

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

• ĐẶNG QUANG NHÃ¹ - TRẦN THỊ NGỌC NHUNG²

¹Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường Tân Định, TP. Hồ Chí Minh

²Trung tâm Quản lý Ký túc xá và Khu đô thị ĐHQG-TP. Hồ Chí Minh

TÓM TẮT:

Sự phát triển nhanh của thương mại điện tử (TMĐT) đã làm thay đổi sâu sắc cách thức giao dịch, thực hiện và kiểm soát giao dịch tiêu dùng ở Việt Nam. Trong môi trường số, người tiêu dùng (NTD) phải đối mặt với nhiều rủi ro như hạn chế trong tiếp cận và kiểm chứng thông tin, khó xác định chủ thể chịu trách nhiệm, nguy cơ lạm dụng dữ liệu cá nhân, điều khoản giao dịch bất lợi và khó khăn trong khiếu nại, bồi thường. Mặc dù pháp luật Việt Nam đã có bước hoàn thiện với Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và các quy định về TMĐT, nhưng vẫn còn những khoảng trống trước sự phát triển của mô hình kinh doanh dựa trên nền tảng số. Trên cơ sở đó, bài viết phân tích những bất cập trong thực tiễn thi hành, đồng thời đề xuất định hướng hoàn thiện pháp luật nhằm tăng cường trách nhiệm của nền tảng số, bảo đảm minh bạch thông tin và nâng cao hiệu quả thực thi.

Từ khóa: bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thương mại điện tử, nền tảng số, hợp đồng điện tử, dữ liệu cá nhân; trách nhiệm nền tảng.

1. Đặt vấn đề

Trong quá trình chuyển đổi số, TMĐT đã và đang trở thành một cấu phần quan trọng của nền kinh tế số. Tại Việt Nam, sự tăng trưởng nhanh của TMĐT phản ánh xu hướng dịch chuyển rõ rệt từ giao dịch truyền thống sang giao dịch số. Trong thương mại điện tử, rủi ro của người tiêu dùng không chỉ xuất phát từ người bán mà còn từ cách các nền tảng số tổ chức, kiểm soát và phân phối thông tin trên thị trường.

Ở Việt Nam, Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 cùng Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP của Chính

phủ về thương mại điện tử đã tạo ra nền tảng pháp lý quan trọng cho việc điều chỉnh giao dịch điện tử. Tuy nhiên, vấn đề đặt ra không chỉ là sự hiện diện của quy phạm pháp luật mà còn là mức độ tương thích của các quy phạm đó với bản chất của kinh tế nền tảng. Từ góc nhìn này, bài viết tập trung phân tích cơ sở lý luận của việc bảo vệ NTD trong TMĐT, đánh giá khung pháp luật hiện hành và đề xuất định hướng hoàn thiện nhằm đáp ứng yêu cầu thực tiễn ở Việt Nam.

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

Pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD ra đời từ nhu cầu khắc phục sự mất cân bằng giữa bên tiêu dùng và bên kinh doanh. Sự mất cân bằng này thể hiện ở

khả năng tiếp cận thông tin, vị thế đàm phán, năng lực kiểm soát rủi ro và chi phí theo đuổi tranh chấp. Trong TMĐT, những hạn chế đó không giảm đi mà còn rõ hơn do giao dịch được thực hiện từ xa, trên không gian số và thông qua hạ tầng do nền tảng nắm giữ.

Trong giao dịch trực tuyến, NTD không thể trực tiếp kiểm chứng hàng hóa trước khi mua mà chủ yếu dựa vào thông tin do người bán cung cấp hoặc do nền tảng sắp xếp, ưu tiên hiển thị. Vì vậy, quyền được thông tin không chỉ dừng lại ở việc được cung cấp thông tin, mà còn phải được hiểu là quyền tiếp cận thông tin xác thực, đầy đủ, có thể kiểm chứng và không bị chi phối bởi cơ chế hiển thị thiếu minh bạch. Bên cạnh đó, TMĐT cũng làm thay đổi cấu trúc của quan hệ tiêu dùng. Nếu trong mô hình truyền thống, giao dịch chủ yếu diễn ra giữa người mua và người bán, thì trong môi trường số, nền tảng đã tham gia sâu hơn vào quá trình tổ chức giao dịch, kiểm soát thông tin, hỗ trợ thanh toán và tiếp nhận phản ánh, khiếu nại. Vì vậy, rủi ro tiêu dùng không chỉ phát sinh từ người bán mà còn gắn với cách các chủ thể trung gian số vận hành thị trường.

