

HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ SỞ HỮU SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI VIỆT NAM

NGUYỄN THỊ THANH THỦY

Học viên Cao học Luật Kinh tế, Trường Đại học Luật, Đại học Huế
Master's Student in Economic Law, University of Law, Hue University
Email: tpnguyenthuy25@gmail.com

Ngày nhận bài: 3/7/2026

Ngày sửa bài: 21/7/2026

Ngày duyệt đăng bài: 4/8/2026

Tóm tắt:

Bài viết phân tích trách nhiệm của chủ sở hữu sàn giao dịch thương mại điện tử trong bảo vệ người tiêu dùng tại Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính, kết hợp phân tích, tổng hợp và so sánh luật học để làm rõ các quy định pháp luật hiện hành; đồng thời đối chiếu quy định pháp luật với thực tiễn thực hiện nhằm nhận diện những bất cập. Kết quả nghiên cứu cho thấy, pháp luật đã ghi nhận các nghĩa vụ về minh bạch thông tin, xác thực người bán, bảo vệ dữ liệu và hỗ trợ giải quyết tranh chấp, nhưng vẫn còn hạn chế về trách nhiệm liên đới, kiểm soát gian hàng ảo và quản lý nền tảng xuyên biên giới. Từ đó, bài viết đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật nhằm nâng cao trách nhiệm chủ sàn và xây dựng môi trường thương mại điện tử minh bạch, an toàn.

Từ khóa: thương mại điện tử, trách nhiệm chủ sàn, bảo vệ người tiêu dùng

Improving the legal framework governing the responsibilities of e-commerce platform owners for consumer protection in Vietnam

Abstract:

This study analyzes the responsibilities of e-commerce platform owners for protecting consumer rights in Vietnam. Using qualitative methods combining legal analysis, synthesis, and comparison, the study examines current regulations and compares them with practical implementation to identify existing shortcomings. The findings show that Vietnamese law has established obligations concerning information transparency, seller verification, data protection, and dispute-resolution support. However, limitations remain regarding joint liability, control of fraudulent online stores, online dispute resolution, and the regulation of cross-border platforms. The study therefore proposes legal reforms to clarify platform owners' responsibilities, strengthen seller identification and supervision, improve online dispute-resolution mechanisms, and enhance sanctions for violations. These measures are intended to strengthen consumer protection and promote a safer and more transparent e-commerce environment in Vietnam.

Keywords: e-commerce, platform liability, consumer protection

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số, thương mại điện tử đang phát triển nhanh và trở thành bộ phận quan trọng của nền kinh tế số Việt Nam. Sự phát triển của các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki và TikTok Shop giúp mở rộng thị trường, tạo thuận lợi cho hoạt động mua bán trực tuyến. Tuy nhiên, thực tiễn cũng phát sinh nhiều rủi ro như hàng giả, thông tin sai lệch, tranh chấp giao dịch và xâm phạm dữ liệu cá nhân. Trong quá trình vận hành nền tảng, chủ sở hữu sàn thương mại điện tử không chỉ cung cấp hạ tầng kỹ thuật mà còn tham gia kiểm soát người bán, quản lý giao dịch và hỗ trợ giải quyết khiếu nại. Mặc dù vậy, pháp luật hiện hành vẫn còn khoảng trống trong việc xác định trách nhiệm của chủ sàn, đặc biệt là trách nhiệm liên đới khi người bán vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Vì vậy, bài viết phân tích quy định pháp luật hiện hành, đánh giá những bất cập trong thực tiễn áp dụng và đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và xây dựng môi trường thương mại điện tử an toàn, minh bạch tại Việt Nam.

2. Cơ sở lý thuyết và khung pháp lý

2.1. Cơ sở lý thuyết về trách nhiệm của chủ sở hữu sàn giao dịch thương mại điện tử

Sàn giao dịch thương mại điện tử là nền tảng trung gian kết nối các chủ thể giao dịch trực tuyến. Do có khả năng thiết lập, vận hành và kiểm soát thông tin, giao dịch và dữ liệu trên nền tảng, chủ sở hữu sàn phải thực hiện trách nhiệm tương ứng nhằm bảo đảm an toàn giao dịch và bảo vệ người tiêu dùng.

