Trách nhiệm của các chủ thể khi tham gia vào hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử

ThS. TRẦN THỊ THÚY NGA[1], TRẦN ĐÌNH DUY[2]
[1]Trường Đại học Đại Nam
[2]Công ty TNHH KONE Việt Nam

● NGÀY NHẬN BÀI: 20/3/2023 ● NGÀY CHUYỂN PHẢN BIỆN: 22/3/2023
● NGÀY CHẤP NHẬN PHẢN BIỆN: 02/4/2023 ● NGÀY DUYỆT ĐĂNG: 04/4/2023

Tóm tắt: Sàn giao dịch thương mại điện tử (GDTMĐT) là công cụ hỗ trợ vô cùng hiệu quả với người tiêu dùng cho nhu cầu mua sắm trực tuyến, theo đó, bên mua và bán kết nối với nhau mà không phải lo lắng về khoảng cách, chi phí đi lại,... Mặc dù vậy, thương mại điện tử (TMĐT) tồn tại nhiều rủi ro, khó quản lý và giám sát. Trải qua 17 năm từ khi Chính phủ ban hành văn bản pháp luật đầu tiên điều chỉnh hoạt động TMĐT, về cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu thực tiễn. Điều này thể hiện trong việc quy mô thị trường TMĐT ngày càng tăng, với tốc độ tăng trưởng hơn 20%/năm, Việt Nam được xếp vào nhóm 5 quốc gia có tốc độ tăng trưởng TMĐT hàng đầu thế giới. Bên cạnh đó, hoạt động của sàn GDTMĐT vẫn còn xuất hiện một số bất cập như rò rỉ dữ liệu, trách nhiệm của các chủ thể tham gia chưa cao,... Điều này đòi hỏi một khung pháp lý phải hoàn thiện, thống nhất, là công cụ hỗ trợ đắc lực cho hoạt động quản lý nhà nước cũng như hoạt động của các chủ thể tham gia sàn GDTMĐT. Hoàn thiện hệ thống pháp luật về TMĐT nói chung và hoạt động của các chủ thể trên sàn GDTMĐT nói riêng sẽ làm cơ sở cho việc phát triển nền kinh tế nước nhà.

Từ khóa: *Sàn giao dịch thương mại điện tử; thương mại điện tử, trách nhiệm chủ thể.*

1. THỰC TRẠNG PHÁP LÝ LIÊN QUAN ĐẾN TRÁCH NHIỆM CHỦ THỂ KHI THAM GIA VÀO HOẠT ĐỘNG CỦA SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Pháp luật hiện nay quy định các chủ thể tham gia hoạt động trên sàn GDTMĐT bao gồm: Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT; bên bán trên sàn GDTMĐT và bên mua trên sàn GDTMĐT. Tính đến nay, pháp luật nước ta chưa có những quy định cụ thể về trách nhiệm của bên mua trên sàn GDTMĐT trong khi đây là nhóm chủ thể có tầm ảnh hưởng lớn đến hoạt động của sàn GDTMĐT. Tuy nhiên, các quy định về trách

nhiệm của chủ sàn và bên bán được quy định khá chi tiết và cụ thể tại Điều 36 và Điều 37 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, sửa đổi, bổ sung tại khoản 16 Điều 1 Nghị định số 85/2021/NĐ-CP. Các quy định liên quan đến vấn đề này có một số điểm nổi bật sau:

Đối với trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT:

Cũng giống như pháp luật của các nước trên thế giới, Việt Nam quy định chủ sở hữu sàn GDTMĐT phải thực hiện thủ tục đăng ký đầy đủ giấy phép với cơ quan quản lý hoạt động TMĐT, mà tại Việt Nam, cơ quan này là Bộ Công Thương.

Bên cạnh đó, các sàn cũng có trách nhiệm trong việc công khai bắt buộc quy chế hoạt động của sàn để người tham gia nắm rõ, nội dung quy chế phải đáp ứng nội dung theo Điều 38 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, khoản 17 Điều 1 Nghị định số 85/2021/NĐ-CP như: Quy trình giao dịch; Quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia; Cơ chế kiểm tra, giám sát; Cơ chế giải quyết khiếu nại; Chính sách bảo mật thông tin; Chính sách hoàn tiền (đối với các sàn GDTMĐT có áp dụng cọc tiền);...