Ngoài ra, bảo vệ NTD trong TMĐT còn gắn với yêu cầu bảo vệ dữ liệu cá nhân. Việc thu thập, phân tích và khai thác dữ liệu có thể giúp tối ưu hóa dịch vụ, nhưng cũng có thể dẫn tới thao túng hành vi tiêu dùng, phân biệt đối xử bằng thuật toán hoặc xâm phạm đời sống riêng tư của người mua. Bởi vậy, trong TMĐT, bảo vệ NTD không thể tách rời khỏi bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Từ đó có thể thấy, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD dùng trong TMĐT cần được xây dựng trên 3 trụ cột: bảo đảm minh bạch thông tin, phân bổ trách nhiệm hợp lý giữa các chủ thể tham gia giao dịch và thiết lập cơ chế thực thi hữu hiệu, để tiếp cận trong môi trường số.

3. Khung pháp lý hiện hành của Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử

Khung pháp lý hiện hành của Việt Nam trong lĩnh vực TMĐT được hình thành trên 3 nhóm văn bản chính: pháp luật về bảo vệ NTD, pháp luật về giao dịch điện tử và pháp luật chuyên ngành về TMĐT. Trọng tâm là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Nghị

định số 52/2013/NĐ-CP và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung.

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023 là bước tiến quan trọng so với luật cũ, bởi đã mở rộng phạm vi điều chỉnh và cập nhật nhiều vấn đề gắn với bối cảnh thực tiễn, trong đó có giao dịch từ xa, giao dịch trên không gian mạng và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc cung cấp thông tin, tiếp nhận phản ánh, giải quyết khiếu nại.

Luật Giao dịch điện tử năm 2023 tạo cơ sở pháp lý rộng hơn cho việc công nhận giá trị của thông điệp dữ liệu, ký kết bằng phương tiện điện tử, chữ ký điện tử và thực hiện giao dịch trên môi trường số. Đây là tiền đề quan trọng để các quan hệ tiêu dùng trực tuyến được thừa nhận và bảo vệ bằng công cụ pháp lý tương đương với giao dịch truyền thống.

Trong khi đó, Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, được sửa đổi bởi Nghị định số 85/2021/NĐ-CP, là văn bản điều chỉnh trực tiếp hoạt động TMĐT, bao gồm website TMĐT bán hàng, sàn giao dịch TMĐT và nghĩa vụ đăng ký, thông báo, công khai thông tin của các chủ thể liên quan.

Tuy nhiên, nếu nhìn sâu hơn vào cấu trúc điều chỉnh, có thể thấy pháp luật Việt Nam hiện vẫn đang ở trạng thái chuyển tiếp: một mặt mở rộng các thiết chế bảo vệ NTD truyền thống sang môi trường số, mặt khác mới chỉ từng bước thừa nhận đặc thù của mô hình kinh doanh nền tảng. Vì vậy, khung pháp luật hiện hành tuy đã có tiến bộ nhưng chưa giải quyết triệt để những vấn đề mới phát sinh của TMĐT.