Một là, trách nhiệm cung cấp và minh bạch thông tin. Chủ sàn phải công khai thông tin về người bán, điều kiện giao dịch, chính sách bảo hành, đổi trả và cơ chế khiếu nại theo Điều 39, Điều 40 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (Quốc hội, 2023).

Hai là, trách nhiệm kiểm soát hoạt động kinh doanh. Chủ sàn phải “xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng số trung gian của mình” (Quốc hội, 2023), đồng thời tiếp nhận phản ánh, xử lý hàng hóa, thông tin vi phạm và áp dụng biện pháp hạn chế đối với tài khoản vi phạm.

Ba là, trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân. Chủ sàn phải bảo đảm việc thu thập, lưu trữ, xử lý và chia sẻ dữ liệu người tiêu dùng đúng mục đích, minh bạch, an toàn và phù hợp pháp luật.

Bốn là, trách nhiệm hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tranh chấp. Chủ sàn cần thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý khiếu nại; lưu trữ, cung cấp chứng cứ giao dịch và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền khi cần thiết.

Như vậy, trách nhiệm của chủ sở hữu sàn tập trung vào minh bạch thông tin, kiểm soát hoạt động kinh doanh, bảo vệ dữ liệu và hỗ trợ giải quyết tranh chấp, tạo cơ sở đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật.

2.2. Khung pháp lý điều chỉnh trách nhiệm của chủ sở hữu sàn giao dịch thương mại điện tử tại Việt Nam

Cơ sở pháp lý điều chỉnh trách nhiệm của chủ sàn thương mại điện tử tại Việt Nam gồm: 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. Các văn bản này xác lập nghĩa vụ của chủ sàn trong giao dịch trên không gian mạng, quản lý người bán, kiểm soát thông tin, lưu trữ dữ liệu và bảo đảm an toàn giao dịch.

Pháp luật Việt Nam đã từng bước ghi nhận trách nhiệm của chủ sở hữu sàn giao dịch thương mại điện tử trong quản trị nền tảng và bảo vệ người tiêu dùng. Tuy nhiên, ranh giới trách nhiệm giữa chủ sàn, người bán và các bên trung gian vẫn cần tiếp tục được làm rõ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, kết hợp phân tích, tổng hợp và so sánh luật học để làm rõ quy định pháp luật hiện hành về trách nhiệm của chủ sở hữu sàn giao dịch thương mại điện tử. Trên cơ sở đối chiếu giữa quy định pháp luật và thực tiễn thực hiện, bài viết nhận diện các bất cập và đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật.

4. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện trách nhiệm của chủ sở hữu sàn thương mại điện tử tại Việt Nam

Pháp luật Việt Nam đã từng bước tăng cường trách nhiệm của chủ sở hữu sàn thương mại điện tử, nhất là từ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và Luật Giao dịch điện tử năm 2023. Tuy nhiên, thực tiễn áp dụng vẫn bộc lộ một số hạn chế cần khắc phục.

Một là, trách nhiệm cung cấp và lưu trữ thông tin đã được tăng cường. Chủ sàn phải công khai thông tin về người bán, điều kiện giao dịch, chính sách đổi trả, quy trình khiếu nại và điều khoản sử dụng. Theo Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, chủ sàn có nghĩa vụ “trực tiếp lưu trữ thông tin hoặc cung cấp giải pháp lưu trữ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch liên quan” (Quốc hội, 2023). Quy định này góp phần giảm bất đối xứng thông tin, hỗ trợ người tiêu dùng đánh giá rủi ro và tạo cơ sở cung cấp chứng cứ khi phát sinh tranh chấp.

