**GRAB**

**GÓP Ý CHÍNH VỚI DỰ THẢO LUẬT BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG (SỬA ĐỔI)**

1. **Về các quy định đối với nền tảng số, nền tảng số trung gian, trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số, nền tảng số trung gian**

* Dự thảo quy định liên quan:
  + Khoản 3 Điều 10:
  + Khoản 1 Điều 21
  + Mục 1 Chương III (Điều 37, Điều 38, Điều 39, Điều 40)
* Góp ý:

***1.1. Chưa có định nghĩa pháp lý của các khái niệm “nền tảng số”, “nền tảng số trung gian”*** trong dự thảo Luật và/hoặc các văn bản quy phạm pháp luật khác. Trong khi đó, đã có khái niệm “sàn giao dịch thương mại điện tử” ở cấp Nghị định của Chính phủ (Nghị định 52/2013/NĐ-CP), có mô tả và hoạt động tương đương với mô tả “nền tảng số” tại điểm a khoản 1 Điều 39 của Dự thảo.

***1.2. Vai trò và trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số và tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ chưa được tách biệt rõ ràng***

* Điểm a khoản 1 Điều 39 quy định “tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa dịch vụ [...] thông qua các nền tảng số”. Có thể hiểu, dịch vụ mà nền tảng số cung cấp là ***dịch vụ nền tảng số***, cung cấp cho khách hàng là các tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.
* Tuy nhiên, khoản 2 Điều 39 quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng (bao gồm tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số) phải thực hiện quy định tại Chương I, Chương II, Điều 37, Điều 38, và Mục 2 Chương III trong trường hợp cung cấp dịch vụ liên tục.
* Khoản 1 Điều 21 của Dự thảo cũng quy định trách nhiệm liên đới của bên thứ ba khi cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ đến người tiêu dùng.
* Quy định như trên là chưa rõ ràng và chưa hợp lý về phạm vi trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số.
  + Vai trò chủ yếu của nền tảng số tiêu dùng là vai trò tạo “sân chơi” và tạo điều kiện cho giao dịch trực tuyến giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng. Hầu hết các nền tảng số hiện nay đã xây dựng và thực hiện các bộ điều kiện giao dịch chung, chính sách bảo mật, chính sách và quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại để đảm bảo việc giao dịch tin cậy, thuận lợi giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng trên nền tảng số.
  + Do vậy, dịch vụ mà nền tảng số cung cấp có thể coi là *dịch vụ nền tảng số*, chứ không phải là sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà các tổ chức, cá nhân kinh doanh khác kinh doanh trên nền tảng số.
  + Vì vậy, việc yêu cầu tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số phải chịu trách nhiệm tương tự như các tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ (như quy định tại khoản 2 Điều 39) là không hợp lý và vượt quá phạm vi hoạt động của nền tảng số, đặc biệt là các trách nhiệm về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, và thông tin của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng số cung cấp.
* Đề xuất:
  + **Bổ sung định nghĩa pháp lý của nền tảng số, nền tảng số trung gian.** Nội hàm và phạm vi của nền tảng số, nền tảng số trung gian là tương đối rộng; vì vậy, để phù hợp với phạm vi áp dụng của Luật này, cần giới hạn phạm vi áp dụng của nền tảng số là nền tảng số thương mại hoặc nền tảng số tiêu dùng. Trường hợp chưa xác định được định nghĩa, đề nghị sử dụng khái niệm “sàn giao dịch thương mại điện tử” đã được áp dụng ổn định.
  + **Xác định và phân định phạm vi trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số.** Theo đó, nền tảng số chỉ nên chịu trách nhiệm liên quan đến việc đảm bảo vận hành nền tảng số và áp dụng, thực hiện các biện pháp cần thiết và khả thi để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (ví dụ chính sách bảo vệ thông tin cá nhân, chính sách, quy trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp, cơ chế đánh giá, phản hồi về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, và tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, v.v).

1. **Về trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trong việc kết nối, cung cấp dữ liệu thông tin theo thời gian thực cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền**

* Dự thảo quy định liên quan: Điểm l khoản 3 Điều 39 - “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”
* Góp ý:

***2.1. Chưa phù hợp với Hiến pháp, Luật Sở hữu trí tuệ, Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật***

* Pháp luật bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ đối với bí mật kinh doanh của doanh nghiệp (được quy định tại khoản 2 Điều 62 Hiến pháp 2013, và khoản 2 Điều 3 Luật Sở hữu trí tuệ), và chỉ giới hạn “trong trường hợp bảo đảm mục tiêu quốc phòng, an ninh, dân sinh và các lợi ích khác của Nhà nước, xã hội quy định tại Luật này [Luật Sở hữu trí tuệ] (khoản 3 Điều 7 Luật Sở hữu trí tuệ).
* Mục đích của quy định cung cấp dữ liệu theo thời gian thực cho cơ quan có thẩm quyền như tại Dự thảo không đến từ mục đích đảm bảo quốc phòng, an ninh, dân sinh và các lợi ích khác của Nhà nước, xã hội được quy định trong Luật Sở hữu trí tuệ
* Quy định như tại Dự thảo chưa rõ ràng về mục đích, phạm vi áp dụng (cung cấp thông tin gì, thời gian cung cấp thông tin), cơ quan tiếp nhận thông tin (cơ quan nào, thẩm quyền đối với lĩnh vực gì) có rủi ro dẫn tới việc xâm phạm, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ đối với bí mật kinh doanh trong quá trình thực thi.
* Quy định này dù tác động trực tiếp tới các tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số, nhưng các nền tảng số chưa được lấy ý kiến, đánh giá tác động chính sách đầy đủ, trái với các quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật:
  + Quy định này chưa có trong Dự thảo đăng tải lấy ý kiến nhân dân trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ (tháng 01/2022) (tạm gọi là “Dự thảo 1”), và chỉ xuất hiện chính thức tại Dự thảo trình Ủy ban thường vụ Quốc hội tại phiên họp chuyên đề pháp luật (tháng 8/2022) (tạm gọi là “Dự thảo 2”);
  + Quy định này cũng chưa được đánh giá tác động trong Báo cáo đánh giá tác động chính sách trong Luật Bảo vệ Quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi) của Bộ Công Thương.