Một trong những trách nhiệm quan trọng của chủ sàn đó là trách nhiệm về đảm bảo cung cấp thông tin. Để đảm bảo tính minh bạch của bên bán, chủ sở hữu sàn GDTMĐT phải có trách nhiệm yêu cầu bên bán cung cấp những thông tin cơ bản như tên, địa chỉ, số điện thoại, giấy phép đăng ký kinh doanh. Mặc dù pháp luật cũng quy định thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn GDTMĐT phải có cơ chế kiểm tra, giám sát việc cung cấp thông tin của bên bán. Tuy nhiên, việc kiểm tra, giám sát này chỉ ở mức tương đối. Các sàn GDTMĐT hiện nay chưa đủ điều kiện và thẩm quyền để xác thực những thông tin được bên bán cung cấp có chính xác hay không, kẽ hở này vô tình để các đối tượng xấu lợi dụng, chẳng hạn giả mạo giấy tờ, cung cấp những thông tin không chính xác. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn GDTMĐT có trách nhiệm yêu cầu bên bán cung cấp thông tin thì cũng phải có trách nhiệm trong việc lưu trữ thông tin và đảm bảo an toàn thông tin cá nhân của người tiêu dùng sàn GDTMĐT. Bảo mật thông tin là một vấn đề hết sức quan trọng trong TMĐT, bản thân môi trường mạng đã tiềm ẩn rất nhiều nguy cơ đánh cắp dữ liệu, nhất là khi thanh toán trực tuyến trên sàn GDTMĐT, không cẩn thận rất dễ bị đánh cắp thông tin tài khoản, và thực trạng này cũng đã xảy ra ở Việt Nam.

Sàn GDTMĐT cũng phải có trách nhiệm lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn GDTMĐT và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan để hỗ trợ Nhà nước trong quản lý thuế và hỗ trợ hoạt động thống kê của Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, thể hiện rõ trong báo cáo TMĐT hằng năm. Trong trường hợp Nhà nước cần thu thập thông tin bên bán trên sàn GDTMĐT, việc lưu trữ thông tin đăng ký sẽ là cơ sở chuyển dữ liệu cho cơ quan thuế tiến hành quản lý thuế.

Về vấn đề bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ (SHTT), tại điểm b khoản 17 Điều 1 Nghị định số 85/2021/NĐ-CP, pháp luật hiện hành đã có quy định nâng cao trách nhiệm của chủ sở hữu sàn GDTMĐT trong vấn đề này. Theo đó, thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn GDTMĐT phải có trách

nhiệm phối hợp cùng các chủ thể quyền SHTT rà soát và gỡ bỏ các sản phẩm xâm phạm quyền SHTT trên sàn GDTMĐT. Việc bổ sung quy định này là hợp lý, trong bối cảnh hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng đang xuất hiện tràn lan trên các sàn GDTMĐT.

Thương nhân, tổ chức cung cấp sàn GDTMĐT phải có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn GDTMĐT. Khoản 16 Điều 1 Nghị định số 85/2021/NĐ-CP đã bổ sung quy định chi tiết hơn về trách nhiệm của thương nhân về việc xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn GDTMĐT như ngăn chặn và loại bỏ khỏi website những thông tin mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh, thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của pháp luật; Gỡ bỏ thông tin về hàng hóa, dịch vụ vi phạm pháp luật trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;... Trong khi đó, quy định trước đây tại khoản 8 Điều 36 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP đã không nêu chi tiết các biện pháp mà thương nhân áp dụng để xử lý các hành vi vi phạm. Như vậy, có thể thấy rằng việc bổ sung này sẽ giúp nâng cao trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn GDTMĐT trong việc quản lý hoạt động trên sàn, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước loại bỏ các hành vi trái pháp luật, tạo môi trường kinh doanh lành mạnh trên sàn GDTMĐT.

Về cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh, căn cứ theo khoản 5 Điều 76 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT phải công bố công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn GDTMĐT. Khi khách hàng trên sàn GDTMĐT phát sinh mâu thuẫn với bên bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về bên bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT được tham gia hòa giải tranh chấp phát sinh giữa khách hàng với bên bán trên website TMĐT của mình. Quy định này đặt ra giúp bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng khi quyền lợi của họ bị xâm phạm, bên cạnh đó, cũng làm tăng trách nhiệm của chủ thể là thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT trong quản lý hoạt động sàn GDTMĐT của mình.