Hai là, nghĩa vụ kiểm soát và xử lý thông tin vi phạm đã được ghi nhận nhưng hiệu quả thực thi còn hạn chế. Chủ sàn có trách nhiệm “chỉ định, công bố công khai đầu mối tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng” liên quan đến sản phẩm, dịch vụ và nội dung trên nền tảng (Quốc hội, 2023), đồng thời rà soát, xử lý hoặc gỡ bỏ thông tin vi phạm. Tuy nhiên, trước sự gia tăng của hàng giả, hàng nhái, thông tin sai lệch và gian lận thương mại, khả năng kiểm soát thực tế của các nền tảng vẫn chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu.

Ba là, trách nhiệm liên đới của chủ sàn chưa được xác định rõ. Khi người tiêu dùng mua phải hàng giả, hàng kém chất lượng hoặc bị thiệt hại do người bán gây ra, việc xác định trách nhiệm bồi thường còn khó khăn. Mặc dù Điều 22 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định bên thứ ba phải “chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ” (Quốc hội, 2023), nhưng chưa có tiêu chí cụ thể xác định trường hợp chủ sàn phải chịu trách nhiệm, mức độ trách nhiệm và thời hạn xử lý. Đây là khoảng trống đáng chú ý trong bảo vệ người tiêu dùng trên nền tảng số.

Bốn là, cơ chế xác thực và kiểm soát người bán còn chưa chặt chẽ. Mặc dù pháp luật nghiêm cấm hành vi cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ hoặc không chính xác về chủ thể kinh doanh (Quốc hội, 2023), việc xác thực danh tính, địa chỉ kinh doanh và nguồn gốc hàng hóa trên một số nền tảng vẫn còn hạn chế. Tình trạng gian hàng ảo, tài khoản giả mạo hoặc sử dụng thông tin không chính xác gây khó khăn cho việc truy xuất chủ thể chịu trách nhiệm. Một số người bán còn có thể đóng gian hàng cũ và thiết lập tài khoản mới sau khi bị phản ánh, làm giảm hiệu quả xử lý vi phạm.

Năm là, cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Điều 54 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 cho phép giải quyết tranh chấp bằng “hình thức trực tiếp, trực tuyến hoặc hình thức khác theo quy định của pháp luật có liên quan” (Quốc hội, 2023). Tuy nhiên, tranh chấp thương mại điện tử thường có giá trị nhỏ nhưng số lượng lớn, khiến người tiêu dùng khó dành thời gian và chi phí để theo đuổi khiếu nại. Quy trình xử lý trên một số nền tảng còn thiếu minh bạch, phụ thuộc vào cơ chế nội bộ và có trường hợp quyết định hoàn tiền, từ chối khiếu nại hoặc khóa tài khoản được thực

hiện tự động mà chưa giải thích đầy đủ căn cứ. Việt Nam chưa có cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến thống nhất và có giám sát độc lập.

Sáu là, quản lý nền tảng thương mại điện tử xuyên biên giới còn nhiều khó khăn. Một số nền tảng nước ngoài cung cấp dịch vụ tại Việt Nam nhưng không có hiện diện pháp lý rõ ràng, gây khó khăn cho việc xác định chủ thể chịu trách nhiệm và thực thi quyền tài phán. Như Phạm Mỹ Dung (2026, tr. 83) nhận định: “sự phát triển của các nền tảng số nước ngoài không có hiện diện pháp lý hữu hình tại Việt Nam đang đặt ra thách thức về năng lực tài phán quốc gia”. Đồng thời, việc thu thập, lưu trữ và chuyển dữ liệu người tiêu dùng xuyên biên giới cũng đặt ra yêu cầu cao hơn về bảo vệ quyền riêng tư và an toàn thông tin.

Bảy là, những hạn chế trên xuất phát từ cả nguyên nhân pháp lý và thực tiễn. Hệ thống pháp luật về thương mại điện tử, bảo vệ người tiêu dùng, giao dịch điện tử, an toàn thông tin và dữ liệu cá nhân chưa thật sự đồng bộ; một số quy định còn thiếu hướng dẫn cụ thể. Trong khi đó, livestream bán hàng, thương mại xã hội, nền tảng xuyên biên giới và trí tuệ nhân tạo phát triển nhanh hơn tốc độ hoàn thiện pháp luật. Chế tài chưa đủ sức răn đe, năng lực giám sát và cơ chế phối hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, doanh nghiệp còn hạn chế.

5. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về trách nhiệm của chủ sở hữu sàn thương mại điện tử

Những bất cập trong pháp luật và thực tiễn thực hiện trách nhiệm của chủ sở hữu sàn thương mại điện tử đòi hỏi tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý nhằm bảo vệ người tiêu dùng, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và xây dựng môi trường thương mại điện tử an toàn, minh bạch.

Một là, hoàn thiện cơ chế trách nhiệm liên đới của chủ sở hữu sàn thương mại điện tử. Pháp luật cần quy định rõ phạm vi, điều kiện phát sinh trách nhiệm liên đới khi người bán trên sàn vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, nhất là trường hợp chủ sàn biết hoặc phải biết hành vi vi phạm nhưng không có biện pháp ngăn chặn. Đối với hàng giả, hàng cấm, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc hành vi lừa đảo rõ ràng, chủ sàn cần kịp thời gỡ bỏ sản phẩm, khóa tài khoản, tạm ngừng giao dịch và có cơ chế bồi thường phù hợp. Có thể nghiên cứu “cơ chế ràng buộc trách nhiệm liên đới của nền tảng thương mại điện tử cho phép người tiêu dùng có quyền yêu cầu nền tảng trực tiếp bồi thường, còn nền tảng được quyền truy đòi lại từ thương nhân” (Lý Vương Thảo và cộng sự, 2026). Qua đó, nâng cao trách nhiệm quản trị nền tảng và bảo vệ hiệu quả bên yếu thế.

Hai là, hoàn thiện quy định về xác thực thông tin người bán. Tình trạng sử dụng thông tin giả mạo, gian hàng ảo và tài khoản không xác định danh tính gây khó khăn cho quản lý nhà nước và giải quyết tranh chấp. Luật Thương mại điện tử năm 2025 đã quy định “việc định danh người bán trên nền tảng là bắt buộc nhằm tăng tính minh bạch và trách nhiệm của các chủ thể tham gia hoạt động thương mại trực tuyến” (Duy Minh, 2026). Vì vậy, cần đẩy mạnh xác thực thông tin qua eKYC kết hợp cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; đồng thời tăng cường hậu kiểm, định kỳ rà soát tài khoản, địa chỉ kinh doanh, giấy phép và nguồn gốc hàng hóa. Với tài khoản có dấu hiệu vi phạm, chủ sàn phải kịp thời xác minh và hạn chế hoạt động.

Ba là, hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến. Pháp luật cần quy định cụ thể thời hạn xử lý khiếu nại, nghĩa vụ phản hồi của chủ sàn và công khai quy trình tiếp nhận, xử lý, hoàn tiền để người tiêu dùng dễ tiếp cận và theo dõi. Đồng thời, cần có cơ chế giám sát đối với hoạt động giải quyết tranh chấp của các sàn lớn, hạn chế sự phụ thuộc hoàn toàn vào thuật toán. Đặc biệt, cần bảo đảm nguyên tắc “cấm nền tảng ban hành quyết định hoàn toàn tự động nếu quyết định đó kéo theo hậu quả pháp lý ràng buộc; mọi quyết định tự động phải có sự rà soát của nhân sự có thẩm quyền và được báo cáo cho cơ quan quản

lý khi có yêu cầu” (Phan Hoài Nam và cộng sự, 2025). Bên cạnh đó, cần chuẩn hóa cơ chế hoàn tiền, đổi trả và lưu trữ chứng cứ giao dịch điện tử.

Bốn là, tăng cường chế tài đối với chủ sở hữu sàn thương mại điện tử. “Mức xử phạt đối với hàng giả, vi phạm dữ liệu hoặc trốn thuế tuy đã cải thiện nhưng vẫn chưa đủ mạnh để tạo hiệu ứng răn đe” (Trần Mỹ Linh, 2025). Do đó, cần nghiên cứu mức phạt gắn với doanh thu hoặc mức độ thiệt hại thay cho cơ chế phạt cố định; đồng thời áp dụng biện pháp tạm dừng, đình chỉ hoạt động đối với vi phạm nghiêm trọng hoặc tái phạm. Chủ sàn cũng cần tăng trách nhiệm cung cấp dữ liệu, phối hợp điều tra, cảnh báo rủi ro và báo cáo tình hình xử lý vi phạm.