4. Thực tiễn áp dụng pháp luật và những vấn đề đặt ra

Sự phát triển của TMĐT tại Việt Nam cho thấy, đây là lĩnh vực có tốc độ mở rộng nhanh và mức độ thâm nhập ngày càng sâu vào hoạt động tiêu dùng hằng ngày. Theo Bộ Công Thương, năm 2024 quy mô thị trường TMĐT Việt Nam đã vượt 25 tỷ USD, tăng khoảng 20% so với năm 2023 và chiếm khoảng 9% tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước (Bộ Công Thương, 2025). Cùng với sự tăng trưởng đó, những rủi ro đối với NTD cũng bộc lộ rõ hơn, đặc biệt là nguy cơ mua phải hàng hóa không đúng mô tả, thông tin gây nhầm lẫn, chất lượng sản phẩm không tương xứng với quảng cáo hoặc khó xác định chủ thể chịu trách nhiệm khi phát sinh tranh chấp.

Thực tiễn áp dụng cho thấy, các rủi ro này không còn mang tính cá biệt. Theo thông tin từ cơ quan bảo vệ NTD, chỉ trong 10 tháng năm 2024, lực lượng chức năng đã xử lý vi phạm liên quan đến hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc và hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ với tổng số tiền 715 tỷ đồng, trong đó 370 tỷ đồng là tiền xử phạt vi phạm hành chính, gần 169 tỷ đồng là trị giá hàng hóa bị tịch thu và trên 176 tỷ đồng là trị giá hàng hóa buộc tiêu hủy. Riêng trong lĩnh vực TMĐT, 9 tháng đầu năm 2024, lực lượng quản lý thị trường đã phát hiện và xử lý 2.014 vụ vi phạm, xử phạt hành chính 35,4 tỷ đồng (Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, 2024). Những số liệu này cho thấy nguy cơ xâm phạm quyền lợi NTD trên môi trường số là hiện hữu và có quy mô đáng kể.

Trong nhiều trường hợp, NTD biết mình bị xâm phạm quyền lợi nhưng không đủ căn cứ, thời gian hoặc kỹ năng để theo đuổi khiếu nại đến cùng. Điều đó cho thấy, vấn đề không chỉ nằm ở việc có quy định hay không, mà còn ở khả năng hiện thực hóa quyền của NTD trong không gian số. Dữ liệu về lừa đảo trực tuyến năm 2024 cho thấy, thiệt hại ước tính lên tới 18.900 tỷ đồng, với tỷ lệ khoảng 1 trên 220 người dùng điện thoại thông minh trở thành nạn nhân (Báo Chính phủ, 2024). Con số này, dù không chỉ giới hạn trong phạm vi TMĐT, vẫn phản ánh rõ mức độ rủi ro mà NTD phải đối mặt trong môi trường giao dịch số.

Một đặc điểm đáng chú ý là nhiều tranh chấp trong TMĐT hiện trước hết được tiếp nhận, xử lý thông qua cơ chế nội bộ của nền tảng hoặc qua các kênh hỗ trợ hành chính trước khi chuyển sang cơ chế tài phán. Hiện nay, Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia đã thiết lập Tổng đài 1800.6838, thư điện tử và các phương thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của NTD. Tuy nhiên, nếu pháp luật chỉ dừng ở việc giao trách nhiệm hình thức cho nền tảng mà chưa kiểm soát chặt chẽ chất lượng, tính minh bạch và tính công bằng của cơ chế xử lý khiếu nại nội bộ thì hiệu quả bảo vệ thực chất vẫn sẽ bị hạn chế.

Bên cạnh đó, sự nổi lên của mô hình bán hàng qua livestream và qua nền tảng mạng xã hội cũng tạo ra thách thức mới đối với pháp luật bảo vệ NTD. Dữ liệu từ chương trình Online Friday 2024 cho thấy, chỉ riêng trên TikTok Shop đã có hơn 800 nhà bán hàng tham gia, gần 4.750 video được đăng tải và hơn 900 phiên livestream bán hàng được thực hiện; tổng số lượt xem các nội dung gắn hashtag của chương

trình đạt khoảng 1,8 tỷ lượt (Bộ Công Thương, 2024). Trong bối cảnh đó, các phát ngôn về công dụng, chất lượng hoặc xuất xứ hàng hóa thường xuất hiện tức thời, khó lưu giữ đầy đủ và khó kiểm chứng, từ đó gây khó khăn cho việc thu thập chứng cứ và xử lý vi phạm.