Về cơ bản, sau hai lần sửa đổi, bổ sung, trách nhiệm của chủ sở hữu sàn GDTMĐT đã được quy định nâng cao hơn. Tuy nhiên, vẫn còn bỏ ngỏ một số trách nhiệm đối với người dùng trên sàn GDTMĐT. Lo ngại về vấn đề lạm dụng quyền lực của chủ sở hữu sàn GDTMĐT với người dùng không phải là không có. Trên thực tế, các sàn GDTMĐT tại Việt Nam cũng đang liên tục tăng phí bán hàng qua từng năm, áp lực của bên bán trên sàn cũng tăng không ít. Theo chia sẻ từ một bên bán trên sàn GDTMĐT với báo Vietnamnet: *Bán hàng thì ngày càng cạnh tranh, sàn thì thu thêm phí. Giảm giá mạnh tay thì lỗ, nhỏ nhỏ thì không ra đơn. Nhưng nếu muốn bán thì vẫn phải tuân theo luật chơi của sàn"*. Vì vậy, đây là điểm cần xem xét sửa đổi, bổ sung để pháp luật về hoạt động của sàn GDTMĐT được hoàn thiện hơn.

Đối với trách nhiệm của bên bán trên sàn GDTMĐT

Trách nhiệm của bên bán trên sàn GDTMĐT được quy định tại Điều 37 Nghị Định số 52/2013/NĐ-CP. Bên bán là chủ thể tham gia trực tiếp vào quá trình trao đổi, mua bán hàng hóa, dịch vụ với bên mua, do vậy, việc quy định rõ trách nhiệm hay nghĩa vụ của bên bán là điều vô cùng cần thiết. Các quốc gia khác trên thế giới như Trung Quốc, Hàn Quốc, Hoa Kỳ,... đều quy định về vấn đề này rất cụ thể và rõ ràng, trách nhiệm của bên bán cũng vì thế mà được nâng cao hơn. Đối với pháp luật Việt Nam, quy định về trách nhiệm của bên bán trên sàn GDTMĐT như sau:

Thứ nhất, về trách nhiệm cung cấp thông tin. Bên bán trên sàn GDTMĐT phải cung cấp đầy đủ và chính xác theo yêu cầu của sàn GDTMĐT về thông tin cá nhân, thông tin về hàng hóa, dịch vụ như: thông tin về giá cả; thông tin về điều kiện giao dịch chung; thông tin về vận chuyển và giao nhận; thông tin về các phương thức thanh toán khi bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ trên sàn GDTMĐT. Các thông tin cụ thể về hàng hóa/dịch vụ như: nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa; chất lượng, giá cả, thành phần, công dụng, hạn sử dụng,... là những thông tin cần thiết mà bên mua cần tiếp cận khi tham gia quan hệ mua bán hàng hóa/dịch vụ. Bên bán không được phép cung cấp sai lệch thông tin nêu trên. Chẳng hạn, không được quảng cáo một cách sai lệch thông tin sản phẩm, cần miêu tả chính xác đặc điểm, công dụng của sản phẩm. Ví dụ, thực phẩm chức năng "chỉ có tác dụng hỗ trợ quá trình chữa bệnh" thì không được phép đưa thông tin sản phẩm "dùng để điều trị bệnh" để lừa dối người tiêu dùng.

Thứ hai, tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền SHTT, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ. Các hoạt động TMĐT diễn ra trên sàn GDTMĐT đều có liên quan trực tiếp đến các ngành khác như quảng cáo, khuyến mại, do đó, việc tuân thủ pháp luật có liên quan là điều bắt buộc. Hoạt động TMĐT tuy diễn ra trên không gian ảo nhưng vẫn phải hoạt động theo khuôn khổ, dưới sự giám sát và quản lý bởi Nhà nước.

Thứ ba, trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ thuế. Theo quy định tại Thông tư số 40/2021/TT-BTC, hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh có thu nhập năm từ 100 triệu đồng trở lên sẽ phải nộp thuế giá trị gia tăng và thuế thu nhập cá nhân. Hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm khai thuế chính xác, trung thực, đầy đủ và nộp hồ sơ thuế đúng hạn; chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực, đầy đủ của hồ sơ thuế theo quy định. Quy định là thế nhưng thực tế việc chủ động kê khai nộp thuế của bên bán vẫn rất hạn chế. Do đó, hiện nay các Chi cục thuế địa phương đã rà soát, đối chiếu, kiểm tra với dữ liệu do các sàn GDTMĐT cung cấp và tiến hành truy thu thuế đối với bên bán trên sàn GDTMĐT, có nhiều trường hợp truy thu đến hàng trăm triệu đồng.

