

BỘ CÔNG THƯƠNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-BCT Hà Nội, ngày tháng 6 năm 2025

BÁO CÁO

**Tổng kết việc thi hành pháp luật về thương mại điện tử,
Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ
về thương mại điện tử, Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021
của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số
52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử**

Thực hiện quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, Bộ Công Thương đã tiến hành tổng kết việc thi hành pháp luật về thương mại điện tử (sau đây gọi là TMĐT), Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT, Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT. Kết quả như sau:

I. BỐI CẢNH THỰC HIỆN TỔNG KẾT

1. Bối cảnh trong nước và quốc tế

1.1. Bối cảnh phát triển của TMĐT trong nước

Trong bối cảnh TMĐT toàn cầu phát triển mạnh mẽ, Việt Nam là một trong những thị trường năng động và tiềm năng nhất tại khu vực Đông Nam Á. Theo báo cáo cập nhật mới nhất do Google, Temasek và Bain & Company công bố, Việt Nam được xếp thứ 3 trong khu vực Đông Nam Á về quy mô thị trường TMĐT năm 2024, chỉ sau Indonesia và Thái Lan. Tốc độ tăng trưởng trung bình của thị trường TMĐT đạt trên 20% mỗi năm, với quy mô TMĐT bán lẻ ước đạt 25 tỷ USD vào năm 2024. Năm 2024, tổng doanh thu từ TMĐT bán lẻ đạt hơn 25 tỷ USD, chiếm 10% tổng doanh thu bán lẻ hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng cả nước, tăng 22% so với cùng kỳ năm trước. Những con số này không chỉ khẳng định sức hút của TMĐT, mà còn phản ánh sự thay đổi mạnh mẽ trong thói quen tiêu dùng của người dân, từ mua sắm truyền thống sang mua sắm trực tuyến. Đây cũng là cơ sở quan trọng để Việt Nam tiếp tục hoàn thiện chính sách, pháp luật và hạ tầng nhằm thúc đẩy TMĐT trở thành một trong những động lực chính của nền kinh tế số.

Tuy nhiên, cùng với sự phát triển, TMĐT cũng đặt ra nhiều thách thức đối

với các cơ quan quản lý trong việc kiểm soát gian lận thương mại, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chống hàng giả, hàng nhái, hàng không rõ nguồn gốc. Hiện nay, tình trạng lợi dụng TMĐT để buôn bán hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc vẫn diễn ra trên các nền tảng trực tuyến, gây ảnh hưởng đến các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh chân chính.

1.2. Bối cảnh phát triển của TMĐT quốc tế

Trong hơn hai thập kỷ qua, TMĐT đã trở thành một trong những lĩnh vực phát triển nhanh nhất của nền kinh tế toàn cầu. Với sự bùng nổ của công nghệ thông tin, hạ tầng viễn thông và nền tảng số, TMĐT đã thay đổi căn bản phương thức giao dịch truyền thống, tạo ra chuỗi cung ứng và mô hình kinh doanh mới mang tính toàn cầu hóa sâu rộng.

Theo thống kê TMĐT từ Emarketer, số lượng người mua sắm trực tuyến đạt 2,77 tỷ vào năm 2025, minh chứng cho sự bùng nổ của thống kê TMĐT nhờ vào sự gia tăng tỷ lệ sử dụng internet cùng tính tiện lợi vượt trội của hình thức mua sắm trực tuyến. Từ những thống kê TMĐT của Statista, dự kiến đến năm 2027, 22,6% tổng số giao dịch mua bán lẻ sẽ được thực hiện trực tuyến, đánh dấu sự thay đổi lớn trong hành vi tiêu dùng toàn cầu. Tỷ lệ giao dịch bán lẻ trực tuyến tăng trưởng đều đặn, trung bình 0,32% mỗi năm kể từ năm 2021, khẳng định xu hướng này sẽ tiếp tục bùng nổ trong tương lai.

Các nền kinh tế lớn như Trung Quốc, Hoa Kỳ, Châu Âu tiếp tục giữ vai trò dẫn dắt, trong khi các nước đang phát triển ở Đông Nam Á, Nam Á, châu Phi ghi nhận sự tăng trưởng bứt phá nhờ sự phổ cập của điện thoại thông minh, ví điện tử và logistics xuyên biên giới. Sự phát triển của các nền tảng số xuyên biên giới như Amazon, Alibaba, Shopee, TikTok, Temu, Shein... kết nối thị trường nội địa với quốc tế, đồng thời tạo điều kiện cho doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh cá thể tiếp cận thị trường toàn cầu chỉ với chi phí đầu tư thấp.

Tuy nhiên, sự phát triển nhanh chóng của TMĐT quốc tế cũng đặt ra nhiều thách thức về thể chế, như: bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường số; đảm bảo an ninh, an toàn thông tin; quản lý thuế đối với hoạt động TMĐT xuyên biên giới; chống hàng giả, gian lận thương mại; và đảm bảo sự công bằng giữa các chủ thể trong nền kinh tế số. Nhiều quốc gia đã có những điều chỉnh mạnh mẽ trong chính sách và pháp luật để thích ứng, như ban hành luật TMĐT chuyên biệt, xây dựng cơ sở dữ liệu TMĐT quốc gia, yêu cầu xác thực người bán trên nền tảng số, kiểm soát dòng tiền và dữ liệu xuyên biên giới, đồng thời thúc đẩy hợp tác quốc tế về quản lý TMĐT và thương mại số.

Trên thế giới hiện có nhiều nước đã xây dựng Luật TMĐT, cụ thể: Malaysia, Campuchia, Philippines, Hungary, Rumani, Macedonia, Ireland, Malta, Luxembourg, Iran, Trung Quốc... Nhìn chung, nhiều nước xây dựng Luật TMĐT dựa trên những khái niệm và nguyên tắc của Luật mẫu về TMĐT của UNCITRAL, trong đó, về cơ bản các nước công nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu điện tử nhằm tạo ra môi trường pháp lý an toàn cho các hoạt động TMĐT.

Một số nước khác tuy không xây dựng Luật TMĐT nhưng đã có những văn bản điều chỉnh riêng cho lĩnh vực này. Chẳng hạn, Ủy ban châu Âu ban hành Chỉ thị về TMĐT vào năm 2000 (Directive 2000/31/EC on electronic commerce) và gần đây là Đạo luật Kỹ thuật số (Digital Markets Act). Indonesia ban hành Quy định số 80/2019 về TMĐT (Reg 80/2019), Quy định số 31/2024 về cấp phép kinh doanh, quảng cáo, hướng dẫn và giám sát các doanh nghiệp thương mại qua hệ thống điện tử (thay thế Quy định số 50/2020) ...

Mặt khác, một số nước xây dựng luật liên quan đến TMĐT từ góc độ bảo vệ người tiêu dùng với mục đích nâng cao niềm tin của người tiêu dùng đối với TMĐT từ đó thúc đẩy lĩnh vực này phát triển lành mạnh, bền vững. Nhật Bản ban hành Luật Bảo vệ người tiêu dùng mua sắm trên các nền tảng số (Act on the Protection of consumers who use digital platforms for shopping). Hàn Quốc ban hành Luật Bảo vệ người tiêu dùng trong TMĐT (Act on the Consumer protection in electronic commerce). Ấn Độ ban hành Quy định về TMĐT năm 2020 (Consumer Protection (E-commerce) Rules) theo quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2019.

Nhìn chung, kinh nghiệm xây dựng khung khổ pháp luật về TMĐT của đa số các quốc gia và khu vực cho thấy quan điểm thống nhất của các bên trong việc không thể coi TMĐT chỉ là một phương thức hoạt động thương mại mà cần phải đặt TMĐT là một phương thức hoạt động thương mại đặc biệt, tiềm ẩn nhiều phức tạp, cần có văn bản pháp lý riêng biệt điều chỉnh các khía cạnh đặc thù của lĩnh vực này.

Kinh nghiệm quốc tế cho thấy, để phù hợp với xu thế chung của thế giới, Việt Nam rất cần xây dựng Luật TMĐT để điều chỉnh toàn diện lĩnh vực này, góp phần bảo vệ quyền lợi của các bên tham gia, thúc đẩy đổi mới sáng tạo, và tạo động lực để Việt Nam phát triển kinh tế số.

2. Quá trình thực hiện tổng kết

Bộ Công Thương đã thực hiện tổng kết thi hành Nghị định số 52/2013/NĐ-

CP và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP trên phạm vi toàn quốc, giai đoạn từ năm 2013 đến hết năm 2024. Cụ thể như sau:

- Trong quá trình thực hiện tổng kết Kế hoạch phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2021-2025 và xây dựng dự thảo Kế hoạch phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2026-2030, Bộ Công Thương đã hai lần¹ gửi Công văn tới các Bộ, ban, ngành, địa phương phối hợp và tổ chức 01 Hội thảo² lấy ý kiến rộng rãi các doanh nghiệp về việc báo cáo tổng kết tình hình phát triển TMĐT quốc gia. 17 Bộ và 49 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, 01 Hiệp hội, 02 cơ quan truyền thông và cộng đồng doanh nghiệp đã tham gia góp ý nhằm hoàn thiện các chính sách liên quan đến quản lý và pháp triển TMĐT. Một trọng các nội dung trọng tâm của báo cáo tổng kết tình hình phát triển TMĐT về các cơ chế, chính sách nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển TMĐT trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, nâng cao năng lực quản lý và tổ chức hoạt động TMĐT, đấu tranh chống các hành vi gian lận thương mại, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ và cạnh tranh không lành mạnh trong TMĐT, nâng cao lòng tin của người tiêu dùng.

- Ngày 03/10/2024, Bộ Công Thương tổ chức tổng kết tình hình triển khai, đánh giá hiệu quả hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử với sự tham dự của các thương nhân, tổ chức đã được Bộ Công Thương xác nhận đăng ký hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử.

- Ngày 15/12/2024, Bộ Công Thương thực hiện thu thập phiếu khảo sát, điều tra và yêu cầu các tổ chức, doanh nghiệp, chủ sở hữu nền tảng TMĐT trên toàn quốc báo cáo tình hình triển khai thực tế, đồng thời đề xuất các kiến nghị, phản ánh vướng mắc trong quá trình thực thi pháp luật TMĐT. Kết quả khảo sát được tổng hợp từ các đơn vị đại diện cho các nhóm đối tượng khác nhau (doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp SME, tổ chức trung gian, nền tảng mạng xã hội...), qua đó tạo nên một cơ sở dữ liệu thực tiễn có độ phủ rộng, phản ánh đa chiều và xác thực.

- Trong năm 2024, Bộ Công Thương đã tổ chức các đoàn làm việc, kết hợp trong các đoàn công tác của Bộ Công Thương làm việc với các địa phương nhằm

¹ Công văn số 6814/BCT-TMĐT ngày 03/10/2023 gửi các bộ, ban, ngành, địa phương phối hợp xây dựng Báo cáo tình hình thực hiện Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2021-2025; Công văn số 8881/BCT- TMĐT ngày 13/12/2023 đôn đốc lần hai gửi các bộ, ban, ngành, địa phương phối hợp xây dựng Báo cáo tình hình thực hiện Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT giai đoạn 2021-2025.

² Hội thảo ngày 25/11/2024, với sự tham dự của hơn 100 doanh nghiệp có ý kiến về kết quả thực hiện Kế hoạch phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2021-2025.

trao đổi, tiếp thu các ý kiến về thực trạng quản lý, phát triển TMĐT và giải quyết các kiến nghị, đề xuất của địa phương theo thẩm quyền. Kiến nghị, đề xuất của các địa phương tập trung chủ yếu: đẩy mạnh phân cấp phân quyền quản lý hoạt động TMĐT, công tác thống kê về TMĐT còn hạn chế, quản lý hoạt động TMĐT trên các mô hình đặc thù, TMĐT xuyên biên giới; vai trò, trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ trung gian hỗ trợ hoạt động TMĐT...

- Ngày 17/01/2025, Bộ Công Thương đã đăng tải công khai 5 bộ tài liệu liên quan đến hồ sơ liên quan đến Luật TMĐT, gồm: Hồ sơ xây dựng luật, báo cáo đánh giá tác động, báo cáo tổng kết thực thi pháp luật hiện hành, báo cáo đề xuất chính sách. Các tài liệu này đã được đăng công khai trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ và Cổng thông tin điện tử Bộ Công Thương, đồng thời xin ý kiến bằng văn bản.³ Tính đến tháng 15/4/2025, Bộ Công Thương đã nhận được 954 ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương. Các ý kiến góp ý tập trung yêu cầu làm rõ khái niệm đồng bộ và thống nhất về nền tảng số trong lĩnh vực TMĐT, các khó khăn trong quản lý hoạt động TMĐT đặc thù TMĐT xuyên biên giới, quy định cụ thể về trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ trung gian hỗ trợ hoạt động TMĐT, thống nhất quy định về cấp phép dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử trong lĩnh vực TMĐT, cần cụ thể hơn các quy định về phát triển TMĐT bền vững.

- Ngày 09/4/2025, tại Hà Nội, Bộ Công Thương đã tổ chức Hội nghị tham vấn chính sách xây dựng Luật TMĐT. Hội nghị có sự tham dự của đại diện Hội đồng Dân tộc, Ủy ban Khoa học Công nghệ và Môi trường, Ủy ban Kinh tế và Tài chính, Ủy ban Quốc phòng, An ninh và Đối ngoại, Ủy ban Công tác đại biểu của Quốc hội, Ngân hàng Nhà nước, Bộ Ngoại giao, Bộ Quốc phòng, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Bộ Xây dựng, Bộ Công an, Bộ Y tế. Tại Hội nghị, các đại biểu nhất trí về việc cần thiết ban hành Luật TMĐT và tập trung phản ánh các nhóm vấn đề trong thực thi pháp luật về TMĐT cần được giải quyết: cơ chế bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch điện tử; kiểm soát hoạt động TMĐT xuyên biên giới; khung pháp lý cho mô hình kinh doanh mới trên mạng xã hội, nền tảng livestream và các ứng dụng tích hợp trí tuệ nhân tạo; giải pháp tăng cường trách nhiệm của nền tảng số trung gian TMĐT và đảm bảo an toàn dữ liệu cá nhân.

Quá trình thực hiện tổng kết được triển khai đồng bộ và toàn diện, với sự

³ Văn bản số 402/BCT-TMĐT ngày 15/01/2025 và văn bản đôn đốc lần 2 số 1075/BCT-TMĐT ngày 14/02/2025

⁴ 19 Bộ, cơ quan ngang Bộ thuộc Chính phủ; 63 Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; 01 Hiệp hội và 03 tổ chức, doanh nghiệp tham gia góp ý.

tham gia tích cực, trách nhiệm của các bộ, ngành, địa phương, tổ chức, doanh nghiệp và các bên liên quan. Các ý kiến góp ý thu thập được từ quá trình khảo sát, làm việc trực tiếp, gửi văn bản, hội thảo, tham vấn chính sách đều thể hiện sự đồng thuận, thống nhất cao về sự cần thiết và cấp bách phải xây dựng Luật TMĐT, nhằm thể chế hóa kịp thời các chủ trương, chính sách lớn của Đảng và Nhà nước, khắc phục những tồn tại, bất cập trong thực tiễn thi hành pháp luật hiện hành, đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của TMĐT.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Việc tổ chức thi hành văn bản quy phạm pháp luật về TMĐT

Hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng mang đến động lực mạnh mẽ cho việc đổi mới, hoàn thiện môi trường pháp lý, cải cách thể chế kinh tế thị trường và cơ chế quản lý trong nước. Điều này không chỉ tạo ra môi trường kinh doanh thông thoáng hơn mà còn góp phần vào sự tăng trưởng kinh tế bền vững, chuyển đổi cơ cấu kinh tế và phát triển các ngành hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu từ các thị trường đã ký kết hiệp định thương mại tự do (FTA) với Việt Nam.

Từ năm 2005, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 48-NQ/TW ngày 24/5/2005 về chiến lược xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam đến năm 2010, định hướng đến năm 2020. Tiếp đó, Nghị quyết số 06-NQ/TW ngày 5/11/2016 nhấn mạnh: "Hội nhập kinh tế quốc tế là trọng tâm của hội nhập quốc tế; các lĩnh vực hội nhập khác phải tạo điều kiện thuận lợi cho hội nhập kinh tế quốc tế. Hội nhập kinh tế quốc tế là nhiệm vụ của toàn dân, trong đó doanh nhân, doanh nghiệp và đội ngũ trí thức đóng vai trò tiên phong. Nhà nước cần tập trung khuyến khích, hỗ trợ nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, doanh nghiệp, và sản phẩm Việt Nam, qua đó thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế".

Trong những giai đoạn này, phát triển TMĐT được xem là một chính sách nhất quán của Chính phủ Việt Nam. Thủ tướng Chính phủ đã ban hành các Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT cho từng giai đoạn 5 năm (Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT giai đoạn 2006-2010 theo quyết định số 222/2005/QĐ-TTg ngày 15/9/2005 của Thủ tướng Chính phủ; Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT giai đoạn 2011 - 2015 theo Quyết định số 1073/QĐ-TTg ngày 12/07/2010 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 689/QĐ-TTg ngày 11/5/2014 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2014-2020; Quyết định số 1563/QĐ-TTg ngày 08/8/2016 phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 645/QĐ-TTg ngày 15/5/2020 phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn

2021-2025). Trong đó, Quyết định số 645/QĐ-TTg ngày 15/5/2020 được coi là văn bản quan trọng với những giải pháp toàn diện và nguồn lực cụ thể làm cơ sở cho việc triển khai nhiều hoạt động liên quan tới TMĐT trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp IV (CMCN 4.0).

1.1. Thực trạng tổ chức thi hành pháp luật TMĐT giai đoạn từ năm 2006 đến trước năm 2015

Năm 2006, Luật Công nghệ thông tin được ban hành, cùng với Luật Giao dịch điện tử năm 2005 đã trở thành khung pháp lý cho giao dịch điện tử nói chung và TMĐT nói riêng. Luật Giao dịch điện tử 2005 đặt nền tảng pháp lý cơ bản cho các giao dịch điện tử trong xã hội bằng việc thừa nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu, đồng thời quy định khá chi tiết về chữ ký điện tử, một yếu tố đảm bảo độ tin cậy của thông điệp dữ liệu khi tiến hành giao dịch. Nếu Luật Giao dịch điện tử tập trung điều chỉnh các khía cạnh pháp lý của giao dịch điện tử, thì Luật Công nghệ thông tin chủ yếu quy định về hoạt động ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin cùng những biện pháp bảo đảm về mặt chính sách và hạ tầng cho các hoạt động này.

Ngoài ra, hoạt động TMĐT và các hoạt động liên quan đến TMĐT nói chung và việc giải quyết các tranh chấp trong lĩnh vực TMĐT còn chịu sự điều chỉnh của một số luật như: Luật Viễn thông năm 2009; Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2010; Luật Quảng cáo năm 2012; Luật Đầu tư năm 2014 (được thay thế bởi Luật Đầu tư năm 2020); Luật Cạnh tranh năm 2004 (được thay thế bởi Luật Cạnh tranh năm 2018); Luật An toàn thông tin mạng năm 2015; Luật An ninh mạng năm 2018.

Ngoài các văn bản luật, Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền đã ban hành nhiều văn bản dưới luật để hướng dẫn cụ thể và quản lý các hoạt động giao dịch và các hoạt động liên quan trong TMĐT như: Nghị định số 57/2006/NĐ-CP về TMĐT ngày 09/06/2006 đánh dấu một bước tiến lớn trong việc tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý về TMĐT; Nghị định 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về Chữ ký số và Dịch vụ chứng thực chữ ký số; Nghị định 27/2007/NĐ-CP ngày 23/02/2007 về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính; Nghị định 35/2007/NĐ-CP ngày 08/03/2007 về giao dịch điện tử trong hoạt động Ngân hàng; Nghị định số 90/2008/NĐ-CP ngày 13/8/2008 về chống thư rác; Nghị định 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông; Nghị định 43/2011/NĐ-CP ngày 13/06/2011 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà

nước; Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/2011 sửa đổi, bổ sung Nghị định số 26/2007/NĐ-CP về Chữ ký và Dịch vụ chứng thực chữ ký; Nghị định 77/2012/NĐ-CP ngày 05/10/2012 sửa đổi, bổ sung Nghị định số 90/2008/NĐ-CP về Chống thư rác; Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 về Thanh toán không dùng tiền mặt; Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 về TMĐT; Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 về Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng; Nghị định số 154/2013/NĐ-CP ngày 08/11/2013 quy định về khu công nghệ thông tin tập trung; Nghị định số 170/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số và Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/2011 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007; Nghị định số 181/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Quảng cáo. Trong đó, quan trọng nhất là Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 về TMĐT (sau đây gọi là Nghị định 52) thay thế Nghị định 57/2006/NĐ-CP ngày 09/6/2006 của Chính phủ về TMĐT.

Nghị định 52 được xây dựng với mục tiêu thiết lập hành lang pháp lý cho các giao dịch TMĐT được tiến hành một cách minh bạch, trên cơ sở cạnh tranh lành mạnh, qua đó tạo điều kiện để TMĐT phát triển, góp phần nâng cao sức cạnh tranh của doanh nghiệp và xây dựng tập quán thương mại hiện đại cho Việt Nam. Năm nguyên tắc lớn trong quá trình xây dựng Nghị định 52 bao gồm:

- Nghị định được xây dựng nhằm tạo hành lang pháp lý cho các hoạt động ứng dụng TMĐT, qua đó thúc đẩy sự phát triển của TMĐT tại Việt Nam và nâng cao hiệu quả quản lý của Nhà nước đối với lĩnh vực này.

- Nghị định chỉ điều chỉnh những vấn đề mang tính đặc thù hoặc khi phát sinh trên môi trường điện tử thì có phạm vi tác động lớn hơn trong môi trường truyền thống, không nhắc lại những quy định pháp luật chung về kinh doanh - thương mại mà các chủ thể tham gia TMĐT đương nhiên có nghĩa vụ tuân thủ.

- Nghị định hướng tới việc đảm bảo sự bình đẳng giữa TMĐT và thương mại truyền thống, các chủ thể tham gia TMĐT phải tuân thủ nghĩa vụ pháp luật không nhiều hơn cũng không ít hơn khi tham gia hoạt động thương mại trong môi trường truyền thống.

- Các quy định được xây dựng nhằm đảm bảo sự cân bằng lợi ích giữa các chủ thể tham gia TMĐT là doanh nghiệp và người tiêu dùng.

- Nghị định được xây dựng để điều chỉnh các hành vi ứng dụng TMĐT trong một giai đoạn tương đối dài, trong bối cảnh tốc độ đổi mới công nghệ của lĩnh vực này diễn ra hết sức nhanh chóng. Do vậy, các quy định của Nghị định cần được xây dựng trên nguyên tắc trung lập về công nghệ, để không trở thành khuôn khổ cứng nhắc hạn chế sự phát triển và ứng dụng các công nghệ mới trong thực tiễn hoạt động TMĐT.

Về cơ bản, Nghị định 52 có vai trò quan trọng trong sự phát triển của nền kinh tế nói chung, với xã hội tiêu dùng và với ngành TMĐT nói riêng trong giai đoạn này. Đây là văn bản mang tính chất thúc đẩy phát triển TMĐT, cơ bản tạo môi trường minh bạch cho thị trường mua sắm trực tuyến, góp phần tạo thói quen tiêu dùng, mua sắm hiện đại của người dân. Điểm sáng trong giai đoạn này ghi nhận ở tốc độ phát triển về quy mô thị trường TMĐT B2C, doanh thu bán lẻ trực tuyến năm 2021 đạt 13,7 tỷ USD, tăng gần 7 lần so với thời điểm trước khi ban hành Nghị định (giai đoạn năm 2012-2013 doanh thu TMĐT B2C chỉ xấp xỉ 2 tỷ USD). So với tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước, doanh thu TMĐT B2C Việt Nam năm 2021 chiếm khoảng 7%. Với tốc độ tăng trưởng này, trong giai đoạn này, Việt Nam là quốc gia có thị trường TMĐT phát triển năng động nhất trong khu vực Đông Nam Á .

Ngoài ra, về xử lý vi phạm trong lĩnh vực TMĐT có các Nghị định sau: Nghị định 158/2013/NĐ-CP ngày 12/11/2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao du lịch và quảng cáo; Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 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 25/2014/NĐ-CP ngày 07/4/2014 quy định về phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật khác có sử dụng công nghệ cao.

1.2. Thực trạng tổ chức thi hành TMĐT giai đoạn từ 2015 đến nay

TMĐT tại Việt Nam giai đoạn này trở thành một hình thái kinh doanh phổ cập của doanh nghiệp, và có sức lan tỏa mạnh mẽ trong cộng đồng người tiêu dùng. Theo báo cáo "e-Conomy SEA 2024" của Google và Temasek, Việt Nam hiện đứng trong nhóm ba quốc gia dẫn đầu khu vực Đông Nam Á về tốc độ phát triển TMĐT, với dự báo giá trị nền kinh tế số của Việt Nam sẽ đạt 36 tỷ USD vào năm 2024. Mặc dù gặp phải những tác động từ đại dịch COVID-19, ngành TMĐT vẫn duy trì được mức tăng trưởng ấn tượng, đóng góp đáng kể vào nền kinh tế số của khu vực.

Nhận ra được vai trò, sự cần thiết của TMĐT trong công cuộc công nghiệp

hóa, hiện đại hóa đất nước, đặc biệt trong bối cảnh Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 (sau đây gọi là CMCN 4.0), Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã có những chính sách lâu dài và nhất quán nhằm phát triển TMĐT với các Kế hoạch tổng thể cho 05 năm theo từng giai đoạn hình thành và phát triển của TMĐT Việt Nam, bắt đầu từ năm 2006 đến nay. Theo Quyết định số 645/QĐ-TTg ngày 15/5/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2021 – 2025, TMĐT tại Việt Nam đã được dự báo có sự tăng trưởng mạnh mẽ với 55% người dân Việt Nam tham gia mua sắm trực tuyến, giá trị mua hàng hóa và dịch vụ trực tuyến trung bình đạt 600 USD/người/năm, và doanh số TMĐT bán lẻ B2C tăng trưởng khoảng 25% mỗi năm và ước đạt 35 tỷ USD vào năm 2025, chiếm khoảng 10% tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng của cả nước.