Ngoài ra, dữ liệu cá nhân của NTD ngày càng trở thành một phần lõi của mô hình kinh doanh TMĐT. Không gian số cho phép việc theo dõi, lưu trữ và xử lý hành vi tiêu dùng diễn ra với mức độ sâu và tinh vi hơn nhiều so với giao dịch trực tiếp. Theo báo cáo của Công ty Công nghệ An ninh mạng Quốc gia Việt Nam (NCS), trong năm 2023, Việt Nam ghi nhận 13.900 vụ tấn công mạng nhằm vào các tổ chức, trung bình khoảng 1.160 vụ mỗi tháng, tăng 9,5% so với năm 2022 (Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD, 2024). Các cuộc tấn công này thường nhắm vào dữ liệu khách hàng, thông tin thanh toán và hạ tầng mạng của doanh nghiệp. Điều đó cho thấy, trong TMĐT, xâm phạm quyền lợi NTD không chỉ diễn ra ở khâu hàng hóa hay hợp đồng mà còn ở hạ tầng dữ liệu và kiến trúc thông tin của nền tảng.

Điều này cho thấy, khoảng cách giữa quy định pháp luật và thực tiễn thi hành ở Việt Nam vẫn còn khá rõ. Điểm nghẽn không chỉ nằm ở năng lực thực thi của cơ quan quản lý nhà nước hay khả năng tự bảo vệ của NTD, mà còn ở cách nhận diện vai trò pháp lý của nền tảng số, thiết kế cơ chế trách nhiệm và mức độ thích ứng của pháp luật trước những phương thức giao dịch mới đang phát triển rất nhanh trong môi trường số.

5. Đánh giá bất cập của pháp luật Việt Nam

Đối chiếu giữa pháp luật hiện hành và thực tiễn TMĐT cho thấy nhiều quy định của Việt Nam chưa theo kịp logic vận hành của nền tảng số và chưa tạo ra cơ chế bảo vệ đủ thực chất cho NTD.

5.1. Cách tiếp cận pháp lý vẫn thiên về mô hình giao dịch truyền thống

Bất cập nền tảng của pháp luật Việt Nam hiện nay là tư duy điều chỉnh vẫn chịu ảnh hưởng rõ của mô hình thương mại truyền thống, trong đó trọng tâm trách nhiệm pháp lý chủ yếu đặt vào người bán. Tuy nhiên, trong TMĐT hiện đại, nền tảng không chỉ cung cấp hạ tầng kỹ thuật mà còn tham gia vào tổ chức thị trường, kiểm soát thông tin, xây dựng quy tắc giao dịch, can thiệp vào giải quyết tranh chấp và

khai thác dữ liệu. Nếu pháp luật tiếp tục xem nền tảng là “trung gian thụ động”, cơ chế bảo vệ NTD sẽ khó phản ánh đúng tương quan quyền lực trên thị trường số.

5.2. Trách nhiệm chủ động của nền tảng số còn chưa đủ

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023 đã bước đầu ghi nhận trách nhiệm của tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian như công khai đầu mối liên hệ, xác thực người bán, hiển thị thông tin hàng hóa, cho phép phản hồi và lưu trữ thông tin giao dịch. Tuy nhiên, các nghĩa vụ này vẫn chủ yếu dừng ở mức thiết lập cơ chế và minh bạch thông tin. Pháp luật chưa quy định đầy đủ nghĩa vụ thẩm tra hợp lý đối với hàng hóa, dịch vụ có rủi ro cao, cũng chưa xác định rõ trường hợp nền tảng phải chịu trách nhiệm khi đã biết hoặc phải biết về vi phạm mà không ngăn chặn kịp thời.