Trên đây là ba trách nhiệm chính đối với bên bán trên sàn GDTMĐT tại Việt Nam. Các quy định này đã tồn tại từ năm 2013 đến nay và chưa được sửa đổi, bổ sung thêm quy định nào. Điều này dẫn đến một số thiếu sót trong quy định pháp luật liên

quan đến trách nhiệm của bên bán trên sàn GDTMĐT như chưa đề cao trách nhiệm bảo mật thông tin người tiêu dùng; không cung cấp hàng giả, hàng nhái; không ngụy tạo giao dịch, đánh giá của bên mua... mà pháp luật các quốc gia khác như Trung Quốc, EU,... đều đã đề cập.

Đối với trách nhiệm của bên mua trên sàn GDTMĐT

Thương nhân, tổ chức thiết lập sàn GDTMĐT và bên bán trên sàn GDTMĐT là hai chủ thể mà pháp luật đã có những quy định về trách nhiệm nhằm đảm bảo lợi ích của người tiêu dùng khi tham gia hoạt động trên sàn GDTMĐT cũng như đảm bảo hoạt động của sàn GDTMĐT đi vào khuôn khổ, không vi phạm quy định của pháp luật. Tuy nhiên, pháp luật lại chưa có những quy định về trách nhiệm của bên mua, trong khi chủ thể này cũng là chủ thể tham gia trực tiếp vào hoạt động của sàn GDTMĐT. Trên thực tế, việc không quy định trách nhiệm của bên mua cũng đem đến nhiều bất cập.

Minh chứng là vào ngày 8/6/2019, một vị khách đã cố tình không nhận hàng khi người giao hàng gọi. Cụ thể, một người giao hàng nhận được đơn hàng gồm 40 ly trà sữa, trị giá 1,2 triệu đồng với hình thức thanh toán tiền mặt, giao hàng tận nơi rồi mới trả tiền. Vì sợ khách không nhận hàng nên người giao hàng đã gọi điện cho người đặt và xác nhận người này có đặt đơn qua tin nhắn trên app mới tiến hành giao hàng. Tuy nhiên, sau khi hàng đến địa chỉ cần giao thì người giao hàng không thể liên lạc được với khách hàng. Như vậy, trách nhiệm pháp lý đặt ra ở đây là trách nhiệm bồi thường thiệt hại do vi phạm nghĩa vụ. Tuy nhiên, việc này chỉ xảy ra trong trường hợp chủ sở hữu hàng hoá tiến hành khởi kiện, yêu cầu Tòa án giải quyết. Nhưng đối với giao dịch trên sàn GDTMĐT, việc này rất khó bởi thông tin trên sàn GDTMĐT không có cơ chế xác thực và các giá trị đơn hàng trên sàn GDTMĐT thường không quá lớn. Nguyên nhân chính là do tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP chỉ nêu trách nhiệm của bên bán nhưng chưa đặt ra trách nhiệm của bên mua. Như vậy, chính vì thiếu sự điều chỉnh của pháp luật quy định về quyền và nghĩa vụ của bên mua trên sàn GDTMĐT nên đã xảy ra nhiều hành vi của bên mua gây ảnh hưởng tới quyền của những chủ thể có liên quan trên sàn GDTMĐT như bên bán, đơn vị vận chuyển trung gian,...