6. Kết luận

Trách nhiệm của chủ sở hữu sàn giao dịch thương mại điện tử có vai trò quan trọng trong bảo vệ người tiêu dùng và phát triển bền vững thị trường thương mại điện tử. Pháp luật hiện hành đã tăng cường nghĩa vụ minh bạch thông tin, xác thực người bán, lưu trữ dữ liệu và phối hợp giải quyết khiếu nại. Tuy nhiên, thực tiễn vẫn còn hạn chế về trách nhiệm liên đới, kiểm soát gian hàng ảo, giải quyết tranh chấp trực tuyến và quản lý nền tảng xuyên biên giới. Vì vậy, cần tiếp tục hoàn thiện pháp luật theo hướng nâng cao trách nhiệm quản trị nền tảng, áp dụng định danh điện tử đối với người bán, hoàn thiện cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến và tăng cường chế tài xử lý vi phạm ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Chính phủ. (2013). Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 05 năm 2013 về thương mại điện tử.
- Chính phủ. (2021). Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021, sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử.
- Duy Minh. (2026). Luật Thương mại điện tử 2025: Mở rộng phạm vi điều chỉnh, bảo vệ người tiêu dùng trên không gian số. <https://baovephapluat.vn/kinh-te/kinh-doanh-phap-luat/luat-thuong-mai-dien-tu-2025-mo-rong-pham-vi-dieu-chinh-bao-ve-nguoi-tieu-dung-tren-khong-gian-so-190806.html>
- Lý Vương Thảo, Lê Thị Phương Thảo, Nguyễn Tú Linh, Lê Thuỳ Vi, & Nguyễn Thị Quỳnh Trang. (2026). Pháp luật về hoàn trả và bảo hành hàng hóa trong thương mại điện tử - so sánh giữa pháp luật Việt Nam và Trung Quốc. Tạp chí Dân chủ và Pháp luật, <https://danchuphapluat.vn/phap-luat-ve-hoan-tra-va-bao-hanh-hoa-trong-thuong-mai-dien-tu-so-sanh-giua-phap-luat-viet-nam-va-trung-quoc-9331-9331.html&link=autochanger>
- Phạm Mỹ Dung. (2026). Pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong hoạt động giao dịch thương mại điện tử. Tạp chí Quản lý Nhà nước, (363), 80-84. <https://doi.org/10.59394/qlnn.363.2026.1481>
- Phan Hoài Nam, Cao Đức Anh, & Phan Thị Ngọc Hân. (2025). Kinh nghiệm quốc tế và định hướng xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp trong Dự thảo Luật Thương mại điện tử. https://lapphap.vn/Pages/TinTuc/212095/Kinh-nghiem-quoc-te-va-dinh-huong-xay-dung-co-che-giai-quyet-tranh-chap-trong-Du-thao-Luat-Thuong-mai-dien-tu.html?utm_source=chatgpt.com
- Quốc hội. (2023). Luật số 19/2023/QH15: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, ban hành ngày 20/6/2023.
- Quốc hội. (2023). Luật số 20/2023/QH15: Luật Giao dịch điện tử, ban hành ngày 22/06/2023.
- Quốc hội. (2025). Luật số 122/2025/QH15: Luật Thương mại điện tử, ban hành ngày 01/7/2025.
- Trần Mỹ Linh. (2025). Trách nhiệm pháp lý của doanh nghiệp trong kinh doanh online và thương mại điện tử tại Việt Nam. Tạp chí Công Thương, <https://tapchicongthuong.vn/trach-nhiem-phap-ly-cua-doanh-nghiep-trong-kinh-doanh-online-va-thuong-mai-dien-tu-tai-viet-nam-353277.htm>