5.3. Pháp luật chưa theo kịp các hình thức giao dịch mới trên nền tảng số

Pháp luật hiện hành vẫn chủ yếu được xây dựng trên mô hình giao dịch qua website hoặc sàn TMĐT theo nghĩa tương đối truyền thống, trong khi thực tiễn đã chuyển mạnh sang bán hàng qua livestream, nền tảng mạng xã hội, quảng cáo hướng đích và cơ chế hiển thị do thuật toán chi phối. Trong các mô hình này, nội dung quảng bá thường xuất hiện tức thời, khó lưu giữ; chủ thể giới thiệu hàng hóa không phải lúc nào cũng trùng với chủ thể chịu trách nhiệm pháp lý; còn quyết định mua hàng dễ bị tác động bởi thứ hạng hiển thị, đánh giá ảo hoặc quảng bá trá hình. Pháp luật hiện chưa có quy định thật rõ về lưu trữ bản ghi livestream, gắn nhãn nội dung quảng cáo, kiểm soát đánh giá giả hay trách nhiệm của nền tảng trong việc hạn chế thao túng thông tin bằng thuật toán.

5.4. Cơ chế bảo vệ thực chất trong hợp đồng điện tử còn hạn chế

Luật Giao dịch điện tử năm 2023 đã tạo cơ sở pháp lý cho việc công nhận giá trị của thông điệp dữ liệu, hợp đồng điện tử và giao dịch bằng phương tiện điện tử. Tuy nhiên, luật này chủ yếu giải quyết vấn đề giá trị pháp lý và kỹ thuật giao dịch, trong khi rủi ro của NTD trong môi trường số còn nằm ở tính công bằng và mức độ minh bạch của điều kiện giao dịch. Trên thực tế, NTD thường chỉ có thể chấp nhận

hoặc từ chối các điều khoản do nền tảng hoặc bên kinh doanh đưa ra, với rất ít khả năng thương lượng. Pháp luật hiện chưa có quy định đủ rõ để kiểm soát cách sắp xếp và hiển thị thông tin để gây hiểu nhầm, các cơ chế mặc định buộc NTD phải chấp nhận, cũng như các điều khoản điện tử có thể làm giảm quyền khiếu nại, đòi trả và yêu cầu bồi thường của NTD.

5.5. Bảo vệ dữ liệu cá nhân chưa được tích hợp đầy đủ vào logic bảo vệ người tiêu dùng

Trong TMĐT hiện đại, dữ liệu cá nhân không còn là vấn đề đi kèm mà đã trở thành một yếu tố có ý nghĩa trung tâm. Dữ liệu vừa là điều kiện để nền tảng cá nhân hóa dịch vụ, vừa có thể trở thành công cụ tạo lợi thế cho bên kinh doanh và làm suy yếu vị thế của NTD nếu không có cơ chế kiểm soát đủ mạnh. Khung pháp luật Việt Nam đã ngày càng quan tâm hơn tới vấn đề này, nhưng cách tích hợp bảo vệ dữ liệu vào chính sách bảo vệ NTD vẫn còn phân tán.

Tóm lại, bất cập lớn nhất của pháp luật Việt Nam hiện nay không phải là thiếu quy định, mà là nhiều quy định vẫn chưa theo kịp cách vận hành của các nền tảng số và chưa tạo được một cơ chế điều chỉnh thống nhất, phù hợp.

6. Kiến nghị hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi

Trước hết, cần điều chỉnh cách tiếp cận lập pháp theo hướng nhìn TMĐT như một hệ sinh thái vận hành trên nền tảng số, thay vì chỉ quản lý từng giao dịch riêng lẻ.

Cùng với đó, cần quy định rõ hơn trách nhiệm chủ động của nền tảng TMĐT trong việc xác minh thông tin người bán, sàng lọc và gỡ bỏ nội dung vi phạm, cảnh báo rủi ro, lưu giữ chứng cứ giao dịch, hỗ trợ truy vết chủ thể vi phạm và phối hợp bồi thường khi cần thiết. Theo hướng này, cần nghiên cứu cơ chế trách nhiệm phù hợp đối với trường hợp nền tảng biết hoặc phải biết về vi phạm nhưng không áp dụng biện pháp hợp lý để ngăn chặn hoặc hạn chế hậu quả.