Tiếp nối thành công từ giai đoạn 2011–2015, Bộ Công Thương đã xây dựng và trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1563/QĐ-TTg ngày 08/8/2016, phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT giai đoạn 2016–2020. Quyết định này khẳng định vai trò then chốt của TMĐT như một hạ tầng quan trọng trong lĩnh vực thương mại và xã hội thông tin. TMĐT không chỉ hỗ trợ doanh nghiệp Việt Nam phát triển thị trường nội địa và mở rộng xuất nhập khẩu, mà còn giúp nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia thông qua việc tham gia chuỗi cung ứng toàn cầu, góp phần đẩy nhanh quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Chính sách phát triển trong giai đoạn này nhấn mạnh sự kết hợp hài hòa giữa vai trò chủ đạo của doanh nghiệp trong triển khai hoạt động TMĐT và vai trò quản lý của nhà nước trong thiết lập hạ tầng và môi trường pháp lý thuận lợi, đồng thời bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trong giai đoạn 2016–2020, TMĐT tại Việt Nam ghi nhận sự phát triển vượt bậc cả về tốc độ tăng trưởng và quy mô thị trường, ngay cả khi nhiều quốc gia phát triển bắt đầu chứng kiến sự chững lại trong lĩnh vực này. TMĐT Việt Nam duy trì mức tăng trưởng trung bình 24% mỗi năm, đạt doanh thu bán lẻ 11,8 tỷ USD vào năm 2020, chiếm 5,5% tổng doanh thu bán lẻ cả nước. Số lượng người tiêu dùng trực tuyến ước tính đạt 49 triệu người, với giá trị mua sắm trung bình mỗi người lên tới 240 USD. TMĐT ngày càng trở thành một phần không thể thiếu trong đời sống kinh tế, xã hội, không chỉ phổ biến trong cộng đồng người tiêu dùng mà còn được doanh nghiệp xem là hình thức kinh doanh thiết yếu.

Bên cạnh đó, hạ tầng pháp lý cho TMĐT cũng được hoàn thiện với những quy định cụ thể nhằm quản lý hiệu quả hơn các hoạt động trực tuyến. Luật Quản lý thuế 2019 đã đưa ra các quy định rõ ràng về nghĩa vụ thuế đối với giao dịch

TMĐT; Luật An ninh mạng 2018 bảo đảm an toàn thông tin trong các hoạt động giao dịch trực tuyến; và các nghị định như Nghị định số 09/2018/NĐ-CP hay Nghị định số 165/2018/NĐ-CP đã tạo hành lang pháp lý để quản lý tốt hơn các hoạt động của nhà đầu tư nước ngoài và giao dịch tài chính trên môi trường số. Song song với đó, hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt phát triển nhanh chóng, trở thành phương thức thanh toán phổ biến tại các siêu thị, trung tâm mua sắm và cơ sở phân phối hiện đại. Hệ thống logistics phục vụ TMĐT cũng được mở rộng, với sự tham gia ngày càng nhiều của các doanh nghiệp bưu chính vào chuỗi cung ứng.

Năm 2021, Chính phủ ban hành Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 (Nghị định 85/2021/NĐ-CP) sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 nhằm hướng đến các mục đích sau đây:

- Hoàn thiện thể chế, pháp luật về TMĐT để đáp ứng yêu cầu phát triển, đặc biệt trong bối cảnh TMĐT Việt Nam tăng trưởng nhanh và mạnh mẽ thời gian qua, chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong hệ thống thương mại nội địa;
- Khắc phục những vướng mắc, bất cập phát sinh từ thực tiễn thi hành Nghị định 52 đảm bảo môi trường lành mạnh, cạnh tranh bình đẳng cho TMĐT, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng trong TMĐT;
- Cải cách thủ tục hành chính (TTHC), tạo điều kiện thuận lợi và khuyến khích doanh nghiệp triển khai ứng dụng TMĐT.

Về cơ bản, trong giai đoạn này, pháp luật Việt Nam đã ghi nhận các hoạt động kinh doanh, thương mại trên các phương tiện điện tử, quy định kinh doanh dịch vụ TMĐT là một ngành, nghề kinh doanh; thừa nhận giá trị pháp lý của chứng từ điện tử; các quy định về thuế như hướng dẫn giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế, công nhận tổ chức cung cấp dịch vụ giá trị gia tăng về giao dịch điện tử trong hoạt động Hải quan; quy định về vấn đề bảo vệ người tiêu dùng khi tham gia giao dịch TMĐT như trong giao dịch thương mại truyền thống. Các văn bản liên quan đến vấn đề bảo vệ người tiêu dùng trong TMĐT thời gian qua chủ yếu tập trung vào 2 khía cạnh đặc thù là bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình giao kết hợp đồng trên các website, ứng dụng TMĐT. Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng bao gồm vấn đề quản lý và sử dụng thông tin cá nhân trong TMĐT, chống thư rác và quản lý thư quảng cáo thương mại, xử lý tội phạm về thông tin cá nhân. Vấn đề về bảo vệ người tiêu dùng trong quá trình giao kết hợp đồng trên các website, ứng dụng TMĐT chủ yếu được giải quyết thông qua các quy định về nghĩa vụ cung cấp thông tin và quy trình giao kết hợp đồng trên môi trường điện tử, nhằm thu hẹp

khoảng cách về bất bình đẳng thông tin đối với người tiêu dùng và nâng cao tính minh bạch của môi trường trên không gian mạng.

Năm 2023 là năm cột mốc quan trọng với việc Quốc hội thông qua Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi) và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi). Các luật này lần đầu tiên đưa ra quy định rõ ràng về các mô hình kinh doanh đặc thù trên môi trường không gian mạng, như nền tảng số và nền tảng trung gian. Những quy định này không chỉ nâng cao tính minh bạch trong quản lý, mà còn gia tăng trách nhiệm của các bên liên quan, đồng thời tăng cường bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trước các rủi ro trong giao dịch trực tuyến.

2. Những nội dung cơ bản của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung Nghị định số 52/2012/NĐ-CP

2.1. Về phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng của Nghị định

Phạm vi điều chỉnh của Nghị định là “*việc phát triển, ứng dụng và quản lý hoạt động TMĐT*”. Phạm vi này rộng hơn phạm vi của Nghị định về TMĐT ban hành năm 2006, trong đó chỉ giới hạn điều chỉnh việc “*sử dụng chứng từ điện tử trong hoạt động thương mại và hoạt động có liên quan đến thương mại*”.

Liên quan đến đối tượng áp dụng, tại Điều 2 Nghị định 52, đối tượng áp dụng được liệt kê là các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động TMĐT trên lãnh thổ Việt Nam. Nghị định này cũng mở rộng hơn so với Nghị định cũ là điều chỉnh cả các thương nhân, tổ chức nước ngoài có sự hiện diện tại Việt Nam thông qua “*hoạt động đầu tư, lập chi nhánh, văn phòng đại diện, hoặc thiết lập website dưới tên miền Việt Nam*”.

2.2. Về giao kết hợp đồng trong TMĐT

Các quy định tại Chương II-Giao kết hợp đồng trong TMĐT, từ Điều 9 đến Điều 23 Nghị định 52 là các nội dung quan trọng, điều chỉnh các vấn đề pháp lý của chứng từ điện tử trong giao kết và thực hiện hợp đồng trên môi trường điện tử.

Mặc dù, giá trị pháp lý của văn bản, chứng từ điện tử trong giao dịch dân sự nói chung và thương mại nói riêng đã được đề cập tại Luật Giao dịch điện tử, Bộ Luật dân sự (sửa đổi), Luật Thương mại (sửa đổi). Cụ thể, Luật Giao dịch điện tử quy định thông tin ở dạng thông điệp dữ liệu không bị phủ nhận giá trị pháp lý, Bộ luật Dân sự quy định giao dịch dân sự thông qua phương tiện điện tử dưới hình thức thông điệp dữ liệu được coi là giao dịch bằng văn bản và Luật Thương mại thừa nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu trong hoạt động thương mại, các

thông điệp dữ liệu đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định của pháp luật thì được thừa nhận có giá trị pháp lý tương đương văn bản. Nghị định 52 đã kế thừa các quy định tại ba văn bản nói trên, đồng thời làm rõ quy định về các điều kiện để chứng từ điện tử có giá trị pháp lý như bản gốc, về các tiêu chí để đánh giá tính toàn vẹn của chứng từ điện tử và các tiêu chí về sự bảo đảm đủ tin cậy trong trao đổi và sử dụng chứng từ điện tử.

Liên quan đến các quy định về “*giao kết hợp đồng sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website TMĐT*”. Do đặc thù của môi trường Internet, quy trình giao kết hợp đồng trên các website TMĐT thường tuân theo những trình tự và điều kiện rất khác biệt so với giao dịch truyền thống. Trên môi trường điện tử, khách hàng là người đề nghị giao kết hợp đồng, nhưng thương nhân mới là người quy định các điều khoản của hợp đồng. Ngoài ra, người tiêu dùng khi tham gia giao dịch cũng thường bị hạn chế trong việc tiếp cận thông tin do những tiêu chí về sản phẩm, điều kiện giao dịch được cung cấp phân tán ở nhiều nơi trên website, thông tin cũng có thể không đầy đủ hoặc được cung cấp dưới những hình thức mà người tiêu dùng không dễ tiếp cận. Mục 2 Chương này được xây dựng nhằm giải quyết những vấn đề nói trên và nâng cao tính minh bạch của quy trình giao dịch trên các website TMĐT.

2.3. Về quản lý hoạt động TMĐT

Khoản 1 Điều 3 Nghị định 52 quy định “*Hoạt động TMĐT là việc tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động thương mại bằng phương tiện điện tử có kết nối với mạng Internet, mạng viễn thông di động, hoặc các mạng mở khác*”.

Thực tiễn hoạt động TMĐT giai đoạn 2013 cũng cho thấy, sự ra đời và phát triển của các mô hình kinh doanh trong lĩnh vực TMĐT khá đa dạng. Nghị định chọn hướng tiếp cận điều chỉnh các hoạt động thương mại trên môi trường điện tử diễn ra trên nền tảng là website, do đây là hình thái phổ biến nhất. Các chủ thể truy cập vào website thông qua máy tính nối mạng Internet, mạng WAN, điện thoại nối mạng viễn thông di động... để tiến hành một phần hay toàn bộ quy trình của hoạt động thương mại.

Việc nhận dạng và phân loại các mô hình kinh doanh này giúp cho công tác quản lý được thuận lợi. Bên cạnh đó, việc phân định quyền và trách nhiệm của các bên tham gia những mô hình kinh doanh này sẽ giúp thiết lập môi trường cạnh tranh công bằng và minh bạch cho TMĐT. Với hai mục tiêu nói trên, Chương III về *Hoạt động TMĐT* là chương quan trọng nhất và chiếm khối lượng lớn nhất

trong toàn bộ nội dung của Nghị định.

Bên cạnh một số quy định chung như phân loại các chủ thể tham gia hoạt động TMĐT, các hình thức website TMĐT, và các nguyên tắc hoạt động TMĐT; nội dung chính của Chương III là những quy định cụ thể về hoạt động của từng loại hình website TMĐT, bao gồm 2 nhóm chính là (i) website TMĐT bán hàng và (ii) website cung cấp dịch vụ TMĐT. Trong đó, website cung cấp dịch vụ TMĐT lại chia thành 3 loại: sàn giao dịch TMĐT, website đấu giá trực tuyến, và website khuyến mại trực tuyến.

- *Website TMĐT bán hàng*: Quy định về hoạt động của website TMĐT bán hàng chủ yếu tập trung vào nghĩa vụ của chủ website trong việc cung cấp thông tin, từ thông tin về thương nhân cho đến thông tin về hàng hóa, dịch vụ, giá cả, vận chuyển, thanh toán, và các điều kiện giao dịch chung. Những quy định này nhằm đảm bảo sự minh bạch thông tin và bảo vệ lợi ích cho người tiêu dùng khi tham gia giao dịch trên website TMĐT.

- *Website cung cấp dịch vụ TMĐT*: Chủ sở hữu những website dạng này không trực tiếp bán hàng hóa và dịch vụ đầu cuối đến người tiêu dùng, mà chỉ đóng vai trò cung cấp môi trường để người mua và người bán gặp gỡ, kết nối nhu cầu và tiến hành giao dịch. Mối quan hệ nhiều chiều giữa người mua, người bán và chủ website khiến sự phân định quyền và trách nhiệm trong mỗi giao dịch trên website trở nên phức tạp. Để giải quyết vấn đề đó, Chương III Nghị định đã quy định cụ thể trách nhiệm của các thương nhân, tổ chức chủ website và các thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hóa, dịch vụ trên những website dạng này. Chương III cũng quy định một số nội dung mang tính đặc thù với mỗi loại hình website khác nhau, như quy chế hoạt động của giao dịch TMĐT, hợp đồng dịch vụ khuyến mại và thông tin về hàng hóa dịch vụ được khuyến mại trên website khuyến mại trực tuyến, hay các yếu tố mang tính kỹ thuật của một quy trình đấu giá tiến hành trên website đấu giá trực tuyến.

Nghị định quy định cụ thể ba cấp độ quản lý đối với hoạt động TMĐT, cụ thể:

i) Các thương nhân, tổ chức, cá nhân khi thiết lập website TMĐT bán hàng phải làm thủ tục *thông báo* với cơ quan quản lý nhà nước;

ii) Các thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT phải tiến hành *đăng ký* website cung cấp dịch vụ;

iii) Các tổ chức thực hiện một số chức năng giám sát, hỗ trợ doanh nghiệp ứng dụng TMĐT khác phải được xác nhận trước khi hoạt động.

2.3.1. Các quy định về điều kiện thiết lập và thủ tục thông báo website TMĐT bán hàng

Tại Điều 52 Nghị định 52, các đối tượng được thiết lập website TMĐT bán hàng bao gồm các thương nhân, tổ chức và cả cá nhân đã được cấp mã số thuế cá nhân. Việc cho phép cá nhân thiết lập website TMĐT bán hàng, thể hiện quyền tự do hoạt động thương mại của người dân và sự hài hòa giữa phương thức kinh doanh truyền thống và phương thức kinh doanh trên môi trường điện tử.

Các đối tượng này thực hiện hoạt động thông báo hoàn toàn trên môi trường trực tuyến, thông qua Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT tại địa chỉ online.gov.vn. Các thông tin thông báo khá đơn giản và là các thông tin cơ bản được quy định tại Điều 53 Nghị định, ví dụ: tên miền website; loại hình hàng hóa, dịch vụ giới thiệu trên website; tên đăng ký của thương nhân, tổ chức hoặc tên của cá nhân sở hữu website; địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc địa chỉ thường trú của cá nhân và một số các thông tin cơ bản khác. Thẩm quyết xác nhận thông báo website TMĐT bán hàng là Bộ Công Thương (Cục TMĐT và Kinh tế số).

2.3.2. Các quy định về điều kiện, thủ tục đăng ký website cung cấp dịch vụ TMĐT

Về điều kiện thiết lập website: Nghị định 52 quy định đối tượng được thiết lập website loại hình này là các thương nhân, tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật. Mục đích của việc đăng ký là nhằm hướng dẫn các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ TMĐT thiết lập website theo đúng quy định của pháp luật, đồng thời tạo điều kiện để cơ quan quản lý nhà nước thống kê và theo dõi hoạt động của những website TMĐT này. Việc xác nhận đăng ký cho một website cung cấp dịch vụ TMĐT không có nghĩa là xác nhận hay đảm bảo uy tín kinh doanh và chất lượng hàng hóa, dịch vụ giao dịch trên website đó.

Về thủ tục đăng ký: Thực hiện trực tuyến thông qua Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT tại địa chỉ online.gov.vn, không cần phải tiếp xúc với cán bộ xét duyệt hồ sơ.

Về thời điểm đăng ký: thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT phải tiến hành đăng ký website sau khi website đã được hoàn thiện với đầy đủ cấu trúc, tính năng và thông tin theo đề án tại hồ sơ, nhưng trước khi website chính thức cung cấp dịch vụ đến người dùng. Quy định này nhằm đảm bảo cho cơ quan cấp đăng ký có thể rà soát, đối chiếu giữa thông tin thực tế hiển thị trên website với những thông tin được cung cấp tại hồ sơ đăng ký, đồng thời tạo điều kiện để cơ

quan cấp đăng ký tư vấn cho doanh nghiệp chỉnh sửa, bổ sung những thông tin còn thiếu trước khi đưa website vào hoạt động, nhằm đảm bảo quyền lợi tốt nhất cho người sử dụng dịch vụ.

Về thẩm quyền cấp đăng ký: Bộ Công Thương (Cục TMĐT và Kinh tế số) có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý hồ sơ, xác nhận đăng ký và quản lý, giám sát hoạt động của các website cung cấp dịch vụ TMĐT đã được cấp đăng ký.

2.3.3. Các hoạt động đánh giá, giám sát và chứng thực trong TMĐT

Bên cạnh các nội dung quy định về quản lý hoạt động đối với website TMĐT, Nghị định 52 còn có những quy định đối với 03 hoạt động: (i) hoạt động đánh giá tín nhiệm website TMĐT; (ii) hoạt động đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong TMĐT; (iii) hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử.

- *Hoạt động đánh giá tín nhiệm website TMĐT:* Hoạt động đánh giá tín nhiệm website TMĐT là hoạt động tương đối đặc thù và thường được các đơn vị truyền thông, tổ chức bảo vệ người tiêu dùng, hiệp hội ngành hàng thực hiện ở những quy mô khác nhau. Việc đánh giá tín nhiệm website TMĐT có thể phản ánh ý kiến đánh giá chủ quan của người tiêu dùng, hoặc dựa trên một bộ tiêu chí khách quan của các chuyên gia, nhưng cơ quan đánh giá sẽ phải chịu trách nhiệm về đánh giá của mình. Đa số hoạt động đánh giá tín nhiệm hiện nay được thực hiện trên cơ sở không thường xuyên và chỉ là một phần nhỏ trong hoạt động của các tổ chức này.

Điều 61 Nghị định 52 quy định điều kiện tiến hành hoạt động đánh giá tín nhiệm website TMĐT là các thương nhân, tổ chức được thành lập theo pháp luật Việt Nam; độc lập về mặt tổ chức và tài chính với các thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website TMĐT được đánh giá tín nhiệm; có bộ tiêu chí và quy trình đánh giá website TMĐT được công bố công khai, minh bạch, áp dụng thống nhất cho các đối tượng được đánh giá. Nghị định 52 quy định, thương nhân, tổ chức thực hiện hoạt động này phải *đăng ký* với Bộ Công Thương.

- *Hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử:* Điều 63 Nghị định 52 quy định về hoạt động của các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử, với mục tiêu tạo thuận lợi cho giao dịch TMĐT trong xã hội. Do các chứng từ, hợp đồng điện tử được xác nhận bởi tổ chức chứng thực hợp đồng điện tử sẽ có giá trị tham chiếu khi giải quyết các tranh chấp thương mại về sau. Nghị định 52 quy định điều kiện về chủ thể cung cấp dịch vụ này là thương nhân, tổ chức thành lập theo pháp luật Việt Nam, có đề án chi tiết cho hoạt động cung cấp dịch vụ được

Bộ Công Thương thẩm định. Theo đó, các đối tượng này khi thực hiện cung cấp dịch vụ phải có *giấy phép* hoạt động (có thời hạn theo đề nghị cấp phép) do Bộ Công Thương cấp.

2.4. An toàn an ninh trong giao dịch TMĐT

Do đặc thù của giao dịch TMĐT là được thực hiện trên môi trường mạng, các đối tác thực hiện giao dịch mua bán, thanh toán mà không cần phải gặp mặt trực tiếp, nên nhu cầu về thông tin cá nhân là rất lớn, bao gồm cả những thông tin riêng tư nhất của khách hàng. Thông tin cá nhân đã và đang trở thành thứ hàng hóa có giá trị đối với doanh nghiệp. Người tiêu dùng khó có thể hình dung hết được những nguy cơ thông tin cá nhân của mình bị khai thác bất hợp pháp khi tham gia giao dịch, mua bán trên môi trường mạng.

Từ Điều 68 đến Điều 75 Nghị định 52 là các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân trong TMĐT và an toàn thanh toán trong TMĐT. Các quy định trên được xây dựng trên cơ sở tham khảo các quy định khung của APEC về bảo vệ thông tin cá nhân trong TMĐT (APEC Privacy Framework) để đảm bảo sự hài hòa với luật pháp quốc tế khi Việt Nam tham gia những cơ chế hợp tác về TMĐT của khu vực này trong tương lai.

Mục 1 Chương V “Bảo vệ thông tin cá nhân trong TMĐT” cụ thể hóa quy định “Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng” của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 để phù hợp với hoạt động thu thập thông tin trong môi trường điện tử. Mục này quy định rõ các nguyên tắc cũng như cách thức thực hiện các nguyên tắc về bảo vệ thông tin cá nhân, từ việc thông báo và xin phép người tiêu dùng khi thu thập, sử dụng thông tin, cho đến nguyên tắc sử dụng, đảm bảo an toàn, kiểm tra, cập nhật và điều chỉnh cho thông tin cá nhân, cũng như trách nhiệm của các bên trong việc thực hiện những quy định này.

Mục 2 “An toàn thanh toán trong TMĐT” quy định về trách nhiệm của những thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website TMĐT trên đó có thực hiện thanh toán trực tuyến. Mục này cũng quy định các yêu cầu kỹ thuật đối với một hệ thống thanh toán trực tuyến trên website TMĐT nhằm giảm thiểu rủi ro, đảm bảo an toàn cho thông tin thanh toán của khách hàng.

2.5. Về giải quyết tranh chấp và hoạt động thanh tra, kiểm tra

Chương VI Nghị định 52 đưa ra những quy định mang tính nguyên tắc về xử phạt vi phạm hành chính trong TMĐT (Điều 78). Ngoài ra, Chương VI cũng bao gồm một số quy định về nguyên tắc giải quyết tranh chấp trong TMĐT (Điều 76) và thẩm quyền thanh tra, kiểm tra trong TMĐT (Điều 77).

Các hoạt động kinh doanh trên môi trường điện tử diễn ra rất đa dạng và phong phú, từ chủ thể tham gia hoạt động, đến mô hình – phương thức hoạt động, các loại hình hàng hóa, dịch vụ cũng đa dạng dẫn đến các hành vi vi phạm cũng phức tạp và tinh vi. Để đảm bảo môi trường lành mạnh cho TMĐT phát triển, bên cạnh việc xây dựng khung pháp lý điều chỉnh hoạt động TMĐT của các chủ thể trong xã hội, việc đảm bảo thực thi những quy định đó thông qua các cơ chế giải quyết tranh chấp, thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm cũng có vai trò không kém phần quan trọng. Trên tinh thần đó, trong giai đoạn 2014-2019, Bộ Công Thương đã trình Chính phủ ban hành, hoặc tự ban hành một số văn bản quy phạm pháp luật cụ thể, điều chỉnh các vấn đề về xử lý vi phạm hành chính trong TMĐT, về thanh tra, kiểm tra trong lĩnh vực TMĐT.

2.6. Hạ tầng pháp luật quản lý hoạt động TMĐT sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 85/2021/NĐ-CP

Cùng với sự đổi mới liên tục của công nghệ, hoạt động TMĐT cũng là lĩnh vực chịu nhiều tác động và thay đổi nhanh chóng nhất. Nhiều mô hình TMĐT mới xuất hiện, đa dạng về cách thức hoạt động, phức tạp về chủ thể tham gia, một số mô hình bán các loại hình hàng hoá, dịch vụ chưa được điều chỉnh bởi các khuôn khổ pháp luật hiện hành; các hành vi vi phạm về TMĐT ngày càng diễn ra tinh vi; hoạt động TMĐT có yếu tố nước ngoài phát sinh dưới nhiều hình thức, và một số vấn đề khác đang đặt ra yêu cầu mới đối với cơ quan quản lý nhà nước, cụ thể: (i) Vấn nạn hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ và hàng kém chất lượng trên môi trường điện tử; (ii) Hoạt động TMĐT trên mạng xã hội đang bùng nổ và khó kiểm soát; (iii) Khó khăn trong quản lý hoạt động TMĐT có yếu tố nước ngoài. Để tiếp tục hoàn thiện hạ tầng pháp lý trong lĩnh vực này, năm 2021, Bộ Công Thương đã chủ trì, phối hợp cùng các đơn vị xây dựng dự thảo và trình Chính phủ ban hành Nghị định 85 nhằm hướng đến các mục đích sau đây:

(i) Hoàn thiện thể chế, pháp luật về TMĐT để đáp ứng yêu cầu phát triển, đặc biệt trong bối cảnh TMĐT Việt Nam tăng trưởng nhanh và mạnh mẽ thời gian qua, chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong hệ thống thương mại nội địa;

(ii) Khắc phục những vướng mắc, bất cập phát sinh từ thực tiễn thi hành Nghị định 52 đảm bảo môi trường lành mạnh, cạnh tranh bình đẳng cho TMĐT, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng trong TMĐT;

(iii) Cải cách TTHC, tạo điều kiện thuận lợi và khuyến khích doanh nghiệp triển khai ứng dụng TMĐT.

Nghị định số 85 có nhiều nội dung sửa đổi, bổ sung mới được điều chỉnh

trên cơ sở thực tiễn thi hành cũng như bối cảnh nhiều mô hình hoạt động TMĐT mới xuất hiện theo xu thế Cách mạng công nghiệp 4.0. Tám (08) quy định nổi bật trong Nghị định số 85 cụ thể như sau:

2.6.1. Quy định cụ thể hơn về thông tin hàng hóa, dịch vụ phải công bố trong giao dịch TMĐT

Nhằm minh bạch thông tin hàng hoá, dịch vụ trong hoạt động TMĐT, chống hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, Nghị định 85 sửa đổi, bổ sung theo hướng cụ thể hóa những thông tin hàng hóa phải công khai trên website TMĐT, bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm như: năm, tháng, ngày sản xuất; hạn sử dụng; số lô sản xuất; số khung, số máy.

Đối với hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện hoặc thuộc ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện trên website TMĐT bán hàng, người bán phải công bố số, ngày cấp và nơi cấp Giấy phép, Giấy chứng nhận đủ điều kiện, văn bản xác nhận, hoặc các hình thức văn bản khác theo quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh của ngành, nghề và hàng hóa, dịch vụ đó.

2.6.2. Tăng cường trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT trong việc quản lý các giao dịch trên nền tảng của mình

Nhằm tăng tính minh bạch, lành mạnh của môi trường giao thương trên các sàn giao dịch TMĐT, Nghị định 85 bổ sung một số trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT như sau: yêu cầu người bán nước ngoài cung cấp thông tin theo quy định tại Điều 29 Nghị định 52, và các thông tin này phải được dịch sang tiếng Việt; gỡ bỏ thông tin hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, đáp ứng nhu cầu phản ứng nhanh trong quá trình xử lý vi phạm trên môi trường điện tử; phối hợp với các chủ thể quyền sở hữu trí tuệ để gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ khi có căn cứ xác thực; Cung cấp thông tin với cơ quan nhà nước về thông tin các đối tượng có hành vi vi phạm, chủ động cập nhập từ khoá để lọc thông tin hàng hoá, dịch vụ theo khuyến cáo của cơ quan quản lý chức năng, đồng thời phải tham gia giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT của Bộ Công Thương.