***2.2. Tính thực thi của quy định này không cao, gia tăng thêm chi phí tuân thủ của doanh nghiệp và tăng rủi ro lộ, lọt dữ liệu, bí mật kinh doanh của doanh nghiệp***

* Hiện nay, các doanh nghiệp đã và đang thực hiện nghĩa vụ báo cáo định kỳ cho cơ quan quản lý theo các quy định chuyên ngành liên quan. Việc yêu cầu kết nối, cung cấp dữ liệu thông tin theo thời gian thực là gia tăng thêm quy định, thủ tục hành chính cho doanh nghiệp.
* Việc kết nối hệ thống yêu cầu doanh nghiệp phải đầu tư, xây dựng các biện pháp kỹ thuật, cũng như bố trí, sắp xếp nhân sự phụ trách, giám sát, thực hiện. Điều này làm tăng thêm chi phí tài chính rất lớn cho doanh nghiệp.
* Về tính khả thi, việc kiểm soát, thống kê dữ liệu theo thời gian thực là không thực tế, nếu triển khai doanh nghiệp phải mất chi phí, thời gian để đầu tư, điều chỉnh hệ thống.
* Trong khi đó, tính sẵn sàng từ hệ thống công nghệ thông tin của cơ quan Nhà nước khi tiếp nhận thông tin cũng chưa rõ ràng.
  + Hệ thống thông tin, cơ sở hạ tầng công nghệ của cơ quan Nhà nước chưa hoàn chỉnh, nhiều trường hợp bị tấn công mạng hoặc bị đánh cắp dữ liệu, nguy cơ lộ, lọt, mất an toàn dữ liệu còn cao.[[1]](#footnote-1)
  + Quy trình kết nối, đảm bảo an toàn dữ liệu, thông tin trong quá trình kết nối, cung cấp thông tin chưa có, chưa đảm bảo an toàn dữ liệu của doanh nghiệp. Nhiều cơ quan chức năng không có bộ phận bảo mật, công nghệ thông tin mà sử dụng dịch vụ thuê ngoài, gia tăng rủi ro lộ, lọt dữ liệu.
  + Cơ sở pháp lý xử lý trong trường hợp lộ, lọt, mất an toàn dữ liệu chưa được quy định rõ, gây rủi ro pháp lý và ảnh hưởng đến doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp phải tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế về bảo mật dữ liệu.
  + Thời gian qua, các doanh nghiệp cũng đã triển khai cung cấp thông tin (không kết nối, không theo thời gian thực) với cơ quan Thuế để phục vụ mục đích quản lý thuế. Tuy đã có quy định từ năm 2021, nhưng đến nay, việc cung cấp thông tin vẫn chưa thể triển khai thông suốt, thuận tiện, mà còn gặp rất nhiều vấn đề kỹ thuật từ phía hệ thống của cơ quan Thuế, gây mất nhiều thời gian, công sức của doanh nghiệp trong quá trình triển khai.

***2.3. Quy định này đi ngược với các thông lệ quốc tế***

* Theo kinh nghiệm của Grab, trong khu vực Đông Nam Á (nơi doanh nghiệp hoạt động kinh doanh chủ yếu) và tại Hoa Kỳ (nơi doanh nghiệp niêm yết cổ phiếu) là những thị trường khắt khe nhất, Chính phủ các nước không có quy định doanh nghiệp phải cung cấp thông tin theo thời gian thực.
* Báo cáo nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về một số vấn đề trong pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Bộ Công Thương cũng không cho thấy kinh nghiệm tương tự của quốc gia khác đối với yêu cầu kết nối, cung cấp thông tin, dữ liệu theo thời gian thực để phục vụ hoạt động quản lý, giám sát của cơ quan Nhà nước.
* Vì vậy, quy định yêu cầu doanh nghiệp phải cung cấp thông tin theo thời gian thực là đi ngược với thông lệ quốc tế.
* Đề xuất: **Bỏ quy định tại điểm l khoản 3 Điều 39 Dự thảo**.

1. Website tên miền .gov.vn bị tin tặc tấn công: <https://plo.vn/mot-so-website-co-quan-nha-nuoc-bi-tin-tac-chen-quang-cao-danh-bac-mai-dam-post691930.html>

   Website sân bay bị tin tặc tấn công: <https://vnexpress.net/nhieu-website-san-bay-te-liet-vi-tin-tac-tan-cong-3553142.html>

   Thông tin cá nhân của khách hàng của EVN bị đánh cắp và mua bán trái phép: <https://congan.com.vn/vu-an/vo-chong-lap-trinh-vien-evn-ban-du-lieu-ca-nhan-cua-khach-hang-hau-toa_135947.html> [↑](#footnote-ref-1)