**Hội đồng Kinh doanh Hoa Kỳ - ASEAN**

**GÓP Ý DỰ THẢO LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG**

1. **Giải thích từ ngữ, định nghĩa khái niệm**

Điều 3.

Cần định nghĩa: Nền tảng số, Nền tảng số lớn.

Cần phân biệt: Nền tảng số, nền tảng thương mại điện tử

Định nghĩa Người dùng (Điều 10.3.đ)

1. **Điều 10.3.đ**

Tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng số bị cấm:

*“đ) Ngăn cản người tiêu dùng gỡ bỏ các phần mềm, ứng dụng cài đặt sẵn hoặc buộc người dùng cài đặt các phần mềm, ứng dụng kèm theo nền tảng trực tuyến. “*

Mô hình kinh doanh trong thực tế:

* Một số phần mềm, ứng dụng cài đặt sẵn hoặc bắt buộc phải cài đặt cùng với nền tảng là để đảm bảo nền tảng hoạt động bình thường, đúng như được thiết kế. Nếu gỡ bỏ hoặc không cài đặt các phần mềm, ứng dụng đó, nền tảng sẽ không hoạt động bình thường, không cung cấp được đầy đủ các tính năng như được thiết kế (như đã cam kết với người tiêu dùng).
* Các nền tảng số thường xuyên cập nhật, bổ sung các tính năng của mình thông qua cập nhật, bổ sung các phần mềm, ứng dụng. Người dùng có thể chọn không dùng các tính năng này nhưng không thể gỡ hoặc không cài đặt các ứng dụng này khi cập nhật các bản nâng cấp nền tảng.
* Các nền tảng số, nhất là nền tảng khởi nghiệp cần nguồn vốn từ các nhà đầu tư. Những nhà đầu tư này có thể yêu cầu cài đặt sẵn phần mềm ứng dụng của họ trên nền tảng và ứng dụng này không thể gỡ bỏ bởi người dùng. Nếu điều kiện này không được đáp ứng thì họ sẽ không đầu tư.
* Mô hình chia sẻ doanh thu giữa nền tảng và các ứng dụng rất phổ biến (ví dụ ứng dụng tìm kiếm của Google được cài đặt sẵn trên nhiều nền tảng, thiết bị). Cốc Cốc cũng có thể hợp tác với B-Phone để cài sẵn Cốc Cốc trên điện thoại này. Nếu bị cấm, cơ hội phát triển của Cốc Cốc sẽ bị ảnh hưởng.

Đề nghị bỏ quy định này.

1. **Điều 16.2**

*Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thiết lập cơ chế rõ ràng để người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin đồng ý cung cấp và bày tỏ sự đồng ý bằng hình thức phù hợp, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này và điểm b và c khoản 3 Điều 17 của Luật này..*

Mục đích của quy định này không rõ ràng. Tính khả thi rất thấp.

Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho hàng trăm triệu hay cả tỉ người tiêu dùng không thể đưa nhiều lựa chọn về phạm vi thông tin mà người tiêu dùng đồng ý cung cấp. Những thông tin DN yêu cầu NTD cung cấp đều là những thông tin chuẩn theo quy định của pháp luật khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ.

1. **Điều 18.1**
2. *Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ thông tin của người tiêu dùng mà họ thu thập, sử dụng, lưu trữ*

Doanh nghiệp không thể đảm bảo tính *chính xác và đầy đủ* về thông tin của NTD. Chỉ có thể quy định DN không được phép thay đổi thông tin của NTD trên hệ thống của mình khi không được NTD cho phép.

1. **Điều 18.3**

*3. Trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất thông tin của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc bên lưu trữ thông tin liên quan phải thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước có liên quan trong vòng 24 giờ sau khi phát hiện hệ thống thông tin bị tấn công và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng.*

Thời hạn 24 giờ là quá gấp. Thông lệ quốc tế là 72 giờ. Tốt nhất là phân loại mức độ nghiêm trọng của các cuộc tấn công hệ thống thông tin và áp dụng thời hạn thông báo tuỳ theo mức độ nghiêm trọng (càng nghiêm trọng thì càng phải báo sớm).

1. **Điều 24.14**

Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực trong các trường hợp sau đây:

*14. Quy định người tiêu dùng phải đồng ý cho tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của người tiêu dùng là điều kiện để giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.*

Quy định này trái với Điều 21.3.a, Luật Công nghệ thông tin 2006.