Một vấn đề khác cần được chú ý là yêu cầu minh bạch thông tin trong môi trường số. Minh bạch ở đây không chỉ là công khai tên hàng, giá cả hay chính sách đổi trả, mà còn bao gồm tính rõ ràng về người bán, nội dung quảng bá và cơ chế ưu tiên hiển thị của nền tảng. Pháp luật cần đặt ra yêu cầu cụ thể hơn đối với việc gắn nhãn quảng cáo, phân biệt nội dung thương mại với đánh giá độc lập và công bố rõ hơn căn cứ để một

sản phẩm được gợi ý hoặc xếp hạng ưu tiên.

Đồng thời, cơ chế kiểm soát hợp đồng điện tử theo mẫu cũng cần được hoàn thiện theo hướng chặt chẽ hơn. Trong thực tế, NTD hầu như không có khả năng thương lượng các điều khoản mà chủ yếu chỉ chấp nhận hoặc từ chối giao dịch. Vì vậy, cần bổ sung tiêu chí rõ ràng hơn để nhận diện điều khoản bất công bằng, nhất là những điều khoản loại trừ trách nhiệm quá mức cho bên cung cấp dịch vụ hoặc hạn chế bất hợp lý quyền khiếu nại của NTD.

Bảo vệ dữ liệu cá nhân cũng cần được đặt trong tổng thể chính sách bảo vệ NTD, thay vì xem đó là một vấn đề tách biệt. Pháp luật cần làm rõ giới hạn thu thập dữ liệu, mục đích sử dụng, phạm vi chia sẻ cho bên thứ ba, thời gian lưu trữ và quyền kiểm soát của NTD đối với dữ liệu của mình. Đồng thời, nền tảng phải có trách nhiệm giải trình rõ hơn khi sử dụng dữ liệu cho hoạt động gợi ý, tiếp thị và cá nhân hóa nội dung.

Ngoài ra, cần xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến có tính độc lập và thực chất hơn, phù hợp với đặc điểm của giao dịch số là nhanh, ít tốn kém và phát sinh nhiều vụ việc giá trị nhỏ. Song song với đó, cơ quan quản lý nhà nước cũng cần nâng cao năng lực giám sát số, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong theo dõi giao dịch, phân tích khiếu nại và phát hiện các mô hình gian lận lặp lại.

Cuối cùng, cần nâng cao kỹ năng tiêu dùng số

của NTD, nhất là khả năng nhận diện rủi ro, lưu giữ chứng cứ điện tử và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

7. Kết luận

Bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT là một yêu cầu ngày càng quan trọng trong quá trình hoàn thiện thể chế của nền kinh tế số. Vấn đề này không thể được giải quyết đầy đủ nếu pháp luật vẫn chủ yếu dựa trên giao dịch truyền thống và tiếp tục nhìn nền tảng số như một trung gian thuần túy. Trên thực tế, nền tảng đã tham gia ngày càng sâu vào việc tổ chức thị trường, kiểm soát thông tin, định hình hành vi tiêu dùng và khai thác dữ liệu, từ đó tạo ra những dạng rủi ro mới đối với NTD.

Pháp luật Việt Nam hiện hành đã có những bước tiến đáng kể với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và hệ thống quy định về TMĐT. Tuy nhiên, trước sự phát triển nhanh của mô hình kinh doanh nền tảng, khung pháp lý hiện nay vẫn cần tiếp tục được hoàn thiện theo hướng xác định rõ hơn trách nhiệm của nền tảng, tăng cường minh bạch thông tin, kiểm soát hiệu quả hợp đồng điện tử theo mẫu, gắn chặt hơn bảo vệ dữ liệu cá nhân với chính sách bảo vệ NTD và nâng cao năng lực thực thi của cơ quan quản lý nhà nước. Chỉ khi thu hẹp được khoảng cách giữa quy định pháp luật và thực tiễn thi hành, TMĐT mới có thể phát triển bền vững trên cơ sở niềm tin, công bằng và an toàn pháp lý cho NTD■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Bộ Công Thương. (2025). Tỷ trọng về thương mại điện tử chiếm 2/3 giá trị của nền kinh tế số Việt Nam”. Truy cập tại <https://moit.gov.vn/tin-tuc/hoat-dong/hoat-dong-cua-cac-don-vi/cuc-thuong-mai-dien-tu-va-kinh-te-so-to-chuc-hoi-nghi-tong-ket-cong-tac-nam-2024-va-trien-khai-nhiem-vu-nam-2025.html>

