TMĐT được đào tạo chuyên nghiệp, trang bị kiến thức chuyên sâu về TMĐT, có năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Nâng cao hiệu quả trong công tác phối hợp, thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm giữa các cơ quan, lực lượng chức năng có liên quan, như: quản lý thị trường, công an, thuế, hải quan…■

Tài liệu tham khảo:

1. Chính phủ (2013). *Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 về TMĐT.*
2. Chính phủ (2020). *Nghị định số 98/2020/NĐ-CP, ngày 26/8/2020 quy định về 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.*
3. Chính phủ (2021). *Nghị định số 85/2021/NĐ-CP, ngày 25/9/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của Chính phủ về TMĐT và các thông tư hướng dẫn thi hành.*
4. Hoài Nguyên (2026). *Thương mại điện tử Việt dự báo đạt 70 tỷ USD vào năm 2030*, https://vnexpress.net/thuong-mai-dien-tu-viet-du-bao-dat-70-ty-usd-vao-nam-2030-5002862.html.
5. Quốc hội (2005). *Luật Thương mại*, số 36/2005/QH11, ngày 27/6/2005.
6. Quốc hội (2023). *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, số 19/2023/QH15, ngày 20/6/2023.
7. Quốc hội (2023). *Luật Giao dịch điện tử*, số 20/2023/QH15, ngày 22/6/2023.
8. Quốc hội (2025). *Luật TMĐT*, số 122/2025/QH15, ngày 10/12/2025.