Đối với sàn giao dịch TMĐT có chức năng đặt hàng trực tuyến, ngoài các nghĩa vụ trên, thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT có trách nhiệm chỉ

định đầu mỗi tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin trực tuyến cho cơ quan quản lý nhà nước về các đối tượng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đầu mỗi này sẽ cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu để kịp thời phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Sàn giao dịch TMĐT cũng có trách nhiệm là đầu mỗi tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng trong trường hợp một giao dịch thực hiện trên sàn giao dịch TMĐT có nhiều hơn 2 bên tham gia.

2.6.3. Thu hẹp đối tượng thực hiện thủ tục thông báo với Bộ Công Thương

Thực tiễn triển khai từ giai đoạn 2013 đến 2021 cho thấy, nhiều website TMĐT bán hàng có cấu trúc tĩnh, chỉ đưa thông tin giới thiệu doanh nghiệp và giới thiệu về hàng hóa, dịch vụ, ít cập nhật thông tin, không có chức năng đặt hàng trực tuyến. Với những website dạng này, không có tương tác và giao dịch thực tế diễn ra trên website, do đó không phát sinh những vấn đề cần giám sát trên môi trường điện tử. Do đó, Nghị định 85 sửa đổi, bổ sung theo hướng chỉ website TMĐT bán hàng có chức năng đặt hàng trực tuyến mới phải thực hiện TTHC thông báo với Bộ Công Thương.

2.6.4. Quản lý hoạt động TMĐT trên mạng xã hội

Với mục tiêu thiết lập cơ sở pháp lý đầy đủ, hoàn thiện chính sách, tăng cường kiểm soát hoạt động TMĐT trên mạng xã hội, hạn chế hành vi lợi dụng mạng xã hội để buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng vi phạm sở hữu trí tuệ trên môi trường mạng, Nghị định 85 đã bổ sung mạng xã hội có một trong các đặc tính sau thì được coi là sàn giao dịch TMĐT và phải thực hiện các nghĩa vụ pháp lý giống như sàn giao dịch TMĐT: (a) cho phép người tham gia mở các gian hàng để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ; (b) cho phép người tham gia được mở tài khoản để thực hiện quá trình giao kết hợp đồng với khách hàng; (c) có chuyên mục mua bán, trên đó cho phép người tham gia đăng tin mua bán hàng hóa và dịch vụ, đồng thời người tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp trả phí cho việc thực hiện các hoạt động đó.

2.6.5. Quản lý người bán nước ngoài trên sàn giao dịch TMĐT

Từ việc xác định chủ sàn giao dịch TMĐT là người nắm giữ hệ thống công nghệ và quản lý toàn bộ thông tin về các giao dịch diễn ra trên sàn, Nghị định 85 quy định cụ thể trách nhiệm của chủ sàn giao dịch TMĐT trong việc quản lý người bán nước ngoài. Theo đó, chủ sàn giao dịch TMĐT Việt Nam là người chịu trách nhiệm xác thực danh tính của người bán nước ngoài khi cho phép các đối tượng này tham gia mua bán hàng hoá trên sàn; quy định này cũng phù hợp với các quy

định về việc xác thực danh tính của người bán nội địa trên sàn giao dịch TMĐT. Sàn giao dịch TMĐT cũng có trách nhiệm đại diện cho người bán nước ngoài giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng, có trách nhiệm thông báo nghĩa vụ thuế của người bán nước ngoài khi tham gia sàn giao dịch TMĐT theo quy định của pháp luật Việt Nam

Khi có hoạt động bán hàng hoá của thương nhân, tổ chức nước ngoài trên sàn giao dịch TMĐT, chủ sàn có trách nhiệm yêu cầu người bán nước ngoài không có hiện diện tại Việt Nam thực hiện quyền xuất/nhập khẩu theo quy định của pháp luật; hoặc tổ chức việc thực hiện hoạt động nhập khẩu theo ủy thác của người mua đối với hàng hóa; hoặc yêu cầu thương nhân, tổ chức nước ngoài chỉ định đại lý thương mại của mình tại Việt Nam.

2.6.6. Thương nhân, tổ chức nước ngoài hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT tại Việt Nam

Nghị định 85 bổ sung quy định điều chỉnh đối với các thương nhân, tổ chức nước ngoài hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT tại Việt Nam - là thương nhân, tổ chức vận hành website cung cấp dịch vụ TMĐT đáp ứng một trong các tiêu chí sau: có tên miền Việt Nam; hoặc có ngôn ngữ hiển thị là tiếng Việt; hoặc có trên 100.000 lượt giao dịch từ Việt Nam trong một năm.

Thương nhân, tổ chức nước ngoài hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT tại Việt Nam phải thực hiện thủ tục đăng ký với Bộ Công Thương trong vòng 12 tháng kể từ ngày Nghị định 85 có hiệu lực.

Ngoài việc đăng ký hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT tại Việt Nam, những thương nhân, tổ chức nước ngoài này phải thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam theo quy định của pháp luật hoặc chỉ định đại diện ủy quyền của mình tại Việt Nam. Đồng thời, có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước trong việc ngăn chặn các giao dịch hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật; thực hiện nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam; thực hiện nghĩa vụ báo cáo với Bộ Công Thương số liệu thống kê về tình hình hoạt động của năm trước đó.

2.6.7. Điều kiện tiếp cận thị trường đối với nhà đầu tư nước ngoài

Hoạt động TMĐT là ngành, nghề tiếp cận thị trường có điều kiện đối với nhà đầu tư nước ngoài đã được quy định tại Nghị định số 31/2021/NĐ-CP ngày 26/3/2021 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Đầu tư.

Nghị định 85 đã bổ sung các điều kiện tiếp thị trường đối với nhà đầu tư nước ngoài bao gồm (a) Nhà đầu tư nước ngoài đầu tư kinh doanh hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT tại Việt Nam theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 21 Luật Đầu tư; (b) Nhà đầu tư nước ngoài chi phối từ 01 doanh nghiệp trở lên thuộc nhóm 5 doanh nghiệp có vị trí thống lĩnh thị trường dịch vụ TMĐT theo danh sách do Bộ Công Thương công bố phải có ý kiến thẩm định của Bộ Quốc phòng, Bộ Công an. Nhóm doanh nghiệp có vị trí thống lĩnh thị trường quy định tại điểm này không bao gồm doanh nghiệp có thị phần ít hơn 10% trên thị trường liên quan. Việc đánh giá yếu tố chi phối và vị trí thống lĩnh thị trường được căn cứ vào quy định hiện hành theo pháp luật cạnh tranh, pháp luật doanh nghiệp và pháp luật khác có liên quan

3. Kết quả thi hành Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP

3.1. Hoạt động hướng dẫn nghiệp vụ, giải đáp khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực thi pháp luật

Theo quy định tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, Bộ Công Thương là đơn vị chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện. Ngay sau Nghị định ban hành, Bộ Công Thương đã phối hợp với các đơn vị trong và ngoài Bộ chủ động, tích cực, tổ chức triển khai và thực hiện hoạt động tập huấn, phổ biến, tuyên truyền, hướng dẫn cho cán bộ quản lý nhà nước tại 63 tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương, các thương nhân, tổ chức và các cá nhân có liên quan đến nội dung quản lý hoạt động TMĐT, cũng như hướng dẫn thi hành và làm rõ các quy định trong Nghị định này.

Trong quá trình triển khai thi hành Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Bộ Công Thương thường xuyên tiếp nhận, trả lời vướng mắc của các thương nhân, tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực TMĐT. Công tác hướng dẫn nghiệp vụ, giải đáp vướng mắc được thực hiện bằng nhiều hình thức như thông qua việc: hướng dẫn trực tiếp, công văn trả lời, công văn hướng dẫn nghiệp vụ, qua đường dây nóng điện thoại, qua Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT, qua thư điện tử... Thông qua Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT (online.gov.vn), Bộ Công Thương đã chủ động xây dựng chuyên mục các nhóm câu hỏi thường gặp, phục vụ trả lời những vấn đề thường nhật của người dân. Mặt khác, do các TTHC hiện hành về TMĐT được thực hiện 100% trên mạng, Bộ Công Thương đã thiết lập đường dây nóng, với 10 cán bộ trực tiếp trả lời điện thoại, thực hiện tư vấn và xử lý hồ sơ trực tuyến. Trung bình, trong giờ hành chính, Bộ Công Thương tiếp nhận hơn 6.500 cuộc tư vấn/năm cho người dân và doanh nghiệp thông qua đường dây nóng,

hoặc trả lời trực tiếp, hoặc thông qua các hình thức trả lời bằng thư điện tử, trả lời bằng văn bản.

Việc giải đáp vướng mắc thông qua các hình thức nêu trên giúp cho thương nhân, tổ chức, cá nhân áp dụng pháp luật có cách hiểu và thực hiện đúng trong quá trình thực thi pháp luật về TMĐT, qua đó giúp bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của các bên tham gia cũng như những người có liên quan.

3.2. Hoạt động tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức về pháp luật trong lĩnh vực TMĐT

Trong giai đoạn 2013 đến nay, hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, nâng cao nhận thức về TMĐT đã được thực hiện liên tục, thường xuyên, thông qua nhiều hình thức, phương thức như: hội thảo, tập huấn, xuất bản sách, tài liệu, cổng thông tin điện tử, báo chí, đào tạo trực tuyến... Công tác tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức về pháp luật TMĐT được thực hiện cụ thể như sau:

- Thực hiện tuyên truyền, quảng bá thông tin tới thương nhân, tổ chức, cá nhân về các quy định tại Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP, Nghị định 185/2013/NĐ-CP, Nghị định 124/2015/NĐ-CP, Thông tư số 47/2014/TT-BCT, Thông tư số 59/2015/TT-BCT... Đăng cảnh báo đến người dân nhiều trường hợp và hành vi lừa đảo như: Cảnh báo hiện tượng lừa đảo từ các website nạp thẻ; Thông báo tới các website cung cấp dịch vụ TMĐT về chiêu thức lừa đảo mới trên các website, mạng xã hội; Khuyến cáo về việc kinh doanh áo in hình lá cần sa trên các website TMĐT; Cảnh báo tình trạng lừa đảo bằng cách giả mạo thư điện tử giao dịch của doanh nghiệp, đồng thời yêu cầu các đơn vị cung cấp dịch vụ TMĐT gỡ bỏ các sản phẩm vi phạm; Cảnh báo lợi dụng TMĐT để lừa đảo; Cảnh báo về bán hàng cấm, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ...

- Xây dựng tài liệu hướng dẫn mua sắm trực tuyến an toàn; hướng dẫn người tiêu dùng để tránh mua phải hàng giả, hàng nhái và đăng tải công khai trên website của Cục TMĐT và Kinh tế số, Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT tại địa chỉ online.gov.vn; Xây dựng Báo cáo TMĐT, Sách trắng TMĐT qua các năm theo đó cập nhật các thông tin mới nhất về hạ tầng pháp luật TMĐT.

- Xây dựng tài liệu hỏi đáp về pháp luật TMĐT để hướng dẫn các đơn vị thực thi pháp luật, doanh nghiệp và người dân về pháp luật TMĐT.

- Tuyên truyền, phổ biến kiến thức và giáo dục pháp luật, giải đáp pháp luật cho doanh nghiệp và người dân trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ (chinhphu.vn), Cổng thông tin của Bộ Công Thương (moit.gov.vn), Website của Cục TMĐT và Kinh tế số (idea.gov.vn), Cổng Thông tin quản lý hoạt động TMĐT

(online.gov.vn), chuyên trang TMĐT trên báo điện tử www.vnexpress.net (ra mắt vào ngày 01/7/2015).

- Số liệu về hoạt động đào tạo, tập huấn về TMĐT trong giai đoạn 2013 đến nay cụ thể như sau:

+ Từ năm 2013 đến năm 2015, Bộ Công Thương đã chủ động, tích cực triển khai mỗi năm hơn 95 các chương trình hội thảo, tọa đàm, các khóa tập huấn, tuyên truyền về TMĐT, về công tác quản lý nhà nước, nghiệp vụ thanh tra chuyên ngành, kiểm tra các website TMĐT tại các tỉnh, thành phố trên khắp cả nước. Đối tượng tham gia các khóa tập huấn là các cán bộ quản lý nhà nước ở địa phương, doanh nghiệp sản xuất kinh doanh thuộc mọi thành phần kinh tế, ngoài ra còn có sự tham gia của sinh viên các trường đại học, cao đẳng. Các khóa tập huấn trong giai đoạn này đón nhận sự tham gia của trên 5.000 lượt học viên/năm.

+ Từ năm 2016 đến nay, Bộ Công Thương đã phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước tại địa phương tổ chức tổng cộng hơn 263 lớp tập huấn về TMĐT trên phạm vi toàn quốc, với sự tham gia của trên 30.000 học viên; trung bình mỗi năm tổ chức khoảng 52 lớp tập huấn tại các địa bàn tỉnh/thành phố khác nhau cho gần 6.000 học viên. Số liệu cụ thể như sau: năm 2016: Phối hợp với các Sở Công Thương tổ chức 51 lớp cho khoảng 5.400 đại biểu là cán bộ nhà nước, doanh nghiệp và sinh viên trên toàn quốc; năm 2017: Phối hợp với các Sở Công Thương tổ chức 50 lớp cho khoảng 5.600 đại biểu là cán bộ nhà nước, doanh nghiệp và sinh viên trên toàn quốc. Đào tạo, tập huấn riêng biệt cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu tại Hà Nội: 200 người; năm 2018: Phối hợp với các Sở Công Thương tổ chức 47 lớp cho khoảng 4.800 đại biểu là cán bộ nhà nước, doanh nghiệp và sinh viên trên toàn quốc. Đào tạo cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu tại Hà Nội: 11 lớp cho khoảng 220 người; năm 2019: tính đến hết tháng 11/2019, phối hợp với các Sở Công Thương tổ chức 62 lớp cho khoảng 5.800 đại biểu là cán bộ nhà nước, doanh nghiệp và sinh viên trên toàn quốc. Đào tạo cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu tại Hà Nội: 9 lớp cho khoảng 180 người. Phối hợp với Google đào tạo cho sinh viên và doanh nghiệp: 23 lớp cho khoảng 7.500 người.

- Bên cạnh các hình thức phổ biến, tuyên truyền, đào tạo trực tiếp, Bộ Công Thương còn triển khai các giải pháp và chương trình đào tạo về TMĐT trên môi trường trực tuyến (e-learning). Điển hình của chương trình e-learning là phối hợp với bộ phận bán hàng quốc tế của tập đoàn Amazon (Amazon Global Selling) để triển khai chương trình đào tạo 8 tuần về các kỹ năng bán hàng xuyên biên giới trên sàn giao dịch Amazon.com. Đối tượng tham gia là các giảng viên đại học chuyên trách về TMĐT, thương mại quốc tế. Nội dung thông tin tuyên truyền đã

triển khai xoay quanh các mảng đề tài chính như: 1) Thông tin, tuyên truyền về các cơ chế, chính sách phát triển TMĐT trong bối cảnh CMCN 4.0; 2) Thông tin, cập nhật các ban hành, sửa đổi, bổ sung các quy định liên quan tới việc quản lý hoạt động TMĐT; 3) Thông tin về các hành vi gian lận thương mại, xâm phạm quyền SHTT và cạnh tranh không lành mạnh trong TMĐT; 4) Công tác thanh tra, kiểm tra, xử phạt các hành vi buôn lậu, gian lận thương mại, buôn bán hàng giả, hàng vi phạm quyền SHTT và cạnh tranh không lành mạnh trong TMĐT; 5) Quản lý thuế đối với hoạt động TMĐT; 6) Thông tin về các sự kiện TMĐT thường niên mang tính kích cầu cho thị trường trong nước và mở rộng cho hoạt động TMĐT xuyên biên giới; 7) Công tác ứng dụng TMĐT hỗ trợ các ngành hàng xuất khẩu chủ lực, mở rộng tiêu thụ cho hàng hóa nội địa và thúc đẩy phát triển TMĐT tại các địa phương; 8) Thông tin về các giải pháp hỗ trợ chuyển đổi số trong các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ, ứng dụng các công nghệ số nhằm cải tiến mô hình sản xuất, kinh doanh; (9) Tập huấn, nâng cao nhận thức cho doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhà nước về các cam kết TMĐT trong FTA mà Việt Nam đã ký kết và thực thi.

3.3. Thực trạng xác nhận thông báo, đăng ký hoạt động TMĐT

Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT (online.gov.vn) được xây dựng và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/7/2013, cung cấp dịch vụ công trực tuyến giúp doanh nghiệp thực hiện thủ tục thông báo và đăng ký cung cấp dịch vụ TMĐT. Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục thông báo, đăng ký đối với website TMĐT, ứng dụng trên thiết bị di động; đăng ký đối với hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử.

Bộ Công Thương thực hiện quản lý hoạt động TMĐT theo quy định tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, từ năm 2013 đến nay. Doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoạt động TMĐT thực hiện mở tài khoản trên Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT và tiến hành khai báo hồ sơ cho website hoặc ứng dụng TMĐT của mình. Kết quả xác nhận của Bộ Công Thương với các nền tảng TMĐT là biểu tượng trực tuyến được gắn trực tiếp tại website, ứng dụng TMĐT. Kết quả xác nhận hoạt động TMĐT của website và ứng dụng TMĐT từ năm 2015 đến nay trên Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT ghi nhận có sự tăng trưởng vượt bậc, từ 7.286 tài khoản lên tới 89.548 tài khoản; đồng thời, số lượng tài khoản cá nhân cũng có sự tăng trưởng ấn tượng, từ 3.398 tài khoản vào năm 2015 lên tới 28.025 tài khoản vào năm 2024, tương đương số hồ sơ của tổ chức và cá nhân tăng hơn 11 lần trong gần một thập kỷ. Số liệu này cho thấy sự gia nhập mạnh mẽ của các tổ chức và cá nhân vào lĩnh vực TMĐT. Sự gia tăng đáng kể này không chỉ minh

chứng cho sự chuyển đổi mô hình kinh doanh truyền thống sang kinh doanh số hóa mà còn phản ánh xu hướng tiêu dùng mới của người dân, khi các nền tảng trực tuyến ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu mua sắm đa dạng, tiện lợi và nhanh chóng. Mỗi doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân chỉ được đăng ký một tài khoản duy nhất tại Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT theo mã số thuế hoạt động, một tài khoản có thể nộp hồ sơ cho nhiều website, ứng dụng di động TMĐT.

3.3.1. Tình hình xác nhận thông báo/đăng ký website, ứng dụng TMĐT

Theo thống kê từ Cổng thông tin, số lượng website và ứng dụng di động TMĐT bán hàng được Bộ Công Thương xác nhận đã tăng từ 3.470 nền tảng vào năm 2014 lên 53.949 nền tảng vào năm 2024, tức tăng khoảng 15,6 lần trong vòng 10 năm. Đáng chú ý hơn, số lượng website và ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT (như các sàn giao dịch, nền tảng trung gian) đã tăng từ 39 nền tảng lên 1.048 nền tảng, với tốc độ tăng trưởng vượt bậc lên tới 26,9 lần trong cùng giai đoạn. Những con số này là minh chứng rõ ràng cho sự phát triển mạnh mẽ và ổn định của thị trường TMĐT Việt Nam, phản ánh sự quan tâm và đầu tư không ngừng của các doanh nghiệp trong nước cũng như sự tham gia ngày càng sâu rộng của các doanh nghiệp quốc tế. Sự tăng trưởng này còn cho thấy vai trò quan trọng của TMĐT trong việc thúc đẩy hiện đại hóa thương mại, hỗ trợ các doanh nghiệp tiếp cận thị trường rộng lớn hơn và gia tăng hiệu quả kinh doanh. Đồng thời, nó cũng khẳng định sức hấp dẫn của thị trường TMĐT Việt Nam, khi liên tục thu hút sự quan tâm của các nhà đầu tư lớn, các tập đoàn công nghệ, và các thương hiệu nổi tiếng, góp phần đưa Việt Nam trở thành một trong những điểm sáng trên bản đồ TMĐT khu vực Đông Nam Á.

Số lượng website, ứng dụng di động TMĐT được Bộ Công Thương xác nhận thông báo, đăng ký trong giai đoạn 2015-2024

Năm	Hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT (đăng ký)		Hoạt động TMĐT bán hàng (thông báo)	
	Website	Ứng dụng	Website	Ứng dụng
Năm 2015	44	0	2.893	0
Năm 2016	40	8	2.785	4
Năm 2017	45	11	3.900	8
Năm 2018	40	15	4.685	32
Năm 2019	53	40	4.921	34
Năm 2020	80	49	5.951	84
Năm 2021	116	44	6.871	100
Năm 2022	70	30	6.282	129

Năm 2023	102	51	4.707	95
Năm 2024	120	69	6.781	109
Tổng số	734	314	52.949	592

Nhằm giải quyết nhanh chóng, hiệu quả các phản ánh, kiến nghị trong TMĐT, tạo môi trường kinh doanh minh bạch, lành mạnh, củng cố niềm tin cho các bên tham gia giao dịch TMĐT có ứng dụng công nghệ số và áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến, Bộ Công Thương đã nghiên cứu, xây dựng Hệ thống quản lý và giải quyết phản ánh, kiến nghị trực tuyến trong TMĐT tại địa chỉ chonghanggia.online.gov.vn. Hệ thống quản lý và giải quyết phản ánh, kiến nghị trực tuyến trong TMĐT là hệ thống dịch vụ công mức độ 4, hỗ trợ tiếp nhận, kết nối xử lý các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng trực tuyến. Hệ thống thực hiện giải pháp xây dựng mô hình giải quyết phản ánh trực tuyến trong TMĐT với mục đích tạo ra công cụ kết nối, chia sẻ thông tin và phối hợp giữa các đơn vị chức năng trong và ngoài Bộ Công Thương giải quyết nhanh chóng, hiệu quả các phản ánh trong TMĐT. Việc triển khai hệ thống góp phần vào việc thực hiện cam kết cải cách TTHC tại Bộ Công Thương trong giải quyết phản ánh về TMĐT, nhằm tạo ra một môi trường kinh doanh minh bạch, lành mạnh, củng cố niềm tin cho các bên khi tham gia giao dịch TMĐT. Trung bình mỗi năm Bộ Công Thương tiếp nhận và xử lý khoảng hơn 200 kiến nghị, các nội dung kiến nghị liên quan đến các hành vi như: không đăng ký, thông báo website/ứng dụng, cung cấp sản phẩm không đảm bảo chất lượng, giả mạo doanh nghiệp khác nhằm lừa đảo khách hàng.

3.3.2. Tình hình xác nhận đăng ký hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử

Bên cạnh Hoá đơn thì Hợp đồng là chứng từ quan trọng nhất trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trên môi trường trực tuyến. Bộ Công Thương được Chính phủ giao quản lý nhà nước đối với hoạt động Hợp đồng mẫu, chứng thực Hợp đồng điện tử. Trong giai đoạn 2022 – 2023, Bộ Công Thương cũng đã tham gia, hoàn thiện hành lang pháp lý và có đề xuất hoàn thiện pháp luật về dịch vụ tin cậy tại Luật Giao dịch điện tử 2023, quy định rõ đối với hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử để đảm bảo việc ứng dụng Hợp đồng điện tử an toàn trong giao dịch điện tử. Hướng đến mục tiêu cơ bản đến năm 2025, tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng hợp đồng điện tử đạt trên 80% được giao tại Quyết định số 411/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Theo điều tra của Bộ Công Thương, tỷ lệ doanh nghiệp có sử dụng hợp đồng điện tử là 41%, còn cách tương đối xa so với mục tiêu được Chính phủ đề ra.

Ngày 25/9/2021, Chính phủ ban hành Nghị định số 85/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung quy định Nghị định số 52/2013/NĐ-CP; theo đó, văn bản này có bổ sung nghĩa vụ của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử trong việc chịu trách nhiệm về tính bảo mật và toàn vẹn của các chứng từ điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực; trách nhiệm về cung cấp tài liệu và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến chứng từ điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực; trách nhiệm về công bố công khai Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử với các nội dung theo hướng dẫn của Bộ Công Thương; và trách nhiệm liên quan đến việc phải kết nối với Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT, báo cáo Bộ Công Thương về tình hình cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử theo yêu cầu. Thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Nghị định số 85/2021/NĐ-CP, Bộ Công Thương thực hiện quản lý và giám sát hoạt động của các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử thông qua Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT. Theo báo cáo từ các tổ chức chứng thực hợp đồng điện tử tới tháng 30/8/2024 số lượng các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử đạt 48.533.

**Danh sách doanh nghiệp được Bộ Công Thương xác nhận đăng ký
hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử đến năm 2024**

STT	Tên đơn vị	Tên viết tắt
1	Công ty TNHH FPT IS	FIS
2	Tổng Công ty Viễn thông Viettel	VTT
3	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam	VNPT
4	Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam	VNPAY
5	Tổng công ty Viễn thông MobiFone	MOBIFONE
6	Công ty Cổ phần Bkav	BKAV
7	Công ty Cổ phần Dịch vụ số SAVIS DIGITAL	SAVIS
8	CTCP Tập Đoàn Công Nghệ CMC	CMC
9	Công ty Cổ phần MISA	MISA
10	Công ty Cổ phần Công nghệ tin học EFY Việt Nam	EFY
11	Công ty CP Phần mềm Quản lý doanh nghiệp FAST	FAST

**Số lượng hợp đồng điện tử được các tổ chức cung cấp dịch vụ CeCA
chứng thực từ năm 2022 – 2024**

	2022	2023	2024
Tháng 1		163	21.703
Tháng 2		953	13.125
Tháng 3		1.187	30.159
Tháng 4		65.060	22.582
Tháng 5		9.085	29.997
Tháng 6		3.195	33.475
Tháng 7		3.723	28.478
Tháng 8		14.585	37.202
Tháng 9	38	41.721	44.150
Tháng 10	3.589	14.510	26.957
Tháng 11	3.696	20.205	32.256
Tháng 12	1.378	31.102	52.668
Tổng	8.701	205.489	372.752

Việc thẩm định hồ sơ và cấp đăng ký đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử (CeCA) được Bộ Công Thương thực hiện trên nguyên tắc giám sát chặt chẽ các yêu cầu sau:

(1). Việc đánh giá, phê duyệt đăng ký của CeCA được dựa trên Đề án hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử

- Đề án và thẩm tra thực tế giải pháp là căn cứ để phê duyệt Xác nhận Đăng ký CeCA

- Hủy bỏ đăng ký khi CeCA không thực hiện đúng Đề án và Quy chế được phê duyệt

- Chấm dứt đăng ký nếu không cung cấp dịch vụ sau 03 tháng được xác nhận đăng ký

(2). Bộ Công Thương công bố công khai trên Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT (www.online.gov.vn): Danh sách các thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử đã hoàn thành thủ tục đăng ký

Ngày 03/10/2024, Cục TMĐT và KTS đã tổ chức hội nghị tổng kết tình hình thực hiện Nghị định 85/NĐ-CP về tổng kết quá trình triển khai dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử giai đoạn 2022 - 2024 và xây dựng kế hoạch triển khai giai đoạn 2024 - 2025. Trong hội nghị, 11 tổ chức chứng thực hợp đồng điện tử

(CeCA) đã được Bộ Công Thương cấp phép là Viettel, VNPT, Mobifone, FPT, BKAV,... cũng nêu một số khó khăn trong quá trình triển khai dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử nói riêng và dịch vụ hợp đồng điện tử nói chung, cụ thể:

- Chưa có khuôn khổ pháp lý rõ ràng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP và 85/2021/NĐ-CP chỉ có một điều khoản liên quan tới dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử cũng như các quy định về nội dung cấp phép, còn rất nhiều nội dung chưa được quy định về hợp đồng điện tử trong từng lĩnh vực khác như tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, sản phẩm nội dung thông tin số...chưa được quy định và bị loại trừ trong phạm vi điều chỉnh của TMĐT dẫn đến hạn chế trong việc áp dụng rộng rãi hợp đồng điện tử trên các nền tảng.