*3. Tổ chức, cá nhân có quyền thu thập, xử lý và sử dụng thông tin cá nhân của người khác mà không cần sự đồng ý của người đó trong trường hợp thông tin cá nhân đó được sử dụng cho mục đích sau đây:*

*a) Ký kết, sửa đổi hoặc thực hiện hợp đồng sử dụng thông tin, sản phẩm, dịch vụ trên môi trường mạng;*

*b) Tính giá, cước sử dụng thông tin, sản phẩm, dịch vụ trên môi trường mạng;*

Nếu NTD không đồng ý với điều khoản về thu thập và sử dụng thông tin thì có quyền từ chối sử dụng dịch vụ. Dự thảo cũng đã quy định tổ chức, các nhân kinh doanh phải cung cấp cho NTD lựa chọn từ chối hoặc ngừng sử dụng dịch vụ.

1. **Điều 39.3.a**

*3. Ngoài trách nhiệm quy định tại khoản 2 Điều này, tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có trách nhiệm:*

*a) Chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người đại diện được ủy quyền phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;*

Đề nghị thay “công bố công khai” bằng “và thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước”. DN không cần phải chia sẻ thông tin này với đại chúng.

1. **Điều 39.3.c**

tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có trách nhiệm:

*c) Cung cấp thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng khi người tiêu dùng có yêu cầu;*

Quy định này có khả năng dẫn đến vi phạm quyền được bảo mật thông tin của các các nhân, tổ chức.

Đề xuất: Bỏ quy định này hoặc cần quy định cụ thể những thông tin nào và trong những trường hợp nào thì nền tảng mới phải cung cấp thông tin.

1. **Điều 39.3.d và 39.3.g**

*d) Cho phép người tiêu dùng phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh, đồng thời hiển thị kết quả phản hồi, đánh giá đó;*

*g) Có biện pháp cho phép hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật;*

Đây là những quy định rất tiến bộ bảo vệ quyền lợi NTD. Tuy nhiên, cần quy định thêm cơ chế chống lợi dụng quy định này để đăng tải, lan truyền những đánh giá sai trái, không đúng sự thật về sản phẩm hoặc tổ chức, cá nhân kinh doanh. Cụ thể:

* Quy định tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có quyền gỡ bỏ hoặc dán nhãn cảnh báo những bình luận, đánh giá, phản ánh, kiến nghị không đúng sự thật hoặc chưa được cơ quan có thẩm quyền xác nhận hoặc vi phạm chính sách cộng đồng của nền tảng (Điều kiện sử dụng dịch vụ).
* Quy định về chế tài đối với cá nhân, tổ chức đăng tải, lan truyền những thông tin không đúng sự thật, chưa được kiểm chứng về sản phẩm, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng số.

Lưu ý rằng các nền tảng số trung gian đều cho phép người bán được gỡ bỏ những bình luận, đánh giá không công bằng về sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của mình.

1. **Điều 39.3.đ**

*đ) Hiển thị đầy đủ, minh bạch thông tin sản phẩm, hàng hóa ….*

Đề nghị sửa thành *Có biện pháp cho phép* hiển thị đầy đủ ….

để nhất quán với nguyên tắc ở điểm d) và điểm g) khoản 3 Điều 39 này.

Lý do: Nghĩa vụ cung cấp thông tin sản phẩm, hàng hoá thuộc về người bán, đã được quy định rõ trong dự thảo. Nền tảng trung gian không nên và không cần phải có nghĩa vụ này vì họ không có khả năng và nguồn lực để kiểm soát được các thông tin này.

1. **Điều 39.3.e**

*e) Chỉ định, công bố công khai đầu mối tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng; tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng đối với các quyết định của nền tảng;*

Nền tảng số trung gian không có vai trò chính (không phải là bên tham gia hợp đồng) trong giao dịch giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng nên rất khó để “tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng.” Trách nhiệm này thuộc về tổ chức, cá nhân kinh doanh trực tiếp tham gia vào giao dịch với NTD.

Đề xuất sửa thành:

*e) Có cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng đối với các quyết định của nền tảng; hỗ trợ người tiêu dùng liên hệ với các tổ chức, cá nhân kinh doanh để phản ánh, khiếu nại về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin do các tổ chức, cá nhân này cung cấp trên nền tảng;*

1. **Điều 39.3.h**

*h) Lưu trữ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch thực hiện; cho phép người tiêu dùng truy nhập, truy vết, tải, lưu trữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch nền tảng mà mình quản lý;*

Do chỉ đóng vai trò trung gian, không phải là bên tham gia hợp đồng trong giao dịch, nên nền tảng số trung gian không có nghĩa vụ lưu trữ thông tin nói trên.