2. PHÁP LUẬT VỀ HOẠT ĐỘNG SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MAI ĐIỆN TỬ MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI

2.1. Tại Trung Quốc

Trung Quốc được biết đến là một trong những quốc gia đi đầu trong lĩnh vực TMĐT. Năm 2018, trước tình hình TMĐT phát triển có phần ồ ạt và hỗn loạn, Trung Quốc ban hành "Luật Thương mại điện tử Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa". Luật này chính thức có hiệu lực vào ngày 01/01/2019, là luật thành văn đầu tiên và toàn diện nhất của Trung Quốc về TMĐT, quy định trình tự hoạt động TMĐT ở mọi khía cạnh (quy định về quảng cáo, các quy chuẩn đặc biệt cho nền tảng TMĐT,...) và đặt việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ở vị trí quan trọng. Sau một năm thực thi Luật TMĐT, lượng giao dịch TMĐT của Trung Quốc đạt 34,81 nghìn tỷ nhân dân tệ, lượng bên mua sắm trực tuyến khoảng 51,26 triệu người, thiết

lập cơ chế hợp tác TMĐT song phương với 22 quốc gia và khu vực, thành lập 105 khu vực thử nghiệm toàn diện TMĐT xuyên biên giới và hỗ trợ 952 quận khó khăn. Đối với hoạt động của sàn GDTMĐT, năm 2013, Trung Quốc đã ban hành bộ quy định hoạt động kinh doanh và dịch vụ sàn GDTMĐT của bên thứ ba, bộ quy định này quy định các điều kiện, trình tự đăng ký đối với sàn GDTMĐT. Có thể thấy rằng, Luật TMĐT Trung Quốc đã đáp ứng nhiều yêu cầu thực tế, đảm bảo TMĐT phát triển bền vững và theo khuôn khổ.

Trung Quốc dùng thuật ngữ nhà điều hành nền tảng TMĐT để chỉ một pháp nhân hoặc tổ chức cung cấp cơ sở kinh doanh trực tuyến, khớp lệnh giao dịch, phát hành thông tin và các dịch vụ khác cho hai hoặc nhiều bên trong GDTMĐT, để hai hoặc nhiều bên đó có thể thực hiện hoạt động giao dịch một cách độc lập. Sàn GDTMĐT bên thứ ba được định nghĩa là tổng thể các hệ thống mạng thông tin cung cấp các dịch vụ khớp lệnh và dịch vụ liên quan cho hai hoặc nhiều bên trong hoạt động thương mại. Nhà điều hành sàn GDTMĐT bên thứ ba là thể nhân, pháp nhân và các tổ chức khác đã đăng ký với bộ phận hành chính về công nghiệp và thương mại, có giấy phép kinh doanh, tham gia vào hoạt động trung gian cung cấp nền tảng giao dịch cho các bên. Dựa trên các định nghĩa này, có thể thấy rằng nền tảng TMĐT và sàn GDTMĐT bên thứ ba tương tự như website TMĐT và sàn GDTMĐT tại Việt Nam. Nội dung pháp luật về trách nhiệm hoạt động của sàn GDTMĐT có một số điểm chính sau:

Thứ nhất, trách nhiệm của nhà điều hành sàn GDTMĐT

Một trong những nghĩa vụ quan trọng của nhà điều hành nền tảng TMĐT liên quan đến việc cung cấp thông tin. Các thông tin về giấy phép kinh doanh, giấy phép hành chính,... phải được đăng tải lên vị trí dễ nhìn thấy tại trang chủ của nền tảng. Bên cạnh đó, phải công khai minh bạch toàn diện thông tin hàng hóa trên nền tảng của mình, có chính sách hoàn tiền cọc của khách hàng một cách rõ ràng, thiết lập hệ thống để đăng bình luận của người tiêu dùng cũng như đưa ra các biện pháp bảo đảm thông tin chính xác khác, đảm bảo quyền bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng,.... Tại Việt Nam, cũng có những quy định tương tự nhằm đảm bảo thông tin được cung cấp đầy đủ trên sàn GDTMĐT như thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn GDTMĐT phải xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động của sàn GDTMĐT, theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên sàn GDTMĐT; có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của bên bán trên sàn GDTMĐT được thực hiện chính xác, đầy đủ,...

Trung Quốc đảm bảo công bằng giữa các nhà điều hành sàn GDTMĐT. Trường hợp nhà điều hành sàn GDTMĐT có những ưu thế như lợi thế công nghệ, số lượng người dùng, khả năng kiểm soát các ngành liên quan và sự phụ thuộc của các nhà điều hành khác vào nhà điều hành TMĐT trong các giao dịch, thì không được lạm dụng điều đó để thống lĩnh thị trường. Hậu quả của những hành vi này về lâu dài sẽ cản trở và ngăn chặn sự phát triển của các sàn GDTMĐT mới nổi, đang có nhu cầu phát triển. Đây là một quy định mang tính hạn

chế cạnh tranh không lành mạnh cũng như hạn chế việc mất cân bằng và ổn định nền kinh tế thị trường. Ở nước ta hiện nay, để ngăn chặn các hành vi lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường, Việt Nam quy định các nhóm hành vi cạnh tranh không lành mạnh bị cấm áp dụng chung đối với doanh nghiệp tại Điều 27 Luật Cạnh tranh năm 2018 như: cấm hành vi ngăn cản việc tham gia hoặc mở rộng thị trường của doanh nghiệp khác; cấm hành vi lạm dụng vị trí thống lĩnh thị trường;...