- Chưa có quy định kỹ thuật về việc cung cấp dịch vụ chứng thực để các bên triển khai đồng bộ trong quá trình chứng thực; chưa có cơ chế áp dụng về xác thực, định danh điện tử đối với các chủ thể tham gia hợp đồng điện tử để đảm bảo tính an toàn, minh bạch với các giao dịch hợp pháp trên không gian mạng.

3.4. Thực trạng về giải quyết tranh chấp và thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực TMĐT

3.4.1. Giải quyết tranh chấp TMĐT trên các website, ứng dụng TMĐT

Theo quy định tại Nghị định 52/2013/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 85/2021/NĐ-CP), thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website TMĐT bán hàng có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website TMĐT của mình; chủ sở hữu các website cung cấp dịch vụ TMĐT như sàn giao dịch TMĐT có trách nhiệm thiết lập, công khai và thực hiện theo Quy chế hoạt động, trong đó bao gồm quy trình giải quyết phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng. Quy chế này phải được Bộ Công Thương xác nhận và lưu trữ tại Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT.

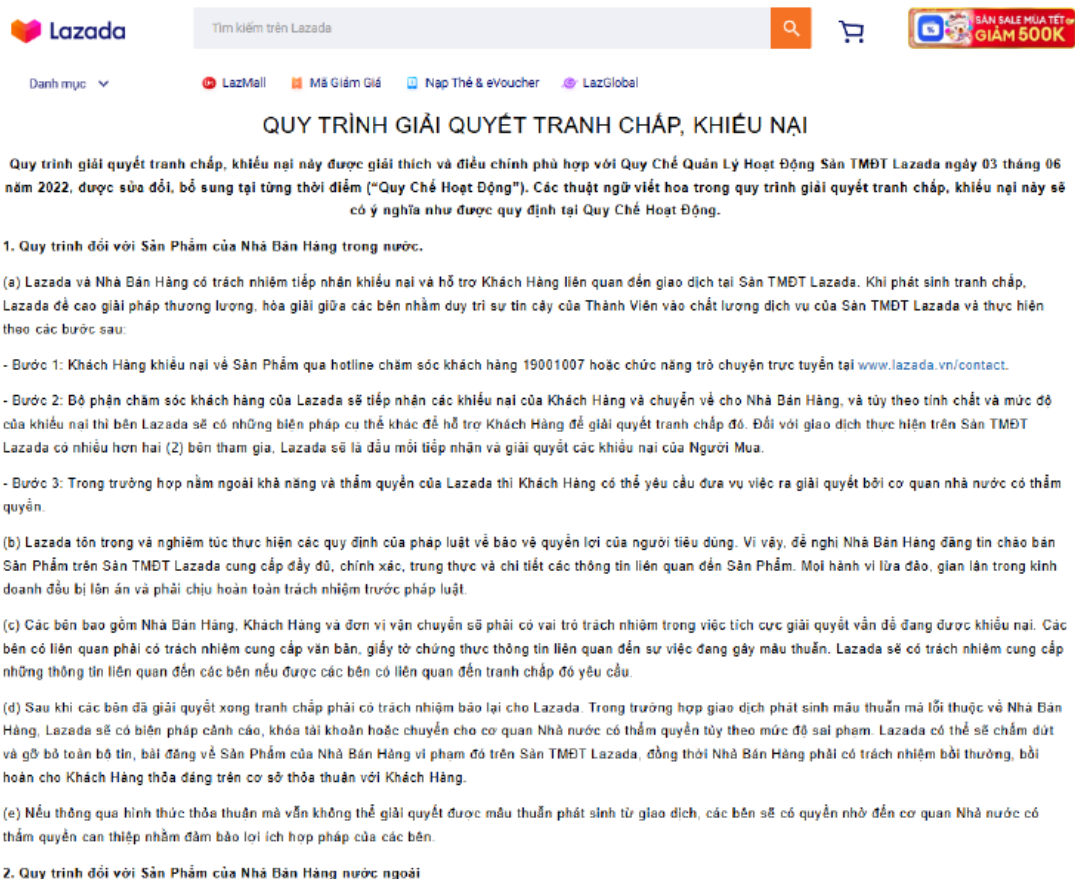
Theo quy định tại điểm a khoản 5 Điều 76 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, các thương nhân, tổ chức, cá nhân phải công bố cơ chế giải quyết khiếu nại trên website/ứng dụng TMĐT của mình. Việc các nền tảng TMĐT công khai quy trình xử lý khiếu nại giúp người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận thông tin về quyền lợi và cách thức phản ánh vấn đề khi gặp sự cố trong giao dịch. Nghị định số 52/2013/NĐ-CP cũng quy định, thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT có nghĩa vụ định kỳ báo cáo về hoạt động cung cấp dịch vụ của mình với Bộ Công Thương để phục vụ công tác thống kê, quản lý hoạt động TMĐT.

Thực tiễn cho thấy, việc công khai cơ chế giải quyết tranh chấp cũng giúp các bên liên quan như đơn vị bán hàng, đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ TMĐT

nghư vận chuyển, thanh toán hiểu rõ trách nhiệm của mình, từ đó hạn chế mâu thuẫn phát sinh. Điều này phù hợp với nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, cũng như các quy định liên quan đến trách nhiệm của chủ sở hữu sàn TMĐT trong Nghị định 85/2021/NĐ-CP. Về cơ bản, TMĐT hoạt động dựa trên nền tảng niềm tin giữa người mua và người bán, khi nền tảng có cơ chế giải quyết khiếu nại rõ ràng và công khai, khách hàng sẽ yên tâm hơn khi giao dịch và có xu hướng quay lại mua sắm nhiều hơn. Ngược lại, nếu sàn không có quy trình minh bạch hoặc gây khó khăn khi khiếu nại, người tiêu dùng có thể mất niềm tin vào nền tảng, ảnh hưởng đến uy tín và sự phát triển lâu dài. Bên cạnh đó, việc sàn TMĐT công khai quy trình giải quyết khiếu nại không chỉ có lợi cho người tiêu dùng mà còn giúp các cơ quan quản lý nhà nước thuận tiện trong giám sát việc tuân thủ quy định. Trường hợp khi có tranh chấp xảy ra, quy trình công khai sẽ là căn cứ quan trọng để xác định trách nhiệm giữa các bên liên quan, giúp cơ quan chức năng kịp thời can thiệp và xử lý vi phạm nếu có.

Sau đây là ví dụ về việc công khai cơ chế giải quyết khiếu nại trên website của doanh nghiệp đã được Bộ Công Thương xác nhận:

Chính sách đổi trả hàng, hoàn tiền và cơ chế giải quyết tranh chấp trên lazada.vn



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này được giải thích và điều chỉnh phù hợp với Quy Chế Quản Lý Hoạt Động Sàn TMĐT Lazada ngày 03 tháng 06 năm 2022, được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm ("Quy Chế Hoạt Động"). Các thuật ngữ viết hoa trong quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại này sẽ có ý nghĩa như được quy định tại Quy Chế Hoạt Động.

1. Quy trình đối với Sản Phẩm của Nhà Bán Hàng trong nước.

(a) Lazada và Nhà Bán Hàng có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ Khách Hàng liên quan đến giao dịch tại Sàn TMĐT Lazada. Khi phát sinh tranh chấp, Lazada đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của Thành Viên vào chất lượng dịch vụ của Sàn TMĐT Lazada và thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Khách Hàng khiếu nại về Sản Phẩm qua hotline chăm sóc khách hàng 19001007 hoặc chức năng trò chuyện trực tuyến tại www.lazada.vn/contact.
- Bước 2: Bộ phận chăm sóc khách hàng của Lazada sẽ tiếp nhận các khiếu nại của Khách Hàng và chuyển về cho Nhà Bán Hàng, và tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại thì bên Lazada sẽ có những biện pháp cụ thể khác để hỗ trợ Khách Hàng để giải quyết tranh chấp đó. Đối với giao dịch thực hiện trên Sàn TMĐT Lazada có nhiều hơn hai (2) bên tham gia, Lazada sẽ là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của Người Mua.
- Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Lazada thì Khách Hàng có thể yêu cầu đưa vụ việc ra giải quyết bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

(b) Lazada tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Vì vậy, để nghị Nhà Bán Hàng đăng tin chào bán Sản Phẩm trên Sàn TMĐT Lazada cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chỉ tiết các thông tin liên quan đến Sản Phẩm. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

(c) Các bên bao gồm Nhà Bán Hàng, Khách Hàng và đơn vị vận chuyển sẽ phải có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề đang được khiếu nại. Các bên có liên quan phải có trách nhiệm cung cấp văn bản, giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn. Lazada sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến các bên nếu được các bên có liên quan đến tranh chấp đó yêu cầu.

(d) Sau khi các bên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho Lazada. Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về Nhà Bán Hàng, Lazada sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tùy theo mức độ sai phạm. Lazada có thể sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin, bài đăng về Sản Phẩm của Nhà Bán Hàng vi phạm đó trên Sàn TMĐT Lazada, đồng thời Nhà Bán Hàng phải có trách nhiệm bồi thường, bồi hoàn cho Khách Hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với Khách Hàng.

(e) Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch, các bên sẽ có quyền nhờ đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên.

2. Quy trình đối với Sản Phẩm của Nhà Bán Hàng nước ngoài

Ví dụ trên là sàn TMĐT đã thiết lập quy trình giải quyết khiếu nại được Bộ Công Thương xác nhận đăng ký. Theo đó, website này có quy trình giải quyết phản ánh, khiếu nại với hai nhóm sản phẩm: (1) Sản phẩm của nhà bán hàng trong nước và (2) Sản phẩm của nhà bán hàng nước ngoài. Các bước tiếp nhận, xử lý phản ánh, giải quyết khiếu nại thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Người tiêu dùng khiếu nại qua hotline hoặc kênh hỗ trợ trực tuyến.

Bước 2: Website tiếp nhận khiếu nại, phối hợp với nhà bán hàng để giải quyết. Nếu cần, website có thể đưa ra biện pháp hỗ trợ trực tiếp.

Bước 3: Nếu khiếu nại vượt quá khả năng xử lý, khách hàng có quyền yêu cầu cơ quan nhà nước can thiệp.

Quy trình này tuân thủ nguyên tắc giải quyết tranh chấp theo từng cấp độ: hòa giải nội bộ, tiếp đó là sự can thiệp từ nền tảng, và sự tham gia của cơ quan nhà nước nếu không đạt thỏa thuận. Website này có thêm chính sách bảo vệ nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương (người cao tuổi, người khuyết tật, người sống ở vùng khó khăn...), cho thấy cam kết của sàn trong việc tuân thủ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.

Việc công khai quy trình giải quyết phản ánh, khiếu nại và tranh chấp trên sàn TMĐT được quy định tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP đóng vai trò quan trọng trong nâng cao sự minh bạch và củng cố niềm tin của người tiêu dùng trong giao dịch trực tuyến.

3.4.2. Giải quyết khiếu nại, phản ánh về TMĐT của Bộ Công Thương

Bộ Công Thương tiếp nhận phản ánh của tổ chức, cá nhân về bốn (04) hành vi vi phạm về TMĐT cụ thể theo quy định tại Điều 31 Thông tư 47/2014/TT-BCT ngày 05/12/2014 của Bộ Công Thương quy định về quản lý website TMĐT. Theo đó, Bộ Công Thương tiếp nhận các nhóm hành vi sau: (i) Vi phạm các quy định về thông báo và đăng ký website TMĐT; (ii) Vi phạm các quy định về giao kết hợp đồng trong TMĐT tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP; (iii) Vi phạm các quy định về trách nhiệm của người sở hữu website TMĐT bán hàng hoặc người cung cấp dịch vụ TMĐT tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP; (iv) Vi phạm các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân và an toàn thanh toán trong TMĐT tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP; và (v) Các vi phạm khác quy định tại Điều 4 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP.

Bộ Công Thương xây dựng cơ chế tiếp nhận, phản hồi thông tin để giải quyết khiếu nại, phản ánh và tranh chấp liên quan đến website, ứng dụng TMĐT

tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT tại địa chỉ online.gov.vn.

Số lượng thông tin phản ánh của người dân trên Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT từ 2020 đến 2024

Năm	Chưa thông báo đăng ký, thông báo	Giả mạo thông tin đăng ký	Vi phạm pháp luật khác
2020	74	21	67
2021	85	19	191
2022	84	18	187
2023	40	17	165
2024	71	25	178

Số liệu ghi nhận từ Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT (online.gov.vn) cho thấy thông tin phản ánh của người dân tập trung vào hành vi chưa thông báo đăng ký website, ứng dụng TMĐT; hành vi về giả mạo thông tin đăng ký của doanh nghiệp và hành vi vi phạm khác. Các hành vi vi phạm pháp luật khác tập trung chủ yếu là hành vi giả mạo logo đã đăng ký, giả mạo website hoặc thương nhân, tổ chức khác; hành vi kinh doanh hàng cấm, hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; hành vi về đánh bạc online; và hành vi kinh doanh dịch vụ đa cấp trái phép. Bộ Công Thương không nhận được kiến nghị, phản ánh nào về hành vi liên quan đến giao kết hợp đồng trong TMĐT.

Sự ra đời của Luật Giao dịch điện tử 2023 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 đã tạo khung pháp lý chặt chẽ hơn, yêu cầu các nền tảng TMĐT phải minh bạch thông tin, tăng cường trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại và bảo vệ người tiêu dùng. Bộ Công Thương xử lý thông tin phản ánh trên môi trường trực tuyến thông qua Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT (online.gov.vn), theo quy trình được quy định tại Thông tư 47/2014/TT-BCT, sau khi có trên 5 (năm) ý kiến phản ánh từ các tổ chức, cá nhân khác nhau về một hoặc nhiều hành vi thì chủ sở hữu website, ứng dụng TMĐT sẽ phải thực hiện giải trình. Sau thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu giải trình của Bộ Công Thương, nếu chủ website, ứng dụng không có phản hồi hoặc không giải trình được về các ý kiến phản ánh, thì website đó sẽ bị đưa vào danh sách website, ứng dụng TMĐT bị phản ánh về việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật và có thể bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

Cảnh báo trên Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT

online.gov.vn/Tin-Tuc/canh-bao

TRANG CHỦ > CẢNH BÁO

CẢNH BÁO



Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số yêu cầu các nền tảng TMĐT rà soát, gỡ bỏ các sản phẩm thuốc kê...

Thứ tư, 15/11/2024

Theo quy định tại điểm p khoản 2 Điều 42 Luật Dược năm 2016, các cơ sở kinh doanh được có trách nhiệm "chỉ được bán thuốc kê đơn tại cơ sở bán lẻ thuốc khi có đơn thuốc". "Bán lẻ thuốc kê đơn mà không có đơn thuốc..."



Cảnh báo giả mạo Bộ Công Thương về việc Phê duyệt dự án thanh toán xử lý đơn hàng online của Công...

Thứ sáu, 01/08/2024

Bộ Công Thương (Cục TMĐT và KTS) nhận được phản ánh của các quan báo chí, truyền thông về việc một số đối tượng trên mạng xã hội đăng tải văn bản giả mạo Quyết định của Bộ Công Thương về việc "Phê duyệt dự án th...



Cảnh báo sản phẩm Detox Táo hỗ trợ giảm cân chứa Sibutramin

Thứ năm, 25/04/2024

Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số nhận được Công văn số 855/ATTP-NDTT của Cục An toàn thực phẩm - Bộ Y tế về việc sản phẩm Detox Táo hỗ trợ giảm cân chứa sibutramine là chất cấm sử dụng trong thực phẩm b...



Yêu cầu gỡ bỏ các thiết bị lập thông tin di động, thiết bị gây nhiễu

Thứ bảy, 02/04/2024

Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số nhận được công văn số 20/CTS-TTtra của Cục Tần số vô tuyến điện - Bộ Thông tin và Truyền thông phản ánh về việc một số website/ứng dụng đăng bán thiết bị gây nhiễu (thiết...

THÔNG BÁO MỚI

Cục TMĐT&KTS phối hợp Tổng cục Thuế rà soát doanh nghiệp cung cấp dịch vụ TMĐT ngừng hoạt động

Thứ hai, 10/02/2025

Mở cổng báo cáo trực tuyến về thương mại điện tử năm 2024 cho đơn vị quá hạn

Thứ hai, 28/01/2025

Giới hạn thời gian nộp báo cáo tình hình hoạt động thương mại điện tử năm 2024

Thứ hai, 19/12/2024

THÔNG BÁO VỀ VIỆC NỘP BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ 2024

Thứ hai, 24/12/2024

Rà soát, gỡ bỏ các thông tin rao bán động vật hoang dã và các sản phẩm động vật hoang dã trái phép

Thứ hai, 23/09/2024

CẢNH BÁO MỚI

Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số yêu cầu các nền tảng TMĐT rà soát, gỡ bỏ các sản phẩm thuốc kê...

Thứ tư, 15/11/2024

Cảnh báo giả mạo Bộ Công Thương về việc Phê duyệt dự án thanh toán xử lý đơn hàng online của Công...

Thứ sáu, 01/08/2024

Cảnh báo sản phẩm Detox Táo hỗ trợ giảm cân chứa Sibutramin

Thứ năm, 25/04/2024

3.5. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm hành chính trong TMĐT

Bộ Công Thương và Sở Công Thương các tỉnh, thành phố được giao chức năng thực hiện kiểm tra, thanh tra các thương nhân, tổ chức, cá nhân thiết lập website TMĐT theo khoản 2 Điều 77 Nghị định số 52. Trên cơ sở các nội dung quy định về TMĐT tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, Nghị định số 85/2021/NĐ-CP, Chính phủ ban hành một số văn bản điều chỉnh các biện pháp xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực TMĐT, cụ thể:

- Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15/11/2013 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. Theo đó, từ Điều 81 đến Điều 85 của Nghị định có các quy định cụ thể đối với từng hành vi vi phạm, bám sát nội dung về quản lý hoạt động TMĐT tại Nghị định 52/2013/NĐ-CP;

- Nghị định số 127/2015/NĐ-CP ngày 14/12/2015 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động ngành Công Thương, trong đó quy định Cục TMĐT và Công nghệ thông tin (nay là Cục TMĐT và Kinh tế số) là một trong những cơ quan được giao thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành. Ngày 10/8/2016, Bộ Công Thương ban hành Thông tư số 15/2016/TT-BCT hướng dẫn một số quy định về thanh tra chuyên ngành Công Thương. Các văn bản trên là cơ sở pháp lý để đơn vị chức năng thực hiện tốt hơn vai trò quản lý, giám sát, kiểm tra các website TMĐT nhằm

phát hiện, xử lý nghiêm các sai phạm trong lĩnh vực quản lý của mình;

- 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, thay thế Nghị định số 185/2013/NĐ-CP và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP. Theo đó, từ Điều 62 đến Điều 66 của Nghị định có các quy định cụ thể đối với hành vi vi phạm trong lĩnh vực TMĐT;

- Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31/01/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất, vật liệu nổ công nghiệp; điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả; hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí, trong đó có bổ sung sửa đổi các hành vi vi phạm trong lĩnh vực TMĐT quy định tại Nghị định số 98/2020/NĐ-CP.

Thực hiện Chương trình công tác của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ năm 2022, Bộ Công Thương được giao xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ Đề án về chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong TMĐT đến năm 2025. Ngày 29/3/2023, Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang đã ký ban hành Quyết định số 319/QĐ-TTg phê duyệt Đề án trên (Đề án 319). Đề án là cơ sở pháp lý quan trọng để các Bộ, ngành, lực lượng chức năng thực hiện đồng bộ các giải pháp, như: Hoàn thiện khung khổ pháp lý, văn bản quy phạm pháp luật; đào tạo, bồi dưỡng công chức thực thi công vụ cho công chức; xây dựng Cổng thông tin quản lý hoạt động TMĐT; xây dựng cơ sở dữ liệu, hệ thống giám sát, thu thập dữ liệu về giao dịch TMĐT trên các nền tảng mạng xã hội, cho phép kết nối, chia sẻ thông tin giữa các bộ, ngành, doanh nghiệp phục vụ công tác đấu tranh chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động TMĐT; tăng cường hợp tác quốc tế về công tác chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động TMĐT...

Năm 2024 cũng là năm trọng điểm xử lý vi phạm trong lĩnh vực TMĐT của đội ngũ quản lý thị trường. Trong bối cảnh gia tăng vi phạm về hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong TMĐT, Tổng cục quản lý thị trường đã phối hợp với các Bộ, ngành, địa phương và các cơ quan, tổ chức liên quan tập trung triển khai Đề án 319, bên cạnh việc tổ chức khảo sát, đánh giá và kiến nghị cấp có thẩm quyền hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật về hoạt động TMĐT, yêu cầu các sàn giao dịch TMĐT lớn như Shopee, Lazada, Tiki, Tiktokshop, Sendo chia sẻ thông tin phục vụ hoạt động kiểm tra, xử lý vi phạm, tăng cường hoạt động sàng lọc, phòng ngừa, ngăn chặn vi phạm; trong năm 2024, lực lượng quản lý thị trường đã phát hiện, xử lý 3.124 vụ vi phạm (tăng 266% so với năm 2023), chuyển cơ quan

điều tra 04 vụ, xử phạt vi phạm hành chính 48 tỷ đồng (tăng 220% so với năm 2023); đặc biệt, trị giá hàng hoá vi phạm trên 34 tỷ đồng (tăng 440% so với năm 2023). Đối với các nền tảng TMĐT xuyên biên giới đang hoạt động tại Việt Nam chưa tuân thủ các quy định của pháp luật, Tổng cục quản lý thị trường đã chỉ đạo các đơn vị phối hợp với các lực lượng chức năng liên quan tăng cường giám sát, phát hiện, xử lý kho hàng, điểm tập kết hàng hoá (nếu có) và thông qua thực tiễn kiểm tra, rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền tiếp tục hoàn thiện chính sách, pháp luật nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Bên cạnh lực lượng quản lý thị trường, các cơ quan có chức năng thanh tra chuyên ngành của Bộ Công Thương và Sở Công Thương các tỉnh, thành phố được giao thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra đối với thương nhân, tổ chức, cá nhân hoạt động TMĐT theo khoản 2 Điều 77 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP của Chính phủ về TMĐT. Riêng Cục TMĐT và Kinh tế số đã tiến hành thanh tra, kiểm tra 07 đơn vị năm 2022 (tổng số tiền phạt 144 triệu đồng); 04 đơn vị năm 2023 (tổng số tiền phạt 126 triệu đồng). Năm 2024, với 05 đơn vị kiểm tra, 02 đơn vị thanh tra theo kế hoạch được phê duyệt, tổng mức xử phạt hành chính do Cục TMĐT và Kinh tế số xử phạt là 222 triệu đồng). Bộ Công Thương (đầu mối là Cục TMĐT và Kinh tế số) thường xuyên phối hợp với chủ sàn giao dịch TMĐT rà soát, lọc theo từ khóa các sản phẩm vi phạm pháp luật. Năm 2022, Cục TMĐT và Kinh tế số đã yêu cầu các doanh nghiệp và tổ chức hoạt động TMĐT gỡ bỏ/khóa 1.663 gian hàng với 6.437 sản phẩm vi phạm; Chặn 5 website vi phạm có dấu hiệu lợi dụng TMĐT để kinh doanh hàng giả, hàng nhái và hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ; Năm 2023: gỡ bỏ hơn 20.000 gian hàng với hơn 50.000 sản phẩm vi phạm. Năm 2024, trong quý I, Cục TMĐT và Kinh tế số cùng Cục An ninh mạng và Phòng chống tội phạm sử dụng công nghệ cao – Bộ Công An tạm thu giữ 125.088 sản phẩm các loại bao gồm thực phẩm, mỹ phẩm, hàng gia dụng... (thuộc 242 danh mục sản phẩm hàng hóa) của đối tượng Nguyễn Hoàng Mai Ly; ngoài ra Cục TMĐT và Kinh tế số thực hiện gỡ bỏ các loại thực phẩm bổ sung, sản phẩm thuốc Đông y, mỹ phẩm không rõ nguồn gốc, các thiết bị gây nhiễu (thiết bị phá sóng) và thiết bị kích sóng điện thoại di động, các sản phẩm bánh trung thu giá rẻ, kém chất lượng và nhiều sản phẩm từ động vật hoang dã và các thiết bị bẫy, lưới, các thiết bị dẫn dụ để bắt, tận diệt các loại động vật hoang dã, đặc biệt là chim di cư, các sản phẩm là thuốc kê đơn đang được bán lẻ không theo quy định của pháp luật, kết quả đã gỡ bỏ 3.202 sản phẩm và chặn 1.228 gian hàng vi phạm.

Kết quả kiểm tra, xử lý cho thấy trong năm 2024, các vi phạm chủ yếu về TMĐT phần lớn tập trung vào các hành vi như: không thông báo website TMĐT

bán hàng với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định trước khi bán hàng; sử dụng biểu tượng đã đăng ký, đã thông báo để gắn lên website cung cấp dịch vụ TMĐT hoặc ứng dụng dịch vụ TMĐT khi chưa được xác nhận đăng ký của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định; không công bố hoặc công bố không đầy đủ, không chính xác trên website TMĐT bán hàng hoặc ứng dụng bán hàng thông tin về chủ sở hữu website hoặc ứng dụng và các hành vi vi phạm chủ yếu khác sau khi kiểm tra dự trên dấu hiệu vi phạm ban đầu về lĩnh vực TMĐT như: kinh doanh hàng hoá nhập lậu; không đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định khi thực hiện khuyến mại; kinh doanh hàng hoá không rõ nguồn gốc, xuất xứ; không đăng ký thành lập hộ kinh doanh trong những trường hợp phải đăng ký theo quy định.