Nên quy định nghĩa vụ này thuộc về các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng số. Đằng nào thì họ cũng phải lưu trữ những thông tin này để báo cáo cơ quan thuế. Các tổ chức, cá nhân này sẽ tự tổ chức lưu trữ hoặc thuê giải pháp lưu trữ của nhà cung cấp dịch vụ này.

Đề nghị sửa thành:

*h) Cung cấp giải pháp để các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng* số *lưu trữ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch thực hiện và cho phép người tiêu dùng tham gia các giao dịch này truy nhập, truy vết, tải, lưu trữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến các giao dịch đó;*

1. **Điều 39.3.i**

*i) Minh bạch hoạt động quảng cáo trên không gian mạng theo quy định của pháp luật trong trường hợp có hoạt động quảng cáo đi kèm;*

Điều này cần được quy định và quy định rõ hơn trong Luật Quảng cáo.

Nên bỏ quy định này khỏi Dự thảo Luật BVNTD vì thiếu rõ ràng và không hoàn toàn đúng thẩm quyền.

1. **Điều 39.4**

Các nền tảng số lớn (cần định nghĩa) có nghĩa vụ:

*a) Thiết lập kho lưu trữ các quảng cáo có sử dụng thuật toán để nhắm đến người, nhóm người tiêu dùng cụ thể;*

*b) Đánh giá định kỳ hoạt động kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo nhắm đến người, nhóm người tiêu dùng;*

*c) Đánh giá định kỳ việc thực hiện quy định xử lý tài khoản giả, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo, các hành vi tự động hoặc tự động một phần khác.*

Đây đều là các quy định về quảng cáo và kiểm duyệt nội dung, vốn thuộc phạm vi điều chỉnh của pháp luật về quảng cáo (Bộ VHTTDL) và pháp luật về quản lý nội dung trên không gian mạng (Bộ TTTT).

Đề nghị bỏ các quy định này khỏi Dự thảo Luật BVNTD và đưa vào các luật chuyên ngành (quảng cáo, quản lý nội dung trên không gian mạng) sau khi đã chỉnh sửa để đảm bảo tính khả thi.

1. **Điều 39.3.k**

*k) Công bố công khai báo cáo về các hoạt động kiểm duyệt nội dung đã thực hiện hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;*

Đây là quy định trong quy phạm pháp luật về quản lý nội dung trên không gian mạng, thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Thông tin và Truyền thông (Nghị định 72/2013, Nghị định 06/2016, NĐ 71/2022) và Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch (Luật Quảng cáo). Luật BVNTD liên quan đến các giao dịch thương mại không nên quy định về kiểm duyệt nội dung.

Đề nghị bỏ quy định này khỏi Dự thảo.

1. **Điều 39.3.l**

*l) Kết nối, cung cấp dữ liệu thông tin theo thời gian thực phục vụ hoạt động kiểm tra, giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;*

Đây là điều tối kỵ với các DN, đặc biệt là các DN lớn trong và ngoài nước, vì lý do kỹ thuật và nguy cơ lộ, lọt dữ liệu, bí mật kinh doanh. Các quy định hiện hành về chế độ báo cáo, cung cấp thông tin, dữ liệu phục vụ phục vụ hoạt động kiểm tra, giám sát, thống kê của cơ quan nhà nước có thẩm quyền của các tổ chức, cá nhân kinh doanh đều đã đầy đủ, rõ ràng. Việc áp đặt quy định này cho nền tảng số trung gian cũng sẽ gây bất bình đẳng khi so sánh đối xử với các doanh nghiệp khác.

Đề nghị bỏ quy định này.

1. **Điều 41.1**

*1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp dịch vụ liên tục trên lãnh thổ Việt Nam mà không có đại diện theo pháp luật tại Việt Nam thì có trách nhiệm thông báo công khai về đại diện theo ủy quyền [nếu có] của tổ chức, cá nhân kinh doanh tại Việt Nam. Đại diện theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Luật này.*

Đề nghị thêm “nếu có” sau “đại diện theo uỷ quyền” cho nhất quán với Điều 42.2.a

Luật Quản lý thuế sửa đổi 2018 đã chấp nhận nguyên tắc cung cấp dịch vụ xuyên biên giới không bắt buộc phải có đại diện tại Việt Nam. Đại diện hình thức thì không có vai trò gì đáng kể trong bảo vệ quyền lợi của NDT ở Việt Nam.