Pháp luật Trung Quốc cũng đặt ra một quy định có tính phù hợp thực tiễn cao, liên quan đến việc nghiêm cấm các nhà điều hành nền tảng TMĐT hạn chế giao dịch một cách bất hợp lý hoặc kèm theo các điều kiện không phù hợp hoặc thu phí vô lý đối với người dùng trên nền tảng. Chế tài đối với những hành vi này khá nặng, có thể bị phạt từ 50.000 đến 500.000 nhân dân tệ, nếu hành vi gây hậu quả nghiêm trọng, có thể bị phạt đến 2 triệu nhân dân tệ (khoảng gần 7 tỷ đồng). Đây là một quy định nhằm hạn chế hành vi lạm dụng quyền lực của các sàn GDTMĐT. Quy định này cũng đưa ra những gợi mở đối với pháp luật Việt Nam trong việc bổ sung trách nhiệm của chủ sở hữu sàn GDTMĐT. Bởi lẽ, tại Việt Nam hiện nay, việc bảo vệ bên bán trên sàn GDTMĐT vẫn chưa thực sự được quan tâm, các nhóm quy định về trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn GDTMĐT dù đã được sửa đổi, bổ sung 2 lần nhưng vẫn bỏ ngỏ trách nhiệm của chủ sàn đối với các hành vi hạn chế giao dịch hay thu phí không hợp lý đối với bên bán trên sàn.

Ngoài ra, nhà điều hành sàn GDTMĐT phải chịu trách nhiệm liên đới và một số trách nhiệm khác với các chủ thể bán hàng trên sàn GDTMĐT theo quy định của pháp luật nếu họ biết hoặc nên biết rằng hàng hóa được bán hoặc dịch vụ cung cấp trên nền tảng không đáp ứng các yêu cầu về bảo vệ an toàn cá nhân và tài sản hoặc có các hành vi khác xâm phạm đến các quyền và lợi ích của người tiêu dùng mà không thực hiện các biện pháp cần thiết. Ở nước ta hiện nay, trách nhiệm liên đới đối với các sàn GDTMĐT đã được bổ sung tại điểm b khoản 16 Điều 1 Nghị định 85/2021/NĐ-CP. Đối với các sàn GDTMĐT có chức năng đặt hàng trực tuyến, nếu sàn không có biện pháp xử lý kịp thời các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật hoặc không hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, xử lý các hành vi đó thì sẽ phải liên đới bồi thường thiệt hại nếu xảy ra thiệt hại thực tế

Thứ hai, trách nhiệm của bên bán trên sàn GDTMĐT.

Một trong những điểm nổi bật của pháp luật TMĐT Trung Quốc là có những quy định khá chặt chẽ đối với chủ thể bán hàng trên sàn GDTMĐT. Luật TMĐT năm 2018 của Trung Quốc làm rõ nghĩa vụ thuế, yêu cầu đối với việc công bố thông tin trung thực và chính xác,... đối với chủ thể bán hàng trên sàn GDTMĐT. Bên bán trên sàn GDTMĐT cũng phải đáp ứng yêu cầu về giấy phép kinh doanh, trừ việc bán nông sản, nông sản tự sản xuất, sản phẩm thủ công gia dụng, các dịch vụ lao động tiện lợi và các giao dịch có giá trị nhỏ lẻ tẻ không yêu cầu giấy phép theo quy định của pháp luật. Hàng hóa bán trên các nền tảng TMĐT cũng được kiểm soát chặt chẽ, cấm bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng. Đặc biệt, Trung cấm các hành vi ngụy tạo

giao dịch, ngụy tạo đánh giá của bên mua trên sàn GDTMĐT mà ở Việt Nam, chưa có quy định cụ thể liên quan đến hành vi này.