Nhằm đẩy mạnh Chính phủ điện tử, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, điều hành, phục vụ doanh nghiệp và người dân một cách nhanh chóng, kịp thời và hiệu quả, Bộ Công Thương cũng xây dựng các hệ thống website quản lý nhà nước trong nhiều lĩnh vực để cung cấp cho người dân và doanh nghiệp như Hệ thống Cổng Dịch vụ công Bộ Công Thương (dichvucong.moit.gov.vn); Hệ thống Đăng ký website TMĐT (online.gov.vn); Hệ thống Khiếu nại vụ việc cạnh tranh/Khiếu nại vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng/Khiếu nại vi phạm quy định về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp (vcca.gov.vn); Hệ thống Lấy ý kiến góp ý các Dự thảo văn bản (legal.moit.gov.vn); Hệ thống phản ánh, kiến nghị, khiếu nại website TMĐT (chonghanggia.online.gov.vn). Các hệ thống này đóng vai trò là kênh thông tin chính thức của Bộ Công Thương để cung cấp các thông tin được xác thực tới cộng đồng doanh nghiệp và xã hội.

Bộ Công Thương đã và đang tập trung xây dựng, cung cấp danh sách một số đường dây nóng liên quan đến các lĩnh vực do Bộ quản lý để doanh nghiệp và người dân tham khảo như Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 18006838; Đường dây nóng kiểm tra văn bản hành chính của Bộ Công Thương 02422202133; Tổng đài giải đáp tư vấn về xuất nhập khẩu 02422202240; Tổng đài hỗ trợ trực tuyến Hệ thống quản lý và cấp chứng nhận xuất xứ điện tử 02422205513; Tổng đài phản ánh kiến nghị với lực lượng quản lý thị trường 1900888655; Đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật hệ thống Dịch vụ công trực tuyến Bộ Công Thương 02422205395; Đường dây nóng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại về website TMĐT 02422205512.

II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ, VẤN ĐỀ MỚI, XU HƯỚNG MỚI

Bên cạnh đó, sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ, sự xuất

hiện nhiều mô hình kinh doanh mới, đa dạng về mặt chủ thể, phức tạp về mặt bản chất và từ thực tiễn quản lý nhà nước trong lĩnh vực TMĐT, dẫn đến các chính sách, quy định về TMĐT đã bộc lộ một số tồn tại, hạn chế như sau:

1. Hệ thống pháp luật về TMĐT còn thiếu tính thống nhất, toàn diện

- Đảm bảo tính pháp lý cao hơn và ổn định hơn

Để đảm bảo tính pháp lý cao hơn và ổn định hơn của các văn bản pháp luật, cần xây dựng Luật TMĐT thay vì duy trì các văn bản ở cấp nghị định vì luật có giá trị pháp lý cao hơn nghị định, là cơ sở để điều chỉnh các vấn đề quan trọng, mang tính nguyên tắc và toàn diện trong lĩnh vực TMĐT. Nghị định phải được ban hành trên cơ sở một luật. Nếu không có luật gốc làm cơ sở, nghị định sẽ không đủ mạnh để điều chỉnh các vấn đề quan trọng trong lĩnh vực TMĐT. Hơn nữa, TMĐT là một lĩnh vực phức tạp, liên quan đến nhiều bên, cả trong nước lẫn nước ngoài, do vậy, cần phải có một khung pháp lý ổn định, lâu dài để điều chỉnh.

- Đáp ứng yêu cầu điều chỉnh toàn diện

TMĐT liên quan đến nhiều lĩnh vực như thương mại, giao dịch điện tử, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, quản lý thuế, bảo mật dữ liệu, chống gian lận thương mại... Vì vậy, quan hệ pháp luật trong lĩnh vực TMĐT hiện đang được điều chỉnh bởi nhiều văn bản quy phạm pháp luật thuộc các ngành luật khác nhau, như Luật Thương mại, Luật Giao dịch điện tử, Luật An toàn thông tin mạng, và Luật An ninh mạng. Mặc dù vậy, các quy định hiện hành trong các luật chung hiện nay không đủ chi tiết, cụ thể để xử lý các vấn đề đặc thù, phức tạp của TMĐT. Để điều chỉnh chi tiết và toàn diện các vấn đề này, cần thiết phải xây dựng văn bản ở cấp luật.

- Đảm bảo sự thống nhất trong hệ thống pháp luật, tránh chồng chéo, trùng lặp

Ngoài ra, các Nghị định hiện hành chưa đồng bộ với các quy định pháp luật khác như Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Quản lý thuế, Luật Sở hữu trí tuệ,... Một số Luật liên quan đến lĩnh vực TMĐT đều mới được ban hành trong thời gian gần đây, theo đó, mở rộng phạm vi, đối tượng điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung một số khái niệm và quy định mới. Do vậy, việc xây dựng Luật TMĐT giúp tránh chồng chéo và mâu thuẫn pháp lý giữa các quy định.

Việc ban hành một Luật chuyên ngành TMĐT chuyên biệt sẽ không chỉ để giải quyết các vấn đề hiện tại mà còn định hình tương lai của lĩnh vực TMĐT, đảm bảo sự phát triển cân bằng giữa quản lý nhà nước, quyền lợi người tiêu dùng,

và lợi ích doanh nghiệp.

2. Các mô hình TMĐT mới chưa có quy định điều chỉnh riêng, tiềm ẩn nhiều nguy cơ

Với sự xuất hiện của các công nghệ mới, nền tảng mới như dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI), các mô hình TMĐT ngày càng trở nên phức tạp và đa dạng, nhưng hiện nay chưa có quy định pháp luật điều chỉnh riêng biệt:

- Việc xây dựng nền tảng đa dịch vụ, trong đó cho phép các ứng dụng nhỏ đặt trong cùng một siêu ứng dụng đang trở thành một xu hướng trong tương lai. Thay vì phải tải tất cả các ứng dụng riêng rẽ, người dùng có thể tải một siêu ứng dụng, trong đó có tất cả các ứng dụng nhỏ chạy trên đó. Tuy nhiên, vấn đề đặt ra là trách nhiệm pháp lý của các chủ sở hữu ứng dụng trong mối tương quan của việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ của các ứng dụng nhỏ được tích hợp trên đó: Các bên sẽ phải chịu trách nhiệm thế nào nếu có vấn đề xảy ra trong quá trình giao dịch. Thêm nữa, các siêu ứng dụng nhiều dịch vụ, dẫn đến việc thu thập lượng lớn dữ liệu người dùng (vị trí, giao dịch, sở thích), đặt ra vấn đề liên quan đến bảo vệ dữ liệu, dữ liệu người dùng như thế nào, có thể phát sinh nguy cơ nền tảng số lợi dụng gây ra hành vi cạnh tranh không lành mạnh, điều hướng người dùng, đồng thời ngăn chặn các tổ chức, doanh nghiệp khác gia nhập thị trường v.v...

- Đặc biệt, một xu hướng phát triển nhanh chóng của TMĐT là hoạt động livestream bán hàng. Quy định pháp luật hiện hành điều chỉnh hoạt động livestream bán hàng giống như một hoạt động quảng cáo đi kèm với bán hàng, mà chưa có các quy định riêng về các chủ thể tham gia livestream (chủ tài khoản, người tham gia livestream), các trường thông tin tối thiểu phải cung cấp cho người xem, trình độ chuyên môn của người thực hiện livestream, định danh chủ tài khoản, nghĩa vụ nộp thuế và các vấn đề về kiểm soát thông tin trong quá trình phát livestream. Việc các mô hình, xu hướng trên vượt ra ngoài phạm vi điều chỉnh của các chính sách hiện hành khiến cho công tác quản lý gặp nhiều khó khăn nhất là trong các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, chống thất thu thuế, bất cập. Thực tiễn đã có nhiều vụ việc như các phiên livestream bán hàng nhiều tỷ đồng nhưng nhà nước không thu được thuế hay hoa hậu quốc tế thực hiện livestream bán kẹo rau củ, thổi phồng chức năng của sản phẩm, ảnh hưởng rất lớn đến quyết định mua hàng và sức khỏe của người tiêu dùng.

3. Vấn đề hàng giả, hàng nhái, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng kém chất lượng chưa được kiểm soát triệt để

Vấn đề kiểm soát hàng giả, hàng cấm, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng kém chất lượng tiếp tục là mối quan ngại chung của cả thị trường thương mại truyền thống lẫn TMĐT, đồng thời nhận được sự quan tâm đặc biệt từ các đại biểu Quốc hội tại kỳ họp thứ 7 Quốc hội khóa XV. Mặc dù các văn bản pháp lý về TMĐT đã quy định việc rà soát, kiểm soát và xử lý các thông tin cũng như hoạt động vi phạm, nhưng những hành vi vi phạm trong không gian mạng ngày càng trở nên tinh vi. Văn bản pháp lý hiện hành về TMĐT đang giao trách nhiệm cho chủ nền tảng TMĐT trong việc xác định danh tính của người bán trong nước và nước ngoài trên sàn. Điều này dẫn đến các vấn đề:

- Khó khăn trong xác định danh tính người bán: Hiện tại, nhiều nền tảng TMĐT chưa định danh và xác thực điện tử đối với người bán, dẫn đến việc khó kiểm soát chính xác thông tin về người bán, đặc biệt là với người bán ở nước ngoài hoặc người bán không tuân thủ quy định pháp luật. Ngoài ra, cơ quan quản lý nhà nước cũng không nắm được một người bán hoạt động trên bao nhiêu nền tảng TMĐT.

- Khó khăn trong việc truy vết và xử lý vi phạm: Việc chưa có quy định chặt chẽ về việc xác minh và lưu trữ thông tin người bán làm cho công tác điều tra và xử lý vi phạm trong giao dịch TMĐT trở nên phức tạp. Các cơ quan chức năng khó truy vết kho hàng hoặc đối tượng bán hàng khi có vi phạm.

- Rủi ro về gian lận và trốn thuế: Vì không có cơ chế định danh điện tử cũng như kiểm tra, giám sát toàn diện, các nền tảng TMĐT có thể bị lạm dụng để thực hiện các hoạt động gian lận hoặc trốn thuế. Các cơ quan quản lý, đặc biệt là cơ quan thuế, không thể theo dõi đầy đủ các giao dịch và hoạt động của người bán.

- Vấn đề bảo vệ người tiêu dùng: Người tiêu dùng khó có thể xác minh độ tin cậy của người bán trên các sàn TMĐT nếu thông tin về người bán không được rõ ràng và minh bạch. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của người tiêu dùng và làm giảm độ tin cậy của nền tảng TMĐT.

4. Hoạt động TMĐT xuyên biên giới phát triển nhanh chóng nhưng cũng tiềm ẩn nhiều phức tạp

Hoạt động TMĐT xuyên biên giới thực sự phát triển mạnh mẽ những năm gần đây khi hạ tầng công nghệ thông tin, logistics phát triển mạnh mẽ. Người tiêu dùng Việt Nam được hưởng lợi khi có thể tiếp cận với hàng hóa, dịch vụ toàn cầu. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy hạ tầng pháp luật hiện hành chưa thể giải quyết, điều chỉnh các tồn tại, bất cập của hoạt động TMĐT xuyên biên giới như kiểm soát chất lượng hàng nhập khẩu qua TMĐT, rủi ro như hàng giả, hàng kém chất

lượng, gian lận giao dịch, bảo vệ sản xuất trong nước, v.v...

a) Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trong TMĐT xuyên biên giới, các sản phẩm giả mạo thương hiệu, hàng giả, hàng kém chất lượng của nước ngoài dễ dàng bị trà trộn vào nền tảng bán hàng quốc tế. Người tiêu dùng Việt Nam dễ bị lừa mua phải hàng không chính hãng, gây thiệt hại về tài chính và ảnh hưởng tới sức khỏe, an toàn.

Bên cạnh đó, việc xác định nguồn gốc, xuất xứ của hàng hoá trên các nền tảng xuyên biên giới còn thiếu chặt chẽ, dẫn đến khó khăn trong việc kiểm soát, hạn chế bảo vệ người tiêu dùng khỏi các sản phẩm sai lệch so với quy định, tiêu chuẩn chất lượng. Ngoài ra, các quy trình giải quyết tranh chấp liên quan đến hàng giả, hàng kém chất lượng trong TMĐT xuyên biên giới còn thiếu và chưa rõ ràng. Người tiêu dùng gặp khó khăn trong việc đòi quyền lợi, đòi lại tiền hoặc yêu cầu bồi thường khi mua hàng giả, nhái qua các nền tảng quốc tế.

b) Bảo vệ sản xuất trong nước

Phát triển TMĐT xuyên biên giới là xu thế tất yếu khách quan vì xu thế này vừa mang lại lợi ích cho người tiêu dùng (được sử dụng hàng hóa đa dạng hơn, mua sắm tiện lợi hơn), giúp doanh nghiệp Việt Nam dễ dàng xuất khẩu hàng hóa ra thị trường nước ngoài với chi phí thấp hơn. Tuy nhiên, nếu không được kiểm soát, TMĐT xuyên biên giới sẽ tạo điều kiện thuận lợi để các hàng hóa nước ngoài, đặc biệt là hàng giá rẻ từ các quốc gia khác, xâm nhập thị trường Việt Nam. Điều này gây sức ép lớn lên các doanh nghiệp sản xuất trong nước, khiến doanh nghiệp trong nước khó cạnh tranh về giá, thậm chí phải giảm giá hoặc ngưng hoạt động.

Hiện nay, chính sách của Việt Nam không đặt ra giới hạn về số lượng hay loại hình hàng hóa nhập khẩu qua phương thức TMĐT. Trong khi đó, nhiều quốc gia khác áp dụng các quy định chặt chẽ đối với hàng hóa nhập khẩu qua TMĐT. Điều này vô hình chung tạo ra sự bất lợi và một sân chơi không công bằng cho hàng hóa Việt Nam khi tham gia cạnh tranh trên thị trường quốc tế.

Việc các quốc gia đã xây dựng luật riêng hoặc các chính sách riêng về TMĐT để điều chỉnh và thúc đẩy sự phát triển của lĩnh vực này, trong đó có những quy định chặt chẽ về TMĐT xuyên biên giới, đặt ra các bài toán cho cơ quan quản lý của Việt Nam trong việc đảm bảo cạnh tranh nhưng cũng đảm bảo hài hòa, bảo vệ quyền lợi cho doanh nghiệp Việt Nam trong lĩnh vực TMĐT.

5. Nhu cầu phát triển TMĐT của kinh tế tư nhân

Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04 tháng 5 năm 2025 của Bộ Chính trị về phát triển kinh tế tư nhân đã khẳng định kinh tế tư nhân là một động lực quan trọng nhất của nền kinh tế quốc gia, với khoảng hơn 940 nghìn doanh nghiệp và hơn 5 triệu hộ kinh doanh đang hoạt động, đóng góp khoảng 50% GDP, hơn 30% tổng thu ngân sách nhà nước. Tuy nhiên, Nghị quyết số 68-NQ/TW cũng có nêu kinh tế tư nhân vẫn đối mặt với nhiều rào cản kìm hãm sự phát triển, chưa bứt phá về quy mô và năng lực cạnh tranh, chưa đáp ứng được yêu cầu, kỳ vọng là lực lượng nòng cốt của kinh tế đất nước.

Trong bối cảnh chuyển đổi số toàn cầu, TMĐT trở thành công cụ không thể thiếu để các doanh nghiệp, hộ kinh doanh tư nhân nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng thị trường và tối ưu hóa hoạt động. Đặc biệt, với đặc thù linh hoạt, quy mô vừa và nhỏ chiếm đa số, TMĐT giúp doanh nghiệp, hộ kinh doanh tiếp cận khách hàng toàn quốc – thậm chí toàn cầu – với chi phí thấp hơn nhiều so với kênh truyền thống. Nhu cầu này càng trở nên cấp bách khi người tiêu dùng ngày càng ưa chuộng mua sắm trực tuyến, đòi hỏi doanh nghiệp phải xây dựng kênh phân phối số, tối ưu trải nghiệm khách hàng và đa dạng hóa phương thức thanh toán. Bên cạnh đó, TMĐT còn giúp kinh tế tư nhân tăng hiệu quả quản lý chuỗi cung ứng, giảm chi phí vận hành và nhanh chóng thích ứng với biến động thị trường. Do đó, hoàn thiện thể chế, bổ sung các chính sách về phát triển TMĐT nói chung và cho khu vực kinh tế tư nhân là một nhu cầu cấp thiết để kinh tế tư nhân bắt kịp xu thế, phát huy tiềm năng và khẳng định vị thế trong kỷ nguyên số.

6. Xu hướng phát triển TMĐT theo hướng xanh và bền vững

Quy mô thị trường TMĐT Việt Nam năm 2024 đã đạt mốc 25 tỷ USD, tăng trưởng 20% so với năm 2023, đóng góp gần **10%** tổng doanh thu hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng cả nước năm 2024. Với tốc độ tăng trưởng nhanh như vừa qua, dự kiến TMĐT sẽ ngày càng gia tăng tỷ trọng đóng góp cho cả nền kinh tế. Tuy vậy, do đặc thù của hoạt động TMĐT, càng mở rộng quy mô thì TMĐT càng tạo ra một lượng lớn bao bì và phát thải do vận chuyển.

Theo thống kê của các cơ quan chức năng, ở Hàn Quốc, rác thải do TMĐT thải ra môi trường gấp 4,8 lần rác thải truyền thống. Tại Hoa Kỳ, mua sắm trực tuyến tốn lượng giấy các-ton nhiều gấp 7 lần so với mua sắm truyền thống. Trong khi đó năm 2020, Trung Quốc sử dụng trên 70 tỷ kiện hàng giao dịch TMĐT, trong đó đã sử dụng 11 triệu tấn bao bì các-ton và nhựa, trong đó gần 2 triệu tấn chất thải nhựa.

Hiện nay các chính sách về kinh tế số và TMĐT phần lớn vẫn tập trung vào

các giải pháp phục vụ phát triển nhanh. Trong khi đó, để phù hợp với các cam kết quốc tế về bảo vệ môi trường, đã đến lúc Việt Nam cần có các chính sách thúc đẩy phát triển TMĐT xanh và bền vững. Trong đó, người tiêu dùng trực tuyến và các doanh nghiệp TMĐT cũng như logistics là những đối tượng nòng cốt thực thi các giải pháp chính sách.

Phát triển TMĐT xanh, bền vững không chỉ giúp bảo vệ môi trường mà còn thúc đẩy sự phát triển kinh tế lâu dài, nâng cao hình ảnh doanh nghiệp và phù hợp xu hướng tiêu dùng toàn cầu. Đây là hướng đi thiết yếu để xây dựng một nền kinh tế hiện đại, trách nhiệm và phù hợp với yêu cầu của thời đại mới.

7. Cần thiết đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, phân cấp, phân quyền cho địa phương trong lĩnh vực TMĐT

Hiện nay, toàn bộ 15 thủ tục hành chính liên quan đến TMĐT đều được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình và miễn phí trên Cổng dịch vụ công của Bộ Công Thương. Các TTHC này hiện đều là TTHC cấp Trung ương, do tính chất không phụ thuộc vào địa giới hành chính cũng như sự phức tạp trong việc xử lý hồ sơ. Theo số liệu thống kê, số lượng website/ứng dụng TMĐT đã được Bộ Công Thương xác nhận thông báo/dăng ký tăng từ 106 website/ứng dụng năm 2013 đến 56.162 website/ứng dụng tính đến hết tháng 5/2025.

Căn cứ chỉ đạo của Chính phủ về phân cấp, phân quyền, trong bối cảnh số lượng các website/ứng dụng TMĐT và số lượng giao dịch TMĐT trong nền kinh tế tăng trưởng nhanh chóng, việc phân cấp, phân quyền cho địa phương trong xử lý các TTHC thuộc lĩnh vực TMĐT là hết sức cần thiết. Phân cấp và phân quyền vừa nhằm đảm bảo yêu cầu cải cách hành chính, tăng cường phân cấp quản lý vừa tạo điều kiện để địa phương chủ động thực hiện và chịu trách nhiệm nhiều hơn trong phát triển và quản lý hoạt động TMĐT.

Những vướng mắc và bất cập trong việc quản lý lĩnh vực TMĐT như đã nêu ở trên đặt ra nhiều vấn đề liên quan đến hệ thống pháp luật, cần được nghiên cứu, sửa đổi và bổ sung theo đúng chủ trương của Đảng, Nhà nước và Chính phủ, đáp ứng yêu cầu phát triển của đất nước trong giai đoạn mới.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Cơ sở chính trị, pháp lý

Trong thời gian qua, các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước, Chính phủ trong lĩnh vực TMĐT được thể hiện trong nhiều Nghị quyết và văn bản quan trọng, trong đó nổi bật là:

- Văn kiện đại hội Đảng khóa XIII và Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030: “*Phát triển thị trường hàng hoá, dịch vụ theo các phương thức tổ chức, giao dịch văn minh, hiện đại, TMĐT*”, “*Thúc đẩy phát triển kinh tế số, xã hội số, sản xuất thông minh, các mô hình sản xuất kinh doanh mới, kinh tế chia sẻ, TMĐT*”, “*Đẩy mạnh phát triển TMĐT và sự hài hoà giữa TMĐT với thương mại truyền thống*”, Tiếp tục đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá dựa trên nền tảng của khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và công nghệ của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, trong đó tập trung phát triển các ngành ưu tiên có mức độ sẵn sàng cao như công nghiệp công nghệ thông tin, điện tử - viễn thông; an toàn, an ninh mạng; công nghiệp chế tạo thông minh; tài chính - ngân hàng; TMĐT; nông nghiệp số; du lịch số; công nghiệp văn hoá số; y tế; giáo dục và đào tạo”;

- Nghị quyết số 29-NQ/TW ngày 17/11/2022 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII về tiếp tục đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 đề cập đến giải pháp: “*Rà soát, hoàn thiện luật chuyên ngành về du lịch, thương mại, đường sắt, bưu chính, công nghệ thông tin, viễn thông và các luật có liên quan; tiếp tục hoàn thiện chính sách, pháp luật, đẩy mạnh xã hội hóa để cơ cấu lại các ngành dịch vụ dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, nhất là trong các lĩnh vực TMĐT, tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, y tế, giáo dục, logistics, du lịch, các dịch vụ mới của nền kinh tế số...*”;

- Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia: “*Khẩn trương, quyết liệt hoàn thiện thể chế; xoá bỏ mọi tư tưởng, quan niệm, rào cản đang cản trở sự phát triển; đưa thể chế thành một lợi thế cạnh tranh trong phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số*”; “*Đẩy mạnh tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ trên môi trường số, bảo đảm kinh tế số các ngành, lĩnh vực chiếm tối thiểu 70% kinh tế số; đẩy mạnh sản xuất thông minh trong các ngành, lĩnh vực: Nông nghiệp, thương mại, tài chính, giáo dục, y tế, giao thông, logistics*”;

- Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025 của Bộ Chính trị về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới, trong đó có quan điểm, định hướng: “*Các hoạt động tổng kết, khảo sát thực tiễn, nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế, đánh giá tác động chính sách, lựa chọn chính sách phải được thực hiện kỹ lưỡng, thực chất, khoa học*”; “*dứt khoát từ bỏ tư duy “không quản được thì cấm”*”; “*Bảo đảm thực chất quyền tự do kinh doanh, quyền sở hữu tài sản và quyền tự do hợp đồng, sự bình đẳng giữa các*

doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế; kinh tế tư nhân là một động lực quan trọng nhất của nền kinh tế quốc gia”, “tập trung xây dựng pháp luật về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, tạo hành lang pháp lý cho những vấn đề mới, phi truyền thống (trí tuệ nhân tạo, chuyển đổi số, chuyển đổi xanh, khai thác nguồn lực dữ liệu, tài sản mã hóa...)”; “khẩn trương sửa đổi, bổ sung các văn bản pháp luật ... gắn với phân cấp, phân quyền tối đa theo phương châm “địa phương quyết, địa phương làm, địa phương chịu trách nhiệm”..”;

- Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025 của Bộ Chính trị về phát triển kinh tế tư nhân:

+ “Hoàn thiện khung pháp lý cho các mô hình kinh tế mới, kinh doanh dựa trên công nghệ và nền tảng số, đặc biệt là công nghệ tài chính, trí tuệ nhân tạo, tài sản ảo, tiền ảo, tài sản mã hoá, tiền mã hoá, TMĐT... Có cơ chế thử nghiệm đối với những ngành, lĩnh vực mới trên cơ sở hậu kiểm, phù hợp với thông lệ quốc tế”

+ “Đẩy mạnh phát triển thị trường trong nước, kích cầu tiêu dùng, đa dạng hoá các kênh phân phối, phát triển mạnh các nền tảng số, TMĐT; triển khai thực chất, hiệu quả Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”; nâng cấp, đổi mới chương trình xúc tiến thương mại quốc gia; hỗ trợ doanh nghiệp tư nhân xây dựng và quảng bá thương hiệu. Khuyến khích phát triển các tập đoàn bán lẻ tư nhân; có chính sách ưu tiên cho doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo tham gia chương trình, kế hoạch, dự án mua sắm công phù hợp với thông lệ quốc tế. Nâng cao năng lực thực thi, tận dụng các cam kết quốc tế và có cơ chế hỗ trợ hiệu quả giải quyết tranh chấp quốc tế cho khu vực kinh tế tư nhân...”

+ “Rà soát, hoàn thiện và thực thi hiệu quả quy định pháp luật về bảo vệ quyền sở hữu tài sản, trong đó có quyền sở hữu trí tuệ và tài sản vô hình; giảm thiểu rủi ro pháp lý. Có chính sách hỗ trợ định giá, bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ trong nước; hỗ trợ khuyến khích các doanh nghiệp tư nhân đăng ký quyền sở hữu trí tuệ ở nước ngoài và các tổ chức quốc tế. Có chế tài nghiêm khắc đối với hành vi vi phạm về sở hữu trí tuệ, nhất là vi phạm trên không gian TMĐT. Bảo đảm thực hiện trực tuyến toàn trình thủ tục xác lập quyền sở hữu công nghiệp, cắt giảm tối đa thời gian thực hiện thủ tục yêu cầu cấp quyền sở hữu trí tuệ, bảo đảm phù hợp với thông lệ quốc tế”

+ “Ban hành khung pháp lý thử nghiệm có kiểm soát (sandbox) đối với công nghệ mới, sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh doanh mới; tạo môi trường thuận

lợi cho doanh nghiệp tư nhân tham gia nghiên cứu và ứng dụng trí tuệ nhân tạo, chuỗi khối, dữ liệu lớn, TMĐT, công nghệ tài chính, y tế thông minh...”