Bộ Công Thương. (2025). Thương mại điện tử Việt Nam năm 2024: Những bước tiến và thách thức. Truy cập tại <https://moit.gov.vn/khoa-hoc-va-cong-nghe/thuong-mai-dien-tu-viet-nam-nam-2024-nhung-buoc-tien-va-thach-thuc.html>

Bộ Công Thương. (2024). Online Friday 2024: Những con số ấn tượng khẳng định sức hút và thành công. Truy cập tại <https://moit.gov.vn/tin-tuc/thi-truong-trong-nuoc/online-friday-2024-nhung-con-so-an-tuong-khang-dinh-suc-hut-va-thanh-cong.html>

Báo Chính phủ. (2024). Thiệt hại do lừa đảo trực tuyến ước tính 18.900 tỷ đồng năm 2024. Truy cập tại <https://baochinhpvu.vn/thiet-hai-do-lua-dao-truc-tuyen-uoc-tinh-18900-ty-dong-nam-2024-102241216153209577.htm>

Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng. (2024). Pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử: Một số khuyến nghị và giải pháp liên quan”. Truy cập tại https://www.bvntd.gov.vn/tintuc_sukien/phap-luat-ve-bao-ve-thong-tin-ca-nhan-cua-nguoi-tieu-dung-trong-thuong-mai-dien-tu-mot-so-khuyen-nghi-va-giai-phap-lien-quan/

Công ty Công nghệ An ninh mạng Quốc gia Việt Nam. (2025). 13.900 vụ tấn công mạng vào các tổ chức tại Việt Nam trong năm 2023. Truy cập tại <https://ncsgroup.vn/13-900-vu-tan-cong-mang-vao-cac-to-chuc-tai-viet-nam-trong-nam-2023>

Quốc hội. (2023). Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Quốc hội. (2023). Luật Giao dịch điện tử.

Chính phủ. (2013). Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử.

Chính phủ. (2021). Nghị định số 85/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử.

European Union. (2022). Regulation (EU) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act).

European Commission. (2024). New rules to protect your rights and activity online in the EU.

FAOLEX. (2018). E-Commerce Law of the People’s Republic of China.

Ngày nhận bài: 6/02/2026
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 24/02/2026
Ngày chấp nhận đăng bài: 8/03/2026

LEGAL FRAMEWORKS FOR CONSUMER PROTECTION
IN E-COMMERCE IN VIETNAM

• DANG QUANG NHA¹
• TRAN THI NGOC NHUNG²

¹Party Inspection Committee of Tan Dinh Ward, Ho Chi Minh City
²Center for Dormitory and Urban Management
Vietnam National University - Ho Chi Minh City

ABSTRACT:

The rapid expansion of e-commerce has fundamentally transformed how consumer transactions are initiated, executed, and governed in Vietnam. Within the digital environment, consumers face heightened risks, including limited access to and verification of information, challenges in identifying liable parties, potential misuse of personal data, imbalanced contractual terms, and obstacles in lodging complaints and obtaining redress. Although the legal framework has been strengthened through the Law on Protection of Consumer Rights (2023), the Law on Electronic Transactions (2023), and related e-commerce regulations, significant gaps persist in addressing the rapid evolution of platform-based business models. This study analyzes these regulatory shortcomings in practice and delineates key directions for legal reform aimed at enhancing platform accountability, improving information transparency, and strengthening the effectiveness of enforcement mechanisms.

Keywords: consumer rights protection, e-commerce, digital platforms, electronic contracts, personal data; platform responsibility..