- Kết luận số 119-KL/TW ngày 20/01/2025 của Bộ Chính trị về định hướng đổi mới, hoàn thiện quy trình xây dựng pháp luật: *“đẩy mạnh thực hiện chủ trương phân cấp, phân quyền; cải cách triệt để thủ tục hành chính, giảm chi phí tuân thủ... luật điều chỉnh các nội dung về kiến tạo phát triển chỉ quy định những vấn đề khung, những vấn đề có tính nguyên tắc thuộc thẩm quyền của Quốc hội, còn những vấn đề thực tiễn thường xuyên biến động thì giao Chính phủ, bộ, ngành, địa phương quy định để bảo đảm linh hoạt, phù hợp với thực tiễn”*;

- Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư: *“Hoàn thiện pháp luật, trước hết là pháp luật về doanh nghiệp, khởi nghiệp sáng tạo, sở hữu trí tuệ, thương mại, đầu tư, kinh doanh để tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình chuyển đổi số quốc gia và phát triển các sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh tế mới dựa trên nền tảng công nghệ số, Internet và không gian mạng”*; *“Tập trung phát triển các ngành ưu tiên có mức độ sẵn sàng cao như: Công nghiệp công nghệ thông tin, điện tử - viễn thông; an toàn, an ninh mạng; công nghiệp chế tạo thông minh; tài chính - ngân hàng; TMĐT...”*; *“Cần có cách tiếp cận mở, sáng tạo cho thí điểm đối với những vấn đề thực tiễn mới đặt ra, tạo mọi thuận lợi cho đổi mới sáng tạo và tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình chuyển đổi số quốc gia và phát triển các sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh tế mới dựa trên nền tảng công nghệ số. Sớm ban hành khung thể chế thử nghiệm có kiểm soát đối với các công nghệ, sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh doanh mới hình thành từ cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ Tư. Quy định rõ phạm vi không gian và thời gian thử nghiệm.”*;

- Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng đã đưa ra định hướng phát triển đất nước giai đoạn 2021-2030, bao gồm: *Thúc đẩy nghiên cứu, chuyển giao, ứng dụng mạnh mẽ thành tựu của cuộc CMCN 4.0 vào mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, chú trọng một số ngành, lĩnh vực trọng điểm, có tiềm năng, lợi thế để làm động lực cho tăng trưởng theo tinh thần bắt kịp, tiến cùng và vượt lên ở một số lĩnh vực so với khu vực và thế giới;*

- Nghị quyết số 141/2024/QH15 ngày 29/6/2024 của Quốc hội về hoạt động chất vấn tại Kỳ họp thứ 7, Quốc hội khóa XV, trong đó Quốc hội yêu cầu Bộ Công Thương: *“Tiếp tục hoàn thiện pháp luật về TMĐT và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng...”*;

- Chỉ thị 03-CT/TW ngày 19/5/2021 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với Cuộc vận động "Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam" trong tình hình mới, trong đó nêu giải pháp: *“Đẩy mạnh quảng bá, giới thiệu sản phẩm, hàng hoá Việt và các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất trong nước có các sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ được người tiêu dùng ưa thích; trọng tâm là thị trường trong nước, đồng thời mở rộng ra thị trường nước ngoài, nhất là các thị trường mà Việt Nam đã ký Hiệp định Thương mại tự do; Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển TMĐT và các kênh thương mại hiện đại, kết hợp hài hoà với hoạt động thương mại, phân phối truyền thống...”*;

- Nghị quyết số 93/NQ-CP ngày 05/7/2023 của Chính phủ về nâng cao hiệu quả hội nhập kinh tế quốc tế, thúc đẩy kinh tế phát triển nhanh và bền vững giai đoạn 2023 – 2030 cũng đã nêu rõ một trong những giải pháp về cải cách, hoàn thiện thể chế kinh tế là: *“Tiếp tục sửa đổi, hoàn thiện hệ thống luật liên quan về quản lý cạnh tranh, phòng vệ thương mại, phát triển bền vững, sở hữu trí tuệ, TMĐT, mua sắm Chính phủ, lao động, công đoàn... phù hợp với các cam kết FTA thế hệ mới và đảm bảo lợi ích của doanh nghiệp, người lao động và nền kinh tế trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế”*;

- Nghị quyết số 218/NQ-CP ngày 12/11/2024 về phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 10 năm 2024 nêu nhiệm vụ: *“Tổng kết, đánh giá việc thi hành pháp luật về TMĐT trong thời gian qua; nghiên cứu, đề xuất việc xây dựng Luật về TMĐT theo đúng quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật”*;

- Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026 nêu giải pháp: *“Cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh”, “Cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính dựa trên ứng dụng công nghệ, tái sử dụng dữ liệu”, “Đẩy mạnh phân cấp, phân quyền trong thực hiện thủ tục hành chính”, “Cắt giảm, đơn giản hóa điều kiện đầu tư kinh doanh”, “Đẩy mạnh thực hiện thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính”*;

- Công điện số 56/CD-TTg ngày 06/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục tăng cường công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực TMĐT, kinh doanh trên nền tảng số, trong đó giao Bộ Công Thương: *“...tiếp tục rà soát các văn bản quy phạm pháp luật để kịp thời đề xuất, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện chính sách pháp luật về quản lý TMĐT”*;

- Công điện số 119/CD-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 25/11/2024 về

việc tiếp tục đẩy mạnh công tác quản lý nhà nước về TMĐT nêu rõ: “*Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan liên quan tiếp tục rà soát Luật Thương mại và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan để kịp thời đề xuất việc xây dựng, sửa đổi, bổ sung chính sách pháp luật về quản lý TMĐT*”;

- Công điện 121/CĐ-TTg ngày 26/11/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục đẩy mạnh phát triển thị trường trong nước, kích cầu tiêu dùng yêu cầu: “*Nghiên cứu và xây dựng cơ chế kiểm soát chặt chẽ hàng nhập khẩu qua TMĐT hiện đang tạo sức ép lớn lên hàng hóa sản xuất trong nước, ảnh hưởng tới tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp nội địa*”;

- Quyết định số 165/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 28/02/2023 phê duyệt Đề án tái cơ cấu ngành Công Thương giai đoạn đến năm 2030 có nêu: “*Xây dựng và hoàn thiện các chính sách, khung khổ pháp lý tạo thuận lợi cho xuất nhập khẩu qua các nền tảng số, đặc biệt là qua kênh TMĐT xuyên biên giới, gắn với bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và bảo vệ dữ liệu phù hợp với thông lệ quốc tế và yêu cầu quản lý của Việt Nam*”;

- Quyết định số 386/QĐ-TTg ngày 17/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt đề án phát triển thị trường trong nước gắn với cuộc vận động “người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam” giai đoạn 2021 – 2025 nêu mục tiêu: “*Giữ thị phần hàng Việt Nam có thể mạnh với tỷ lệ trên 85% tại các kênh phân phối hiện đại (trung tâm thương mại, siêu thị, cửa hàng tiện lợi, siêu thị mini, TMĐT...) và trên 80% các kênh phân phối truyền thống (chợ, cửa hàng tạp hóa, ...)*”;

- Nghị quyết số 04/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh phân cấp, phân quyền trong quản lý nhà nước yêu cầu: “*...đẩy mạnh phân cấp, phân quyền quản lý nhà nước giữa trung ương và địa phương*”;

- Nghị định số 40/2025/NĐ-CP ngày 26/02/2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương, trong đó giao Bộ Công Thương: “*Thực hiện quản lý nhà nước về TMĐT. Chủ trì, phối hợp, tổ chức thực hiện các chiến lược, kế hoạch, chương trình phát triển TMĐT, chính sách và pháp luật điều chỉnh trong hoạt động TMĐT*”;

Những văn bản trên đã thể hiện quyết tâm của Đảng, Nhà nước và Chính phủ trong việc hoàn thiện khung pháp lý, thúc đẩy phát triển và quản lý hiệu quả lĩnh vực TMĐT trong bối cảnh chuyển đổi số toàn diện và cũng đặt ra nhiều yêu cầu, nhiệm vụ mới cần được thể chế hóa thông qua việc đề xuất xây dựng Luật TMĐT và tổ chức thực hiện.

Thêm vào đó, hoạt động TMĐT hiện được điều chỉnh trực tiếp tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ). Tuy nhiên, theo quy định tại khoản 2 Điều 14 Hiến pháp năm 2013 “*Quyền con người, quyền công dân chỉ có thể bị hạn chế theo quy định của luật trong trường hợp cần thiết vì lý do quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe của cộng đồng*” và theo khoản 2 Điều 2 Bộ luật Dân sự năm 2015 thì “*Quyền dân sự chỉ có thể bị hạn chế theo quy định của luật trong trường hợp cần thiết vì lý do quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe của cộng đồng*”, trong khi đó, theo đó các hành vi bị cấm trong TMĐT cần phải được nâng cấp thành luật để phù hợp với hạ tầng pháp luật hiện hành. Vì vậy, việc xây dựng Luật TMĐT để phù hợp với Hiến pháp năm 2013, Bộ luật Dân sự năm 2015 là phù hợp, cần thiết.

2. Đề xuất, kiến nghị

Trên cơ sở tổng kết thi hành pháp luật về TMĐT, rà soát khó khăn, vướng mắc, vấn đề mới, xu hướng mới chưa thể giải quyết tại hạ tầng pháp luật hiện hành, đồng thời trên cơ sở rà soát chủ trương, đường lối của Đảng, Nhà nước đối với lĩnh vực này, trên cơ sở các chính sách đã được Chính phủ thông qua, Bộ Công Thương đề xuất các nội dung cụ thể liên quan đến 06 chính sách của Luật TMĐT như sau:

Chính sách 1: Quy định loại hình và trách nhiệm của chủ thể tham gia hoạt động TMĐT

Hoạt động TMĐT tại Việt Nam đang ngày càng đa dạng với sự xuất hiện của nhiều mô hình mới và các chủ thể có mức độ tham gia khác nhau. Tuy nhiên, khuôn khổ pháp lý hiện hành vẫn còn thiếu các quy định cụ thể để nhận diện đầy đủ các loại hình hoạt động và xác định rõ trách nhiệm pháp lý của từng nhóm chủ thể. Điều này dẫn đến khó khăn trong công tác quản lý, gây rủi ro cho người tiêu dùng và ảnh hưởng đến sự phát triển lành mạnh của thị trường.

Dự thảo Luật Thương mại điện tử đã xây dựng khung pháp lý nhận diện các loại hình hoạt động TMĐT. Tại Điều 3, Dự thảo Luật quy định bốn loại nền tảng TMĐT, bao gồm: (1) nền tảng TMĐT kinh doanh trực tiếp, (2) nền tảng TMĐT trung gian, (3) nền tảng mạng xã hội có hoạt động TMĐT, và (4) nền tảng tích hợp đa dịch vụ. Đồng thời, Dự thảo Luật cũng giải thích các khái niệm mới trong thực tiễn như livestream bán hàng và chức năng đặt hàng trực tuyến, cụ thể:

"3. Nền tảng thương mại điện tử là nền tảng số được thiết lập để thực hiện

hoạt động thương mại điện tử, bao gồm nền tảng thương mại điện tử kinh doanh trực tiếp, nền tảng thương mại điện tử trung gian, mạng xã hội có hoạt động thương mại điện tử và nền tảng số tích hợp đa dịch vụ.

4. Nền tảng thương mại điện tử kinh doanh trực tiếp là nền tảng số thương mại điện tử do các tổ chức, cá nhân thiết lập để trực tiếp thực hiện hoạt động mua bán sản phẩm, hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ với khách hàng.

5. Nền tảng thương mại điện tử trung gian là nền tảng thương mại điện tử cho phép nhiều bên đăng ký tài khoản để thực hiện hoạt động giới thiệu, mua bán sản phẩm, hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ, có một trong các chức năng: mở gian hàng, đặt hàng trực tuyến, tiếp thị liên kết, hoặc phát trực tuyến bán hàng.

6. Mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử là mạng xã hội có một trong các chức năng: mở gian hàng, đặt hàng trực tuyến, tiếp thị liên kết, hoặc phát trực tuyến bán hàng.

7. Nền tảng tích hợp đa dịch vụ là nền tảng thương mại điện tử cho phép liên kết hoặc tích hợp các nền tảng thương mại điện tử khác trên cùng một hệ thống."

Chính sách này đề xuất việc quy định rõ các loại hình hoạt động TMĐT như nền tảng TMĐT kinh doanh trực tiếp, nền tảng trung gian TMĐT, mạng xã hội có chức năng bán hàng, các nền tảng cho phép bán hàng qua livestream... Mỗi loại hình sẽ tương ứng với các nghĩa vụ cụ thể của chủ quản nền tảng và các bên tham gia, từ việc công bố thông tin, xác thực người bán, bảo vệ người tiêu dùng đến nghĩa vụ phối hợp với cơ quan quản lý, cụ thể:

- Đối với nền tảng TMĐT kinh doanh trực tiếp: Điều 20 dự thảo Luật quy định chủ quản nền tảng TMĐT kinh doanh trực tiếp có trách nhiệm toàn diện trong việc đảm bảo thông tin về hàng hóa, dịch vụ, phương thức giao dịch, bảo hành, xử lý khiếu nại và bảo vệ người tiêu dùng:

Điều 20. Trách nhiệm của chủ quản nền tảng thương mại điện tử kinh doanh trực tiếp

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định của Luật này, các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu, an toàn thông tin mạng, an ninh mạng, các quy định về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, quảng cáo, thuế, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật chuyên ngành có liên quan.

2. Báo cáo trực tuyến định kỳ thông qua Nền tảng Quản lý hoạt động thương mại điện tử hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

3. Có biện pháp kiểm tra, rà soát và xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật; Gỡ bỏ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong thời gian sớm nhất không quá 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

4. Trường hợp chủ quản nền tảng thương mại điện tử trực tiếp không có hiện diện tại Việt Nam thì thực hiện trách nhiệm tại Điều 31 Luật này.

5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

- Đối với nền tảng thương mại điện tử trung gian, Dự thảo Luật quy định tại Điều 22, yêu cầu chủ quản có trách nhiệm xác thực thông tin người bán, kiểm duyệt nội dung hiển thị, lưu trữ thông tin giao dịch, phối hợp với cơ quan nhà nước và triển khai cơ chế xử lý vi phạm. Đặc biệt, Điều 31 dự thảo Luật có quy định đối với nền tảng TMDT trung gian mà chủ quản nền tảng không có hiện diện tại Việt Nam (xuyên biên giới), trách nhiệm này được mở rộng với các yêu cầu bổ sung về năng lực kỹ thuật, nhân lực và cơ chế giám sát:

Điều 22. Trách nhiệm của chủ quản nền tảng thương mại điện tử trung gian

1. Xác thực điện tử danh tính người bán có địa điểm kinh doanh trong nước theo quy định của pháp luật về định danh và xác thực điện tử; Xác thực danh tính người bán nước ngoài thông qua các giấy tờ hợp pháp hoá lãnh sự.

2. Duy trì nền tảng đáp ứng các điều kiện nêu tại khoản 3 Điều 21.

3. Kiểm duyệt nội dung thông tin do người bán khởi tạo trước khi cho phép hiển thị trên nền tảng.

4. Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật; Gỡ bỏ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong thời gian sớm nhất không quá 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

5. Phối hợp, hỗ trợ cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp, khiếu nại, điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;

6. Báo cáo trực tuyến định kỳ thông qua Nền tảng Quản lý hoạt động thương mại điện tử hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

7. Trường hợp nền tảng có chức năng đặt hàng trực tuyến hoặc chức năng liên lạc trực tuyến, chủ quản nền tảng có trách nhiệm:

a) Cung cấp các thông tin cần thiết và hỗ trợ các bên trong quá trình giải

quyết tranh chấp;

b) Trường hợp phát hiện sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật, phải thông tin trực tiếp cho khách hàng đã mua sản phẩm, hàng hoá đó trên nền tảng; công khai trên nền tảng thông tin về sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật và phối hợp với người bán để thực hiện việc thu hồi sản phẩm, hàng hoá theo quy định của pháp luật;

c) Cung cấp công cụ để người bán truy cập tài khoản để tải về dữ liệu hàng hoá, dịch vụ và thông tin của người mua;

d) Cung cấp thông tin cho người bán tối thiểu 05 ngày trước khi tạm ngừng, chấm dứt hoặc áp đặt bất kỳ hạn chế nào đối với tài khoản người bán, trừ trường hợp tạm ngừng, chấm dứt hoặc áp đặt hạn chế theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước. Đảm bảo người bán có thể truy cập tài khoản để tải về dữ liệu giao dịch ngay cả khi tài khoản bị tạm ngừng hoặc chấm dứt.

8. Liên đới chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm quy định tại Điều này trực tiếp dẫn đến thiệt hại cho người mua.

9. Đối với nền tảng thương mại điện tử trung gian là nền tảng số quy mô lớn, ngoài các trách nhiệm nêu tại Điều này, chủ quản nền tảng thương mại điện tử trung gian quy mô lớn có các trách nhiệm sau:

a) Xây dựng hệ thống xử lý khiếu nại trực tuyến cho người dùng tuân thủ quy định tại Điều 46 Luật này;

b) Xây dựng giải pháp khả thi nhằm ngăn chặn thông tin, giao dịch giả mạo, các hành vi vi phạm pháp luật thực hiện trên nền tảng;

c) Theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước trong việc thanh tra, kiểm tra hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật, cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước dữ liệu giao dịch; mô tả thuật toán liên quan bao gồm giải thích thiết kế, logic, tính năng, mô phỏng;

d) Không được áp đặt người dùng phải sử dụng dịch vụ thanh toán của một nhà cung cấp hoặc sử dụng vận chuyển của một nhà cung cấp;

đ) Thực hiện các trách nhiệm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nền tảng trung gian quy mô lớn theo quy định của pháp luật.

Điều 31. Điều kiện hoạt động đối với chủ quản nền tảng không có hiện diện tại Việt Nam

1. Chủ quản nền tảng thương mại điện tử kinh doanh trực tiếp không có hiện diện tại Việt Nam khi đáp ứng một trong các tiêu chí tại khoản 3 Điều này

phải chỉ định một pháp nhân tại Việt Nam theo ủy quyền.

2. Chủ quản nền tảng trung gian thương mại điện tử, nền tảng mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử, nền tảng tích hợp đa dịch vụ không có hiện diện tại Việt Nam khi đáp ứng một trong các tiêu chí tại khoản 3 Điều này, phải thành lập pháp nhân tại Việt Nam. Trường hợp có quy định khác tại điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên, chủ quản nền tảng phải chỉ định một pháp nhân tại Việt Nam theo ủy quyền. Nội dung ủy quyền phải đảm bảo các trách nhiệm quy định tại Điều 32, Điều 33 tùy thuộc vào mô hình hoạt động.

3. Tiêu chí của nền tảng thương mại điện tử:

- a) Có tên miền quốc gia Việt Nam “.vn”;*
- b) Có ngôn ngữ hiển thị là tiếng Việt;*
- c) Có trên 100.000 lượt giao dịch từ người mua tại Việt Nam trong một năm.*

Chính sách cũng đề xuất yêu cầu bắt buộc đối với việc định danh người bán thông qua các cơ sở dữ liệu xác thực như mã số thuế, căn cước công dân hoặc giấy phép kinh doanh. Về vấn đề này, Dự thảo Luật quy định rõ tại khoản 1 Điều 22, yêu cầu nền tảng TMĐT trung gian phải xác minh thông tin người bán (trong nước và nước ngoài) bằng các tài liệu hợp pháp hóa lãnh sự và thực hiện lưu trữ phục vụ quản lý, kiểm tra, hậu kiểm:

"1. Xác thực điện tử danh tính người bán có địa điểm kinh doanh trong nước theo quy định của pháp luật về định danh và xác thực điện tử; Xác thực danh tính người bán nước ngoài thông qua các giấy tờ hợp pháp hoá lãnh sự".

Việc định danh rõ ràng sẽ giúp tăng tính minh bạch, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tạo thuận lợi cho hoạt động giám sát, xử lý vi phạm khi cần thiết. Đây cũng là một trong những điều kiện quan trọng góp phần kiểm soát tình trạng bán hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, vốn đang gia tăng trên các nền tảng TMĐT hiện nay.

Ngoài ra, cần thiết lập và vận hành nền tảng quản lý hoạt động TMĐT do cơ quan nhà nước có thẩm quyền chủ trì, nhằm kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các đơn vị quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương. Quy định này đã được thể hiện tại Điều 51 Dự thảo Luật, theo đó Bộ Công Thương và các cơ quan chức năng sẽ xây dựng, vận hành hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu phục vụ quản lý nhà nước về TMĐT, bao gồm kết nối dữ liệu quản lý giữa các cấp chính quyền và chia sẻ thông tin với các bộ, ngành có liên quan, cụ thể:

Điều 51. Cơ sở dữ liệu thương mại điện tử

1. Cơ sở dữ liệu thương mại điện tử bao gồm:

- a) Dữ liệu về quản lý TMĐT;*
- b) Dữ liệu về giao dịch trong TMĐT;*
- c) Dữ liệu về quy mô thị trường TMĐT;*
- d) Dữ liệu về định danh người bán trên các nền tảng thương mại điện tử;*
- đ) Dữ liệu về hải quan, xuất nhập khẩu hàng hóa qua thương mại điện tử;*
- e) Dữ liệu về thuế trong thương mại điện tử;*
- g) Dữ liệu về vận chuyển, giao nhận trong thương mại điện tử;*
- h) Dữ liệu về dịch vụ trung gian thanh toán trong thương mại điện tử;*
- i) Dữ liệu về chiến lược, kế hoạch, quy hoạch và các chính sách, quy định trong lĩnh vực thương mại điện tử;*
- k) Dữ liệu liên quan khác phục vụ công tác quản lý và phát triển về thương mại điện tử.*

2. Các nền tảng thương mại điện tử, mạng xã hội có hoạt động thương mại điện tử, nền tảng tích hợp đa dịch vụ, nền tảng cung cấp dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử, các cơ quan chủ quản, cơ quan quản lý cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành và cơ sở dữ liệu có liên quan đến phạm vi dữ liệu trong cơ sở dữ liệu về thương mại điện tử có trách nhiệm cung cấp, cập nhật các thông tin nêu tại khoản 1 Điều này, bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, thống nhất, chất lượng của dữ liệu được cập nhật chia sẻ.

3. Các Bộ, ngành, địa phương và các cơ quan có liên quan có trách nhiệm kết nối, chia sẻ kết quả điều tra cơ bản và các thông tin có liên quan đến thương mại điện tử cho Bộ Công Thương để cập nhật vào cơ sở dữ liệu thương mại điện tử.

Việc hình thành nền tảng này là bước đi cần thiết để xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung, phục vụ công tác theo dõi, cảnh báo sớm, đánh giá tuân thủ và hoàn thiện chính sách quản lý phù hợp với thực tiễn. Chính sách này giữ vai trò nền tảng trong việc hoàn thiện hệ thống pháp luật về TMĐT, góp phần nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước, tạo môi trường kinh doanh minh bạch, ổn định và thúc đẩy sự phát triển bền vững của thị trường.

Chính sách 2: Quy định loại hình và trách nhiệm của chủ thể tham gia

hoạt động TMĐT xuyên biên giới

Sự phát triển nhanh chóng của hoạt động TMĐT xuyên biên giới trong những năm gần đây đang đặt ra nhiều thách thức mới đối với công tác quản lý nhà nước. Ngày càng có nhiều nền tảng, thương nhân và tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ, chào bán hàng hóa, dịch vụ trực tiếp đến người tiêu dùng Việt Nam mà không có hiện diện pháp lý trong nước. Trong khi đó, hệ thống pháp luật hiện hành chưa có quy định đầy đủ để nhận diện rõ ràng các chủ thể này và xác lập trách nhiệm pháp lý tương ứng, gây khó khăn trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, quản lý thuế, kiểm soát chất lượng hàng hóa và bảo đảm môi trường cạnh tranh lành mạnh.

Để khắc phục khoảng trống này, Dự thảo Luật Thương mại điện tử thể hiện riêng tại Mục 5 Chương III, gồm các quy định từ Điều 30 đến Điều 33. Theo đó, chính sách này đề xuất quy định rõ ràng loại hình và trách nhiệm của các chủ thể tham gia hoạt động TMĐT xuyên biên giới, bao gồm:

- Chủ thể vận hành nền tảng TMĐT xuyên biên giới: Theo Điều 31, các nền tảng TMĐT của thương nhân, tổ chức nước ngoài nhưng có hoạt động hướng đến người tiêu dùng tại Việt Nam sẽ được xác định là có yếu tố nước ngoài khi đáp ứng một trong các tiêu chí như: *a) Có tên miền quốc gia Việt Nam “.vn”; b) Có ngôn ngữ hiển thị là tiếng Việt; c) Có trên 100.000 lượt giao dịch từ người mua tại Việt Nam trong một năm.*

Các nền tảng này sẽ phải tuân thủ các nghĩa vụ tương tự như nền tảng trong nước, đồng thời có trách nhiệm chỉ định hoặc thành lập pháp nhân tại Việt Nam để thực hiện nghĩa vụ về pháp lý, thuế, bảo vệ người tiêu dùng, theo quy định tại Điều 32 (đối với nền tảng kinh doanh trực tiếp) hoặc Điều 33 (đối với nền tảng trung gian, mạng xã hội và tích hợp dịch vụ):

Điều 32. Điều kiện và trách nhiệm của pháp nhân được ủy quyền tại Việt nam đối với nền tảng thương mại điện tử kinh doanh trực tiếp

1. Pháp nhân được ủy quyền tại Việt Nam quy định tại khoản 1 Điều 31 phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Là pháp nhân được thành lập hợp pháp tại Việt Nam, hoạt động tối thiểu trong 05 năm liên tục trong lĩnh vực liên quan đến thương mại điện tử, công nghệ thông tin hoặc dịch vụ pháp lý;

b) Điều kiện về tài chính để giải quyết các vấn đề liên quan đến bồi thường thiệt hại cho người mua tại Việt Nam, doanh nghiệp phải:

Phương án 1: ký quỹ tại một ngân hàng thương mại tại Việt Nam. Mức ký quỹ là 5 tỷ đồng Việt Nam cho mỗi 100.000 người dùng và không thấp hơn 5 tỷ đồng Việt Nam.

Phương án 2: Vốn điều lệ tối thiểu phải bằng 5% vốn điều lệ của chủ quản nền tảng số tại thời điểm đăng ký và không thấp hơn 5 tỷ VNĐ.

c) Điều kiện nhân lực quản lý và kỹ thuật:

- Có tối thiểu 01 cán bộ chuyên trách về pháp lý, kinh nghiệm ít nhất 05 năm, trình độ từ đại học chuyên ngành luật trở lên;

- Có tối thiểu 02 cán bộ chuyên trách về công nghệ thông tin, kinh nghiệm ít nhất 05 năm, trình độ từ đại học trở lên các chuyên ngành sau: công nghệ thông tin, an ninh mạng, an toàn thông tin;

- Có tối thiểu 05 cán bộ chuyên trách về thương mại điện tử, kinh nghiệm ít nhất 05 năm, trình độ từ đại học trở lên các chuyên ngành sau: thương mại điện tử, kinh tế, tài chính;

- Có bộ phận hoặc cán bộ chuyên trách chịu trách nhiệm tiếp nhận giải quyết tranh chấp bồi thường cho người mua tại Việt Nam.

2. Pháp nhân được uỷ quyền tại Việt Nam quy định tại khoản 1 Điều 32 phải thực hiện tối thiểu các trách nhiệm sau:

a) Nhận uỷ quyền thực hiện thủ tục pháp lý hoạt động thương mại điện tử, đăng ký thuế và thực hiện các nghĩa vụ thuế theo quy định pháp luật về thuế;

b) Có quyền truy cập vào nền tảng thương mại điện tử trực tiếp để thực hiện các biện pháp giám sát, gỡ bỏ, ngăn chặn thông tin về hàng hoá, dịch vụ vi phạm pháp luật (hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền);

c) Trường hợp phát hiện sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật, phải thông tin trực tiếp cho khách hàng đã mua sản phẩm, hàng hoá đó trên nền tảng; phối hợp với chủ quản để thực hiện việc thu hồi sản phẩm, hàng hoá theo quy định của pháp luật;

d) Phối hợp, hỗ trợ cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp, khiếu nại, điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;

đ) Thực hiện các nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam;

e) Thực hiện nghĩa vụ báo cáo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;

g) Thực hiện đăng ký thuế với cơ quan thuế Việt Nam và thực hiện các nghĩa vụ thuế theo quy định pháp luật về thuế;

h) Báo cáo trực tuyến định kỳ hoặc theo yêu cầu thông qua Nền tảng Quản lý hoạt động thương mại điện tử của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, bao gồm tối thiểu các thông tin về số tài khoản người dùng, số lượt giao dịch, trị giá giao dịch;

l) Chịu trách nhiệm liên đới trong trường hợp không thực hiện các quy định tại Điều này;

m) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 33. Điều kiện và trách nhiệm của pháp nhân được ủy quyền tại Việt nam đối với nền tảng thương mại điện tử trung gian, nền tảng mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử, nền tảng tích hợp đa dịch vụ

1. Pháp nhân được ủy quyền tại Việt Nam hoạt động thương mại điện tử quy định tại khoản 2 Điều 31 phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Là pháp nhân được thành lập hợp pháp tại Việt Nam, hoạt động tối thiểu trong 08 năm liên tục trong lĩnh vực liên quan đến thương mại điện tử, công nghệ thông tin hoặc dịch vụ pháp lý;

b) Điều kiện về tài chính để giải quyết các vấn đề liên quan đến bồi thường thiệt hại cho người mua tại Việt Nam, doanh nghiệp phải ký quỹ tại một ngân hàng thương mại tại Việt Nam;

Phương án 1: ký quỹ tại một ngân hàng thương mại tại Việt Nam. Mức ký quỹ là 10 tỷ đồng Việt Nam cho mỗi 100.000 người dùng {giao dịch} và không thấp hơn 10 tỷ đồng Việt Nam.

Phương án 2: Vốn điều lệ tối thiểu phải bằng 5% vốn điều lệ của chủ quản nền tảng số tại thời điểm đăng ký và không thấp hơn 10 tỷ VNĐ.

c) Điều kiện nhân lực quản lý và kỹ thuật:

- Có tối thiểu 02 cán bộ chuyên trách về pháp lý, kinh nghiệm ít nhất 05 năm, trình độ từ đại học chuyên ngành luật trở lên;

- Có tối thiểu 03 cán bộ chuyên trách về công nghệ thông tin, kinh nghiệm ít nhất 05 năm, trình độ từ đại học trở lên các chuyên ngành sau: công nghệ thông tin, an ninh mạng, an toàn thông tin;

- Có tối thiểu 05 cán bộ chuyên trách về thương mại điện tử, kinh nghiệm ít nhất 05 năm, trình độ từ đại học trở lên các chuyên ngành sau: thương mại điện

tử, kinh tế, tài chính;

- Có bộ phận chuyên trách chịu trách nhiệm tiếp nhận giải quyết tranh chấp bồi thường cho người mua tại Việt Nam.

2. Pháp nhân được uỷ quyền tại Việt Nam đối với nền tảng trung gian, nền tảng mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử quy định tại khoản 2 Điều 32 phải thực hiện tối thiểu các trách nhiệm sau:

a) Nhận uỷ quyền thực hiện đăng ký hoạt động thương mại điện tử với cơ quan quản lý nhà nước về thương mại điện tử, đăng ký thuế và thực hiện các nghĩa vụ thuế theo quy định pháp luật về thuế;

b) Thực hiện các biện pháp tuân thủ các quy định pháp luật về chuyển, xử lý dữ liệu xuyên biên giới và bảo vệ dữ liệu cá nhân;

c) Có quyền truy cập vào nền tảng thương mại điện tử trực tiếp để thực hiện các biện pháp giám sát, gỡ bỏ, ngăn chặn thông tin về hàng hoá, dịch vụ vi phạm pháp luật (hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền);

d) Trường hợp phát hiện sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật, phải thông tin trực tiếp cho khách hàng đã mua sản phẩm, hàng hoá đó trên nền tảng. Phối hợp với chủ quản để thực hiện việc thu hồi sản phẩm, hàng hoá theo quy định của pháp luật;

đ) Phối hợp, hỗ trợ cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp, khiếu nại, điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, bao gồm việc cung cấp và cách thức dữ liệu được sử dụng có liên quan đến người bán trên nền tảng;

e) Thực hiện các nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam;

g) Thực hiện nghĩa vụ báo cáo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;

h) Thực hiện đăng ký thuế với cơ quan thuế Việt Nam và thực hiện các nghĩa vụ thuế theo quy định pháp luật về thuế;

i) Báo cáo trực tuyến định kỳ hoặc theo yêu cầu thông qua Nền tảng Quản lý hoạt động thương mại điện tử của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, bao gồm tối thiểu các thông tin về số tài khoản người dùng, số lượt giao dịch, trị giá giao dịch;

k) Chịu trách nhiệm liên đới trong trường hợp không thực hiện các quy

định tại Điều này;

l) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

3. Pháp nhân được uỷ quyền tại Việt Nam đối với nền tảng tích hợp đa dịch vụ hoạt động thương mại điện tử quy định tại khoản 2 Điều 31 phải thực hiện tối thiểu các trách nhiệm sau:

a) Nhận uỷ quyền thực hiện đăng ký hoạt động thương mại điện tử với cơ quan quản lý nhà nước về thương mại điện tử, đăng ký thuế và thực hiện các nghĩa vụ thuế theo quy định pháp luật về thuế;

b) Thực hiện các biện pháp tuân thủ các quy định pháp luật về chuyển, xử lý dữ liệu xuyên biên giới và bảo vệ dữ liệu cá nhân;

c) Phối hợp, hỗ trợ cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp, khiếu nại, điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật, bao gồm việc cung cấp và cách thức dữ liệu được sử dụng có liên quan đến người bán trên nền tảng;

đ) Thực hiện các nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam;

e) Thực hiện nghĩa vụ báo cáo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;

g) Báo cáo trực tuyến định kỳ hoặc theo yêu cầu thông qua Nền tảng Quản lý hoạt động thương mại điện tử của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, bao gồm tối thiểu các thông tin về số tài khoản người dùng, số lượt giao dịch, trị giá giao dịch;

h) Chịu trách nhiệm liên đới trong trường hợp không thực hiện các quy định tại Điều này;

i) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

- Đối với người bán nước ngoài không hiện diện tại Việt Nam: Dự thảo Luật quy định, người bán nước ngoài khi thực hiện giao dịch TMĐT với người tiêu dùng Việt Nam cũng phải cung cấp đầy đủ thông tin định danh, đồng thời tuân thủ nghĩa vụ công bố thông tin minh bạch, bảo đảm chất lượng hàng hóa, nghĩa vụ về thuế và chính sách bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam tương tự như người bán trong nước. Các nghĩa vụ này sẽ được nền tảng thương mại điện tử trung gian kiểm soát, thông qua việc định danh và lưu trữ thông tin giao dịch.

- Đối với hoạt động xuất nhập khẩu qua nền tảng TMĐT: Điều 30 quy định

rõ hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa qua nền tảng TMĐT phải tuân thủ pháp luật về ngoại thương, hải quan, thuế và các quy định chuyên ngành. Điều này nhằm bảo đảm sự minh bạch trong hoạt động thương mại, đồng thời kiểm soát hàng hóa bị cấm, hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc:

Điều 30. Xuất nhập khẩu qua nền tảng thương mại điện tử

1. Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ xuất nhập khẩu qua nền tảng thương mại điện tử phải đáp ứng quy định của pháp luật về quản lý ngoại thương và cam kết mở cửa thị trường trong các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên.

2. Tổ chức kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài, chi nhánh của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam, thương nhân nước ngoài không có hiện diện tại Việt Nam thực hiện hoạt động xuất nhập khẩu theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại thương.

3. Thủ tục thông quan hàng hoá xuất nhập khẩu thực hiện theo quy định của pháp luật về hải quan.

- Đối với hoạt động đầu tư nước ngoài trong lĩnh vực TMĐT, dự thảo Luật thiết lập cơ chế quản lý nhằm bảo đảm an ninh kinh tế, an toàn thông tin và sự phát triển lành mạnh của thị trường nội địa. Theo quy định tại Điều 34 dự thảo Luật, hoạt động TMĐT được xác định là ngành, nghề tiếp cận thị trường có điều kiện đối với nhà đầu tư nước ngoài. Việc đầu tư được thực hiện thông qua thành lập tổ chức kinh tế hoặc góp vốn, mua cổ phần, phần vốn góp tại doanh nghiệp Việt Nam theo pháp luật về đầu tư. Đặc biệt, đối với các trường hợp nhà đầu tư nước ngoài chi phối nền tảng TMĐT quy mô lớn, Dự thảo quy định phải đáp ứng điều kiện về an ninh quốc gia. Tiêu chí chi phối bao gồm: sở hữu trên 50% vốn điều lệ hoặc cổ phần có quyền biểu quyết; quyền bổ nhiệm phần lớn lãnh đạo doanh nghiệp; hoặc quyền quyết định các vấn đề quan trọng về công nghệ, mô hình kinh doanh, huy động và sử dụng vốn. Để kiểm soát hiệu quả các trường hợp này, Dự thảo yêu cầu nhà đầu tư nước ngoài thực hiện thủ tục đánh giá an ninh quốc gia trong quá trình đề nghị cấp hoặc điều chỉnh Giấy phép kinh doanh, trong đó có bước xin ý kiến Bộ Công an theo trình tự chặt chẽ và thời hạn cụ thể. Đồng thời, quy định cũng nêu rõ trường hợp ngoại lệ, không áp dụng với nhà đầu tư nước ngoài góp vốn vào doanh nghiệp nhỏ và vừa khởi nghiệp sáng tạo theo pháp luật hỗ trợ doanh nghiệp. Chính sách này hướng tới mục tiêu ngăn ngừa nguy cơ thao túng thị trường, trốn tránh nghĩa vụ thuế, hoặc gây ảnh hưởng tiêu cực đến lợi ích người tiêu dùng và an ninh quốc gia. Qua đó, tạo lập môi trường đầu tư công bằng, minh bạch và có kiểm soát, phù hợp với định hướng phát triển bền

vững của lĩnh vực TMĐT tại Việt Nam.

Điều 34. Hoạt động đầu tư nước ngoài vào lĩnh vực thương mại điện tử

1. Hoạt động thương mại điện tử là ngành, nghề tiếp cận thị trường có điều kiện đối với nhà đầu tư nước ngoài. Nhà đầu tư nước ngoài được đầu tư kinh doanh hoạt động thương mại điện tử tại Việt Nam theo hình thức đầu tư thành lập tổ chức kinh tế hoặc đầu tư góp vốn, mua cổ phần, mua phần vốn góp theo pháp luật về đầu tư.

2. Trường hợp nhà đầu tư nước ngoài chi phối nền tảng thương mại điện tử quy mô lớn thì phải đáp ứng điều kiện về an ninh quốc gia theo pháp luật quy định. Nhà đầu tư nước ngoài chi phối tổ chức hoạt động thương mại điện tử khi thuộc một trong các trường hợp sau:

a) Nhà đầu tư nước ngoài nắm giữ quyền sở hữu trên 50% vốn điều lệ hoặc trên 50% cổ phần có quyền biểu quyết của tổ chức;

b) Nhà đầu tư trực tiếp hoặc gián tiếp quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm hoặc bãi nhiệm đa số hoặc tất cả thành viên hội đồng quản trị, chủ tịch hội đồng thành viên, giám đốc hoặc tổng giám đốc của doanh nghiệp;

c) Nhà đầu tư có quyền quyết định các vấn đề quan trọng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp bao gồm việc lựa chọn nền tảng công nghệ, hình thức tổ chức kinh doanh; lựa chọn ngành, nghề, địa bàn, hình thức kinh doanh; lựa chọn điều chỉnh quy mô và ngành, nghề kinh doanh; lựa chọn hình thức, phương thức huy động, phân bổ và sử dụng vốn kinh doanh của tổ chức đó.

3. Trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này, nhà đầu tư thực hiện trong quá trình đề nghị cấp, điều chỉnh Giấy phép kinh doanh theo quy định của pháp luật về hoạt động mua bán sản phẩm, hàng hóa và các hoạt động liên quan trực tiếp đến mua bán sản phẩm, hàng hóa của nhà đầu tư nước ngoài, tổ chức kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài như sau:

a) Trong quá trình cho ý kiến theo thẩm quyền đối với Hồ sơ cấp, điều chỉnh Giấy phép kinh doanh, cơ quan có thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh có văn bản xin ý kiến Bộ Công an;

b) Trên cơ sở văn bản đề nghị của cơ quan có thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh, Bộ Công an có văn bản nêu rõ ý kiến chấp thuận hoặc không chấp thuận đề nghị của nhà đầu tư, gửi lại cơ quan có thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh trong vòng 20 ngày kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của cơ quan có thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh;

c) Thời hạn xin ý kiến Bộ Công an không tính vào thời hạn cho ý kiến chấp thuận của cơ quan có thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh theo quy định của pháp luật.

4. Nhà đầu tư có hoạt động đầu tư vào doanh nghiệp nhỏ và vừa khởi nghiệp sáng tạo theo quy định của pháp luật về hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa không phải thực hiện quy định tại Điều này.

Chính sách 3: Quy định loại hình và trách nhiệm của các chủ thể tham gia nền tảng số đa dịch vụ, mạng xã hội có hoạt động TMĐT

Việc tích hợp các chức năng thương mại vào nền tảng số đa dịch vụ và mạng xã hội đã làm thay đổi đáng kể cách thức giao dịch điện tử giữa các cá nhân và tổ chức. Các nền tảng như mạng xã hội, ứng dụng nhắn tin, công cụ giải trí... đang ngày càng trở thành không gian phổ biến cho hoạt động giới thiệu, chào bán hàng hóa, dịch vụ. Tuy nhiên, hành lang pháp lý hiện hành chưa theo kịp với sự phát triển này, đặc biệt trong việc xác định tính chất hoạt động TMĐT trên các nền tảng không truyền thống và trách nhiệm pháp lý của các chủ thể liên quan.

Chính sách này tập trung quy định khái niệm pháp lý và phạm vi áp dụng đối với các nền tảng số đa dịch vụ, mạng xã hội có hoạt động TMĐT. Việc định danh rõ các nền tảng này là cơ sở quan trọng để xây dựng các quy định phù hợp, đảm bảo các hoạt động thương mại diễn ra trên môi trường điện tử được kiểm soát hiệu quả, minh bạch. Đối với chủ thể vận hành mạng xã hội có hoạt động TMĐT cần quy định trách nhiệm trong việc kiểm soát hoạt động của người bán trên nền tảng, bao gồm: xác minh thông tin người bán, kiểm soát nội dung quảng cáo, ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật (hàng giả, hàng cấm, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng kém chất lượng...), cung cấp dữ liệu phục vụ quản lý nhà nước và hỗ trợ giải quyết tranh chấp khi phát sinh. Đối với các nền tảng số đa dịch vụ (siêu ứng dụng) tích hợp nhiều chức năng như giao dịch thương mại, thanh toán, gọi xe, đặt đồ ăn... cũng cần được phân loại và áp dụng các nghĩa vụ tương ứng. Các chủ thể này phải thực hiện nghĩa vụ bảo vệ người tiêu dùng, công khai thông tin dịch vụ, lưu trữ dữ liệu giao dịch và bảo đảm an toàn thông tin cá nhân.

Dự thảo Luật Thương mại điện tử, lần đầu tiên quy định khái niệm pháp lý và phân loại nền tảng số tích hợp đa dịch vụ, mạng xã hội có hoạt động thương mại điện tử tại khoản 6, khoản 7 Điều 3:

6. Mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử là mạng xã hội có một trong các chức năng: mở gian hàng, đặt hàng trực tuyến, tiếp thị liên kết, hoặc phát trực tuyến bán hàng.

7. Nền tảng tích hợp đa dịch vụ là nền tảng thương mại điện tử cho phép liên kết hoặc tích hợp các nền tảng thương mại điện tử khác trên cùng một hệ thống.

Tại Điều 25 Dự thảo Luật có quy định cụ thể về trách nhiệm của chủ thể vận hành nền tảng mạng xã hội có hoạt động TMĐT, đặc biệt trong các tình huống nền tảng cung cấp chức năng thương mại như đặt hàng trực tuyến, liên lạc trực tuyến, livestream bán hàng, chốt đơn qua nhóm kín, hay cung cấp dịch vụ tích hợp (vận chuyển, thanh toán, giao đồ ăn, đặt xe...).

Một là, dự thảo đã yêu cầu các nền tảng này phải thực hiện xác thực danh tính người bán, một nghĩa vụ cốt lõi để đảm bảo minh bạch, chống gian lận và truy vết giao dịch. Cụ thể: Người bán trong nước phải được xác thực theo quy định của pháp luật về định danh và xác thực điện tử. Người bán nước ngoài phải cung cấp tài liệu hợp pháp đã được hợp pháp hóa lãnh sự, điều này nhằm thiết lập trách nhiệm pháp lý rõ ràng ngay cả với chủ thể là người bán ngoài lãnh thổ Việt Nam.

Hai là, các nền tảng này có nghĩa vụ kiểm duyệt nội dung do người bán đăng tải, chỉ cho hiển thị sau khi kiểm duyệt. Đây là một bước đi mạnh mẽ nhằm chống hàng giả, hàng cấm, quảng cáo sai sự thật, và vi phạm sở hữu trí tuệ, những hành vi vốn phổ biến trên nền tảng mạng xã hội và siêu ứng dụng hiện nay nhưng pháp luật trước đây chưa đủ cơ chế xử lý hiệu quả.

Ba là, chủ nền tảng phải có biện pháp xử lý kịp thời các vi phạm, bao gồm: Gỡ bỏ thông tin vi phạm không quá 24 giờ kể từ khi có yêu cầu từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền. Phối hợp cung cấp thông tin và dữ liệu phục vụ điều tra, xử lý vi phạm, giải quyết tranh chấp và khiếu nại.

Bốn là, trường hợp nền tảng có chức năng đặt hàng hoặc liên lạc trực tuyến, tức hình thành giao dịch có yếu tố hợp đồng điện tử, dự thảo Luật yêu cầu nền tảng phải: (i) Hỗ trợ các bên giải quyết tranh chấp, thông tin khách hàng về hàng hóa có khiếm khuyết, tổ chức thu hồi sản phẩm, cung cấp dữ liệu cho người bán để truy cập, tải về khi có thay đổi về trạng thái tài khoản; (ii) Đặc biệt, phải thông báo trước ít nhất 05 ngày nếu nền tảng dự định ngừng, chấm dứt hoặc hạn chế tài khoản của người bán (trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước). Ngay cả khi tài khoản bị khóa, nền tảng vẫn phải cho phép người bán tải về dữ liệu giao dịch, đảm bảo quyền tự chủ thông tin.

Điều 25. Trách nhiệm của chủ quản nền tảng mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử

1. Chủ quản nền tảng mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử có trách nhiệm thực hiện các quy định tại khoản 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 Điều 22.

2. Duy trì nền tảng đáp ứng các điều kiện nêu tại khoản 2 Điều 25 Luật này.

3. Trường hợp chủ quản nền tảng mạng xã hội hoạt động thương mại điện tử không có hiện diện tại Việt Nam thì thực hiện trách nhiệm tại Điều 31 Luật này.

Điều 22. Trách nhiệm của chủ quản nền tảng thương mại điện tử trung gian

1. Xác thực điện tử danh tính người bán có địa điểm kinh doanh trong nước theo quy định của pháp luật về định danh và xác thực điện tử; Xác thực danh tính người bán nước ngoài thông qua các giấy tờ hợp pháp hoá lãnh sự.

3. Kiểm duyệt nội dung thông tin do người bán khởi tạo trước khi cho phép hiển thị trên nền tảng.

4. Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật; Gỡ bỏ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong thời gian sớm nhất không quá 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

5. Phối hợp, hỗ trợ cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp, khiếu nại, điều tra, xử lý các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật;

6. Báo cáo trực tuyến định kỳ thông qua Nền tảng Quản lý hoạt động thương mại điện tử hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

7. Trường hợp nền tảng có chức năng đặt hàng trực tuyến hoặc chức năng liên lạc trực tuyến, chủ quản nền tảng có trách nhiệm:

a) Cung cấp các thông tin cần thiết và hỗ trợ các bên trong quá trình giải quyết tranh chấp;

b) Trường hợp phát hiện sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật, phải thông tin trực tiếp cho khách hàng đã mua sản phẩm, hàng hoá đó trên nền tảng; công khai trên nền tảng thông tin về sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật và phối hợp với người bán để thực hiện việc thu hồi sản phẩm, hàng hoá theo quy định của pháp luật;

c) Cung cấp công cụ để người bán truy cập tài khoản để tải về dữ liệu hàng hoá, dịch vụ và thông tin của người mua;

d) Cung cấp thông tin cho người bán tối thiểu 05 ngày trước khi tạm ngừng,

chấm dứt hoặc áp đặt bất kỳ hạn chế nào đối với tài khoản người bán, trừ trường hợp tạm ngừng, chấm dứt hoặc áp đặt hạn chế theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước. Đảm bảo người bán có thể truy cập tài khoản để tải về dữ liệu giao dịch ngay cả khi tài khoản bị tạm ngừng hoặc chấm dứt.

8. Liên đới chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp vi phạm quy định tại Điều này trực tiếp dẫn đến thiệt hại cho người mua.

9. Đối với nền tảng thương mại điện tử trung gian là nền tảng số quy mô lớn, ngoài các trách nhiệm nêu tại Điều này, chủ quản nền tảng thương mại điện tử trung gian quy mô lớn có các trách nhiệm sau:

a) Xây dựng hệ thống xử lý khiếu nại trực tuyến cho người dùng tuân thủ quy định tại Điều 46 Luật này;

b) Xây dựng giải pháp khả thi nhằm ngăn chặn thông tin, giao dịch giả mạo, các hành vi vi phạm pháp luật thực hiện trên nền tảng;

c) Theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước trong việc thanh tra, kiểm tra hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật, cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước dữ liệu giao dịch; mô tả thuật toán liên quan bao gồm giải thích thiết kế, logic, tính năng, mô phỏng;

d) Không được áp đặt người dùng phải sử dụng dịch vụ thanh toán của một nhà cung cấp hoặc sử dụng vận chuyển của một nhà cung cấp;

đ) Thực hiện các trách nhiệm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nền tảng trung gian quy mô lớn theo quy định của pháp luật.

Chính sách 4: Quy định về dịch vụ hỗ trợ TMĐT và trách nhiệm của các chủ thể liên quan

TMĐT hiện nay không chỉ bao gồm các hoạt động mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ trực tiếp trên môi trường mạng mà còn là một hệ sinh thái số phức hợp, được vận hành thông qua sự tương tác của nhiều nhóm chủ thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ chuyên biệt. Các dịch vụ này bao gồm: hạ tầng kỹ thuật, logistics, thanh toán, tiếp thị liên kết, đánh giá tín nhiệm, chứng thực hợp đồng điện tử,... đóng vai trò then chốt trong bảo đảm tính liên tục, an toàn, minh bạch và hiệu quả của các giao dịch TMĐT.

Tuy nhiên, khuôn khổ pháp luật hiện hành chủ yếu tập trung điều chỉnh hành vi của người bán, người mua và các nền tảng TMĐT, trong khi vai trò, trách nhiệm và nghĩa vụ pháp lý của các chủ thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ chưa được xác định đầy đủ và rõ ràng. Khoảng trống này dẫn đến những khó khăn trong quản lý,

giám sát và xử lý vi phạm phát sinh trong quá trình giao dịch điện tử, đồng thời tiềm ẩn rủi ro cho người tiêu dùng.

Trên cơ sở đó, chính sách này hướng đến việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống quy định pháp lý đối với các loại hình dịch vụ hỗ trợ TMĐT. Trọng tâm là việc: (i) nhận diện, gọi tên và phân loại rõ ràng các nhóm dịch vụ hỗ trợ; (ii) xác lập nghĩa vụ công khai, minh bạch thông tin; (iii) quy định trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước và (iv) xây dựng cơ chế giám sát, xử lý vi phạm một cách đồng bộ và hiệu quả. Cụ thể:

- Đối với các dịch vụ hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động TMĐT, dự thảo Luật quy định ba nhóm chính: dịch vụ truyền dẫn, dịch vụ lưu trữ đệm và dịch vụ lưu trữ theo yêu cầu. Các dịch vụ này không mới tại Việt Nam, và đã được quy định tại Luật sửa đổi, bổ sung một số Điều của Luật Sở hữu trí tuệ năm 2022, cùng các văn bản hướng dẫn dưới luật. Các tổ chức cung cấp dịch vụ hạ tầng kỹ thuật có nghĩa vụ ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm theo yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền trong thời hạn không quá 24 giờ, nhằm tăng cường khả năng quản lý và xử lý sự cố trên môi trường số:

Điều 45. Dịch vụ hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động thương mại điện tử

1. Dịch vụ hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động thương mại điện tử trong phạm vi Luật này bao gồm:

a) Dịch vụ “chỉ truyền dẫn” là dịch vụ truyền dẫn trên mạng viễn thông và mạng Internet nội dung thông tin số do người sử dụng dịch vụ cung cấp hoặc dịch vụ cung cấp khả năng truy nhập vào mạng viễn thông và mạng Internet;

b) Dịch vụ “lưu trữ đệm” là dịch vụ truyền dẫn trên mạng viễn thông và mạng Internet nội dung thông tin số do người sử dụng dịch vụ cung cấp mà có hoạt động lưu trữ tự động, trung chuyển và tạm thời nội dung thông tin số đó. Hoạt động lưu trữ tự động, trung chuyển và tạm thời này được thực hiện với mục đích duy nhất là làm cho việc chuyển tiếp nội dung thông tin số đó một cách hiệu quả hơn đến người sử dụng dịch vụ khác theo yêu cầu của họ;

c) Dịch vụ “lưu trữ nội dung thông tin số theo yêu cầu” là dịch vụ cho người sử dụng lưu trữ nội dung thông tin số do người sử dụng cung cấp theo yêu cầu của họ.

2. Trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hạ tầng kỹ thuật có trách

nhiệm ngăn chặn hành vi vi phạm theo nội dung yêu cầu đó.

- Đối với dịch vụ tiếp thị liên kết và tư vấn bán hàng: chính sách này được cụ thể hóa tại dự thảo Luật, thông qua việc thiết lập định nghĩa rõ ràng loại hình dịch vụ, đồng thời phân định trách nhiệm giữa tổ chức cung cấp dịch vụ và cá nhân tham gia tiếp thị liên kết (người phát trực tuyến, người đánh giá sản phẩm). Các tổ chức cung cấp dịch vụ phải bảo đảm không hợp tác với nền tảng hoặc sản phẩm vi phạm pháp luật. Người tham gia tiếp thị phải tuân thủ quy định pháp luật về quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ người tiêu dùng và công khai các mối quan hệ tài trợ, thông tin sản phẩm và giá cả theo quy định. Chính phủ sẽ ban hành chi tiết các điều kiện và thủ tục hành chính liên quan.

Điều 46. Dịch vụ tiếp thị liên kết, tư vấn bán hàng

1. Dịch vụ tiếp thị liên kết là dịch vụ trong đó tổ chức, cá nhân tiếp thị liên kết trả hoa hồng cho tổ chức cung cấp dịch vụ tiếp thị liên kết để tạo đường dẫn truy cập tới các nền tảng thương mại điện tử, dựa trên số lượt truy cập, số lượng khách hàng để lại thông tin, doanh thu từ số lượng sản phẩm bán ra qua liên kết.

Tổ chức cung cấp dịch vụ tiếp thị liên kết có trách nhiệm:

a) Không được cung cấp dịch vụ tiếp thị liên kết với/cho các nền tảng thương mại điện tử không tuân thủ pháp luật Việt Nam;

b) Không được cung cấp dịch vụ tiếp thị liên kết để giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Người phát trực tuyến bán hàng và người cung cấp thông tin đánh giá có hoạt động tiếp thị liên kết thực hiện các trách nhiệm sau:

a) Có kiến thức pháp luật về thương mại điện tử;

b) Cung cấp thông tin định danh theo quy định của pháp luật cho chủ quản nền tảng thương mại điện tử;

c) Công bố hoặc ủy quyền cho chủ quản nền tảng thương mại điện tử công khai việc được tài trợ (nếu có) để phát trực tuyến bán hàng hoặc cung cấp thông tin đáng giá trên nền tảng;

d) Công bố thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin về giá cả theo quy định của pháp luật;

đ) Tuân thủ quy định của pháp luật về quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định pháp luật khác có liên quan.

3. Chính phủ quy định chi tiết điều kiện, thẩm quyền, trình tự, thủ tục đáp ứng điểm a khoản 2 Điều này.

- Đối với dịch vụ logistics phục vụ TMĐT, chính sách đề xuất xác định rõ tư cách pháp lý của các doanh nghiệp logistics có hợp tác với nền tảng và người bán TMĐT. Các đơn vị này có trách nhiệm báo cáo hoạt động, minh bạch hóa thông tin hành trình đơn hàng, không hợp tác với nền tảng vi phạm pháp luật và phối hợp với cơ quan quản lý trong việc kiểm tra, xử lý các hành vi gian lận thương mại.

Điều 47. Dịch vụ logistics cho thương mại điện tử

1. Dịch vụ logistics cho thương mại điện tử là dịch vụ do tổ chức ký hợp đồng cung cấp dịch vụ logistics với các nền tảng thương mại điện tử và người bán trên nền tảng thương mại điện tử.

2. Trách nhiệm của các chủ thể cung cấp dịch vụ logistics cho thương mại điện tử:

a) Báo cáo về hoạt động cung cấp logistics cho thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước về thương mại điện tử;

b) Không hợp tác, cung cấp dịch vụ cho nền tảng thương mại điện tử vi phạm pháp luật Việt Nam.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này

- Đối với dịch vụ trung gian thanh toán: chính sách yêu cầu các tổ chức cung cấp dịch vụ thực hiện phân loại riêng đối với các giao dịch phát sinh từ nền tảng TMĐT, báo cáo định kỳ về thông tin thanh toán và không cung cấp dịch vụ cho nền tảng vi phạm pháp luật. Đây là các biện pháp cần thiết nhằm tăng cường phòng chống gian lận, rửa tiền và bảo vệ dữ liệu cá nhân trong môi trường số. Dự thảo Luật thiết kế các nội dung này tại Điều 48:

Điều 48. Dịch vụ trung gian thanh toán cho thương mại điện tử

1. Dịch vụ trung gian thanh toán cho thương mại điện tử là dịch vụ do các tổ chức cung cấp, hoạt động theo pháp luật về thanh toán nhằm cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán cho các nền tảng thương mại điện tử.

2. Trách nhiệm của tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán cho thương mại điện tử:

a) Thực hiện phân loại giao dịch thanh toán phát sinh từ nền tảng thương mại điện tử với các giao dịch thanh toán khác;

b) Báo cáo thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán phát sinh qua nền tảng thương mại điện tử cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;

c) Không hợp tác, cung cấp dịch vụ cho nền tảng thương mại điện tử vi phạm pháp luật Việt Nam.

3. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

- Đối với dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử trong thương mại: dự thảo Luật quy định rõ nội dung, trách nhiệm của bên thứ ba trong việc lưu trữ và bảo đảm tính toàn vẹn, bảo mật của hợp đồng điện tử. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có trách nhiệm hỗ trợ điều tra vi phạm, công bố quy chế hoạt động và phải kết nối với Nền tảng hợp đồng điện tử quốc gia, thực hiện báo cáo định kỳ. Bộ Công Thương được giao nhiệm vụ xây dựng, vận hành nền tảng này để bảo đảm sự tin cậy và giá trị pháp lý của các hợp đồng giao kết trên môi trường điện tử.

Điều 49. Dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử trong thương mại

1. Dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử trong thương mại là dịch vụ của bên thứ ba về lưu trữ và bảo đảm tính toàn vẹn của chứng từ điện tử do các bên khởi tạo trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng.

2. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử trong thương mại

a) Chịu trách nhiệm về tính bảo mật và toàn vẹn của hợp đồng điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực;

b) Cung cấp tài liệu và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến chứng từ điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực;

c) Công bố công khai Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử với các nội dung theo hướng dẫn của Bộ Công Thương;

d) Kết nối với Nền tảng hợp đồng điện tử quốc gia của Bộ Công Thương, báo cáo về tình hình cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử theo yêu cầu.

3. Bộ Công Thương xây dựng, vận hành Nền tảng hợp đồng điện tử quốc gia đảm bảo độ tin cậy của cách thức khởi tạo, gửi, nhận hoặc lưu trữ hợp đồng điện tử; bảo đảm và duy trì tính toàn vẹn của hợp đồng điện tử; đảm bảo cách thức xác định người khởi tạo, gửi, nhận thông điệp dữ liệu.

4. Chính phủ quy định chi tiết Điều này, quy định điều kiện kinh doanh, thẩm quyền, quy trình, thủ tục, hồ sơ cấp, gia hạn, thay đổi, cấp lại, tạm đình chỉ,

thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử trong thương mại.

Chính sách 5: Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về giao kết hợp đồng trong TMĐT

Giao kết hợp đồng là nội dung cốt lõi của TMĐT, thể hiện bản chất giao dịch giữa các chủ thể trong môi trường số. Tuy nhiên, khuôn khổ pháp luật hiện hành về hợp đồng điện tử còn tồn tại những khoảng trống nhất định, đặc biệt trước sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và sự đa dạng của các hình thức giao kết qua nền tảng số, bao gồm giao kết với hệ thống thông tin tự động, thông qua chức năng đặt hàng trực tuyến, hay các giao dịch thực hiện gần như tức thời trên nền tảng mạng xã hội hoặc qua phát trực tuyến.

Để khắc phục các bất cập nêu trên, chính sách này hướng tới việc xây dựng và hoàn thiện một khuôn khổ pháp lý đầy đủ, rõ ràng và khả thi về giao kết hợp đồng trong môi trường TMĐT, với các nội dung cụ thể đã được thể chế hóa trong Chương II – Giao kết hợp đồng trong TMĐT của Dự thảo Luật.

Trước hết, Dự thảo đã quy định rõ khái niệm hợp đồng điện tử, căn cứ pháp lý xác lập giá trị pháp lý tương đương với hợp đồng giấy, cụ thể tại:

Điều 8. Hợp đồng điện tử trong thương mại

- 1. Hợp đồng điện tử là hợp đồng được thể hiện dưới dạng dữ liệu điện tử.*
- 2. Hợp đồng điện tử có giá trị pháp lý như văn bản, như bản gốc hoặc có giá trị làm chứng cứ nếu đáp ứng các điều kiện theo pháp luật giao dịch điện tử.*

Dự thảo cũng bổ sung các quy định mới làm rõ cơ chế hình thành hợp đồng trong môi trường số, đặc biệt là khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên nền tảng TMĐT. Các điều khoản này bảo đảm các chủ thể trong giao dịch nắm rõ nội dung giao dịch, có khả năng sửa đổi, xác nhận trước khi hợp đồng được giao kết, qua đó nâng cao tính minh bạch, bảo vệ quyền lợi của cả bên bán và bên mua, cụ thể:

Điều 11. Thông báo mời đề nghị giao kết hợp đồng điện tử

- 1. Một thông báo bằng chứng từ điện tử về đề nghị giao kết hợp đồng mà không có bên nhận cụ thể thì chỉ là thông báo mời đề nghị giao kết hợp đồng. Thông báo đó chưa được coi là đề nghị giao kết hợp đồng, trừ khi bên thông báo chỉ rõ tại thông báo đó trách nhiệm của mình trong trường hợp nhận được trả lời chấp nhận.*
- 2. Trường hợp một nền tảng thương mại điện tử có chức năng đặt hàng*

trực tuyến thì các thông tin giới thiệu về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các điều khoản liên quan được coi là thông báo mời đề nghị giao kết hợp đồng của tổ chức, cá nhân bán hàng theo quy định tại Điều này.

Thông tin giới thiệu về sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ và các điều khoản liên quan trên nền tảng thương mại điện tử có chức năng đặt hàng trực tuyến đối với hàng hoá, dịch vụ đó được coi là thông báo.

Điều 12. Cung cấp các điều khoản của hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên nền tảng thương mại điện tử

Nền tảng thương mại điện tử có chức năng đặt hàng trực tuyến phải cung cấp cho khách hàng thông tin về các điều khoản của hợp đồng trước thời điểm khách hàng gửi đề nghị giao kết hợp đồng.

Điều 13. Đề nghị giao kết hợp đồng

Chứng từ điện tử do khách hàng khởi tạo và gửi đi bằng cách sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến được coi là đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng đối với sản phẩm, hàng hóa hoặc dịch vụ gắn kèm chức năng đặt hàng trực tuyến đó.

Điều 14. Rà soát và xác nhận nội dung hợp đồng

Nền tảng thương mại điện tử phải có cơ chế cho phép khách hàng rà soát, bổ sung, sửa đổi và xác nhận nội dung giao dịch trước khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến để gửi đề nghị giao kết hợp đồng. Cơ chế rà soát và xác nhận này phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Hiển thị cho khách hàng những thông tin sau:

- a) Tên sản phẩm, hàng hóa hoặc dịch vụ, số lượng và chủng loại;
- b) Phương thức và thời hạn giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ;
- c) Tổng giá trị của hợp đồng và các chi tiết liên quan đến phương thức thanh toán được khách hàng lựa chọn.

Những thông tin này phải có khả năng lưu trữ, in ấn được trên hệ thống thông tin của khách hàng và hiển thị được về sau.

- Hiển thị cho khách hàng những thông tin về cách thức trả lời chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng và thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng;

- Cho phép khách hàng sau khi rà soát những thông tin nói trên được lựa chọn hủy giao dịch hoặc xác nhận việc đề nghị giao kết hợp đồng.

Điều 15. Trả lời đề nghị giao kết hợp đồng

1. Trả lời chấp nhận hoặc không chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng phải được thực hiện dưới hình thức phù hợp để thông tin có thể lưu trữ, in và hiển thị được tại hệ thống thông tin của khách hàng.

2. Khi trả lời chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng, tổ chức, cá nhân bán hàng phải cung cấp cho khách hàng những thông tin sau:

a) Danh sách toàn bộ sản phẩm, hàng hóa hoặc dịch vụ khách hàng đặt mua, số lượng, giá của từng sản phẩm và tổng giá trị hợp đồng;

b) Thời hạn giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ;

c) Thông tin liên hệ để khách hàng có thể hỏi về tình trạng thực hiện hợp đồng khi cần thiết.

3. Trường hợp đối tượng của hợp đồng là sản phẩm nội dung thông tin số hoặc dịch vụ trực tuyến và việc trả lời chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng được thể hiện bằng việc giao sản phẩm hoặc cung ứng dịch vụ thì cơ chế rà soát và xác nhận phải đáp ứng các quy định sau:

a) Hiển thị tên sản phẩm hoặc dịch vụ, tổng số tiền khách hàng phải trả cho sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đó và phương thức thanh toán sẽ được áp dụng;

b) Cho phép khách hàng sau khi rà soát những thông tin trên được lựa chọn hủy hoặc xác nhận đề nghị giao kết hợp đồng.

Điều 16. Chấm dứt đề nghị giao kết hợp đồng

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân bán hàng có công bố thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, nếu hết thời hạn này mà khách hàng vẫn không được trả lời thì đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng chấm dứt hiệu lực. Việc trả lời chấp nhận sau thời hạn này được coi là một đề nghị giao kết hợp đồng khác từ phía tổ chức, cá nhân bán hàng.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân bán hàng không công bố rõ thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, nếu trong vòng 12 (mười hai) giờ kể từ khi gửi đề nghị giao kết hợp đồng, khách hàng không nhận được trả lời đề nghị giao kết hợp đồng thì đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng được coi là chấm dứt hiệu lực.

Điều 17. Thời điểm giao kết hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên nền tảng thương mại điện tử

Thời điểm giao kết hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến

trên nền tảng thương mại điện tử là thời điểm khách hàng nhận được trả lời của tổ chức, cá nhân bán hàng chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng theo quy định tại Khoản 2 Điều 15 Luật này.

Điều 18. Thủ tục chấm dứt hợp đồng đối với hợp đồng dịch vụ thương mại điện tử và các dịch vụ trực tuyến khác

1. Nền tảng thương mại điện tử phải cung cấp công cụ trực tuyến để khách hàng có thể gửi thông báo chấm dứt hợp đồng khi hết nhu cầu sử dụng dịch vụ. Công cụ này phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Cho phép khách hàng lưu trữ và hiển thị thông báo chấm dứt hợp đồng trong hệ thống thông tin của mình sau khi gửi đi;

b) Có cơ chế phản hồi để khách hàng biết thông báo chấm dứt hợp đồng của mình đã được gửi.

2. Nền tảng thương mại điện tử phải công bố thông tin minh bạch, đầy đủ về quy trình, thủ tục chấm dứt hợp đồng, bao gồm các nội dung sau:

a) Các trường hợp tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ chấm dứt hợp đồng và cách thức giải quyết hậu quả của việc chấm dứt hợp đồng này;

b) Thời điểm hợp đồng chấm dứt hiệu lực và cách thức thanh toán phí dịch vụ trong trường hợp khách hàng là bên chấm dứt hợp đồng;

c) Trường hợp nền tảng thương mại điện tử không công bố rõ thời điểm hợp đồng chấm dứt hiệu lực trong trường hợp khách hàng là bên chấm dứt hợp đồng, thì thời điểm khách hàng gửi thông báo được coi là thời điểm hợp đồng chấm dứt.

Chính sách 6: Thúc đẩy phát triển TMĐT xanh và bền vững

Phát triển TMĐT không thể tách rời mục tiêu phát triển bền vững, nhất là trong bối cảnh gia tăng nhu cầu giao dịch trực tuyến kéo theo áp lực lớn đến môi trường và tài nguyên. TMĐT nếu không được định hướng đúng đắn sẽ làm gia tăng phát thải khí nhà kính, tiêu hao năng lượng, tạo gánh nặng rác thải bao bì, cũng như phát sinh nhiều thách thức trong quản lý hậu cần và chuỗi cung ứng. Vì vậy, việc đưa ra các chính sách thúc đẩy TMĐT xanh, thân thiện với môi trường là cần thiết để hướng TMĐT trở thành một trụ cột trong nền kinh tế số bền vững.

Chính sách có định hướng rõ ràng về phát triển thị trường TMĐT trong nước theo hướng cân bằng giữa tăng trưởng thương mại và hiệu quả môi trường. Các tiêu chí phát triển bền vững cần được tích hợp vào chương trình, kế hoạch quốc gia, trong đó có việc lồng ghép các mục tiêu giảm phát thải carbon, tiết kiệm

năng lượng và quản lý chất thải hiệu quả trong toàn bộ chuỗi hoạt động TMĐT, từ bán hàng, thanh toán, vận chuyển đến dịch vụ sau bán. Một nội dung quan trọng khác là chính sách cần cụ thể hóa các yêu cầu và khuyến khích đối với hoạt động TMĐT xanh, bao gồm việc khuyến khích sử dụng vật liệu đóng gói thân thiện với môi trường, quản lý chất thải bao bì, áp dụng quy trình giao hàng không phát thải và hệ thống lưu trữ tiết kiệm năng lượng. Các tiêu chuẩn xanh cho nền tảng số, đóng gói bao bì, vận chuyển, giao hàng ... cần được thiết lập, đánh giá và giám sát thực hiện. Chính sách này không chỉ góp phần làm giảm tác động tiêu cực của TMĐT đến môi trường, mà còn nâng cao ý thức trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, tăng cường niềm tin của người tiêu dùng và thúc đẩy hình thành một hệ sinh thái TMĐT phát triển bền vững trong dài hạn.

Các căn cứ pháp lý và định hướng chính sách liên quan trong Dự thảo Luật TMĐT quy định tại mục 1 Chương IV tại Điều 35. Đây là cơ sở để lồng ghép nội dung TMĐT xanh, TMĐT bền vững vào các văn bản quy hoạch cấp quốc gia, bảo đảm phát triển TMĐT hài hòa giữa tăng trưởng kinh tế và bảo vệ môi trường. Trong đó, các khoản hỗ trợ từ ngân sách nhà nước, các quỹ ngoài ngân sách như Quỹ phát triển TMĐT có thể được phân bổ cho các nhiệm vụ phát triển TMĐT xanh, tại Điều 36 về tài chính cho phát triển TMĐT và Điều 37 về Quỹ phát triển TMĐT.

Điều 35. Chiến lược, Chương trình, Kế hoạch phát triển Thương mại điện tử quốc gia

1. Chiến lược, Chương trình, Kế hoạch thương mại điện tử quốc gia được ban hành theo từng thời kỳ.

2. Chiến lược, Chương trình, Kế hoạch thương mại điện tử quốc gia về thương mại điện tử bao gồm các nội dung sau:

a. Quan điểm, định hướng, và mục tiêu phát triển thương mại điện tử quốc gia;

b. Chính sách thúc đẩy phát triển thương mại điện tử quốc gia;

c. Danh mục dự án, giải pháp trọng tâm để phát triển thương mại điện tử;

d. Nguồn lực tài chính, tín dụng từ ngân sách nhà nước và các nguồn vốn hợp pháp khác để phát triển thương mại điện tử.

3. Bộ Công Thương xây dựng, trình Thủ tướng phê duyệt Chiến lược, Chương trình, Kế hoạch phát triển Thương mại điện tử quốc gia.

4. Các bộ ngành và địa phương xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể căn cứ

vào Chiến lược, Chương trình phát triển Thương mại điện tử quốc gia đã phê duyệt.

Điều 36. Tài chính cho phát triển thương mại điện tử

1. Nguồn tài chính cho phát triển thương mại điện tử, bao gồm:

a) Nguồn ngân sách nhà nước cho thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước;

b) Nguồn ngân sách nhà nước chi đầu tư phát triển và chi thường xuyên cho các hoạt động kinh tế theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước; Quỹ hỗ trợ đầu tư theo quy định của pháp luật về đầu tư;

c) Quỹ phát triển thương mại điện tử;

d) Nguồn tài chính hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

2. Việc lập kế hoạch, dự toán, phân bổ, quản lý, sử dụng ngân sách nhà nước hàng năm quy định tại điểm a khoản 1 Điều này thực hiện theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước

Điều 37. Quỹ phát triển thương mại điện tử

1. Quỹ phát triển thương mại điện tử là quỹ tài chính nhà nước ngoài ngân sách, được hình thành ở trung ương để phát triển thương mại điện tử.

2. Quỹ phát triển thương mại điện tử được hình thành từ các nguồn tài chính sau đây:

a) Hỗ trợ từ nguồn ngân sách nhà nước;

b) Nguồn đóng góp tự nguyện của các tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước;

c) Nguồn tài chính hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

3. Quỹ có mục tiêu hỗ trợ, tài trợ cho dự án, nhiệm vụ, hoạt động không được ngân sách nhà nước cấp kinh phí hoặc cần bổ sung kinh phí nhằm tạo thay đổi đột phá, tích cực, hiệu quả, bền vững cho phát triển thương mại điện tử, bao gồm:

a) Nhiệm vụ, hoạt động thúc đẩy phát triển thương mại điện tử trong nước;

b) Nhiệm vụ, hoạt động thúc đẩy xuất khẩu qua thương mại điện tử, thương mại số;

c) Nhiệm vụ, hoạt động hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực cho thương mại điện tử;

d) Nhiệm vụ nghiên cứu, hỗ trợ triển khai Cơ chế thử nghiệm có kiểm soát trong thương mại điện tử;

đ) Hỗ trợ nhiệm vụ, hoạt động khác trong phát triển thương mại điện tử, thương mại số theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền hoặc do Bộ trưởng Bộ Công Thương quyết định.

4. Quỹ phát triển thương mại điện tử có tư cách pháp nhân, trực thuộc Bộ Công Thương, hoạt động theo nguyên tắc sau đây:

a) Không vì mục đích lợi nhuận;

b) Quản lý, sử dụng đúng mục đích, đúng pháp luật, kịp thời, hiệu quả, bảo đảm công khai, minh bạch;

c) Được chi cho các hoạt động khi ngân sách nhà nước bố trí chưa đáp ứng yêu cầu.

5. Chính phủ quy định việc thành lập, quản lý, sử dụng Quỹ phát triển thương mại điện tử.

Các chính sách ưu đãi về logistics, thuế có thể lồng ghép thêm tiêu chí về phát triển bền vững để khuyến khích doanh nghiệp xuất khẩu qua TMĐT áp dụng mô hình thân thiện môi trường, như đóng gói tái chế, vận chuyển xanh, công bố mức phát thải được quy định tại Điều 39 dự thảo Luật, cụ thể:

Điều 39. Thúc đẩy xuất khẩu qua thương mại điện tử

1. Nhà nước đảm bảo tính đồng bộ giữa trung ương và địa phương trong việc thiết lập, xây dựng các chính sách ưu đãi nhằm thúc đẩy xuất khẩu thông qua thương mại điện tử xuyên biên giới.

2. Nhà nước thúc đẩy phát triển thương mại điện tử xuyên biên giới bằng việc hoàn thiện, thuận lợi hóa các hệ thống quản lý như hải quan, thuế, thanh toán nhằm nâng cao mức độ thuận tiện của thương mại điện tử xuyên biên giới.

3. Nhà nước tạo cơ chế, chính sách và các điều kiện để xây dựng, vận hành khu thí điểm về thương mại điện tử xuyên biên giới hoặc đầu tư vào các khu vực riêng hỗ trợ hoạt động thương mại xuyên biên giới, bao gồm các chính sách hỗ trợ cho doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa, hộ kinh doanh như sau:

a) Chính sách ưu đãi về quy trình thông quan, kiểm tra, kiểm dịch, kê khai và nộp thuế, bảo hiểm;

b) Chính sách ưu đãi về hậu cần, kho ngoại quan: Khuyến khích các địa

phương xây dựng kho ngoại quan để thúc đẩy hoạt động xuất khẩu qua thương mại điện tử, có chính sách ưu đãi về chi phí thuê kho bãi khi xuất khẩu qua thương mại điện tử;

c) Chính sách ưu đãi về thuế: có cơ chế ưu đãi mức thuế thu nhập doanh nghiệp đối với doanh thu từ việc xuất khẩu hàng hoá qua thương mại điện tử.

4. Nhà nước khuyến khích việc thiết lập trao đổi và hợp tác thương mại điện tử xuyên biên giới với các quốc gia và khu vực khác, tham gia xây dựng các quy tắc quốc tế về thương mại điện tử và thúc đẩy sự công nhận lẫn nhau về giá trị pháp lý của chứng từ điện tử trong thương mại.

5. Nhà nước thúc đẩy việc thiết lập cơ chế giải quyết tranh chấp thương mại

Qua tổng kết thực tiễn thi hành Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP, có thể khẳng định rằng hệ thống pháp luật hiện hành đã góp phần quan trọng trong việc định hình và thúc đẩy sự phát triển của TMĐT tại Việt Nam. Tuy nhiên, trước những thay đổi nhanh chóng của mô hình kinh doanh, công nghệ số và yêu cầu quản lý thực tiễn, các quy định hiện hành bộc lộ nhiều hạn chế, không còn đáp ứng yêu cầu điều chỉnh toàn diện và hiệu quả hoạt động TMĐT trong giai đoạn mới.

Trên cơ sở đánh giá đầy đủ kết quả thực hiện và các vấn đề đặt ra từ thực tiễn, Bộ Công Thương đã đề xuất 06 nhóm chính sách trọng tâm và xây dựng Dự thảo Luật Thương mại điện tử với phạm vi điều chỉnh đầy đủ, phù hợp với định hướng phát triển kinh tế số, bảo đảm tính thống nhất của hệ thống pháp luật, phù hợp với cam kết quốc tế và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

Bộ Công Thương kính đề xuất Chính phủ xem xét trình Quốc hội dự án Luật Thương mại điện tử./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp;
- TT. Nguyễn Sinh Nhật Tân;
- Vụ Pháp chế;
- Lưu: VT, TMĐT (HangLThu).

BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Hồng Diên