Thứ ba, những quy định đối với bên mua trên sàn GDTMĐT.

Theo quy định tại Điều 55 Luật Thương mại điện tử Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa năm 2018, trước khi thanh toán, bên mua phải kiểm tra đầy đủ các thông tin của đơn hàng. Bên mua cũng cần phải có trách nhiệm trong việc bảo mật thông tin của bản thân như mật khẩu giao dịch, chữ ký điện tử,... Tổn thất do thanh toán trái phép sẽ do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán điện tử chịu trách nhiệm, tuy nhiên, nếu lỗi do người sử dụng và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán điện tử chứng minh được điều đó thì sẽ không phải chịu trách nhiệm. Đây cũng là nhóm quy định mà pháp luật Việt Nam có thể tham khảo, bởi lẽ, tại Việt Nam, trách nhiệm của bên mua trên sàn GDTMĐT vẫn chưa được quy định cụ thể.

2.2. Tại Vương quốc Anh

Là nền kinh tế đứng thứ 5 trên thế giới, có GDP đạt 3,12 tỉ USD và là quốc gia đứng đầu trong ngành TMĐT ở khu vực châu Âu, Vương quốc Anh có khuôn khổ pháp lý trong lĩnh vực TMĐT từ rất sớm. Luật pháp Anh điều chỉnh việc kinh doanh trực tuyến bằng nhiều văn bản luật khác nhau như: Quy định về Thương mại điện tử (Chỉ thị của EC) năm 2002, Đạo luật về quyền của người tiêu dùng năm 2015, Quy định về hợp đồng của người tiêu dùng năm 2013,... trong đó, Quy định Thương mại điện tử năm 2002 thiết lập các quy tắc pháp lý mà nhà cung cấp hàng hóa/dịch vụ trực tuyến phải tuân thủ khi giao dịch với người tiêu dùng và Quy định về Dịch vụ trung gian trực tuyến (DVTGTT) (Sửa đổi) (Áp dụng sau khi Anh rời EU) năm 2020 quy định về hoạt động của các chủ thể cung cấp DVTGTT. Quy định về dịch vụ trung gian trực tuyến năm 2020 của Vương quốc Anh được sửa đổi từ Quy định (EU) 2019/1150 ngày 20/6/2019 về thúc đẩy sự công bằng và minh bạch cho những người sử dụng DVTGTT khu vực Liên minh Châu Âu (EU) trong bối cảnh thực hiện các quyền hạn theo mục 8(1) của Đạo luật Liên minh Châu Âu năm 2018 (Đạo luật nhằm rút dần khỏi Liên minh Châu Âu của Vương Quốc Anh). Nội dung Quy định Thương mại điện tử năm 2002 và Quy định về dịch vụ trung gian trực tuyến năm 2020 của Anh có những điểm chính sau:

Thứ nhất, trách nhiệm của nhà cung cấp DVTGTT

Thuật ngữ "Nhà cung cấp DVTGTT" được định nghĩa là "bất kỳ thể nhân hoặc pháp nhân nào cung cấp hoặc đề nghị cung cấp các DVTGTT cho người dùng". Như vậy có thể thấy, nhà cung cấp DVTGTT tại Anh có những điểm tương đồng với thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT tại Việt Nam. Nhà cung cấp DVTGTT tại Anh có những trách nhiệm sau:

Một là, trách nhiệm về cung cấp thông tin.

Nhà cung cấp DVTGTT phải đảm bảo ngôn ngữ trên nền tảng đơn giản và dễ hiểu; Đảm bảo thông tin minh bạch, rõ ràng đến người tiêu dùng từ thông tin về doanh nghiệp cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ, thông tin về hàng hóa, dịch vụ, về các điều kiện và điều khoản khi tiến hành mua hàng hóa, dịch vụ; thông báo cho đối

tác khi tạm ngừng, chấm dứt hợp đồng;...

Hai là, trách nhiệm về cung cấp quy chế hoạt động

Nhà cung cấp DVTGTT cũng phải đảm bảo rằng các điều khoản hợp đồng của họ được cam kết rõ ràng trong quy trình hợp đồng của mình theo pháp luật hiện hành. Bên cạnh đó, nhà cung cấp DVTGTT phải xem xét tuân thủ luật bảo vệ người tiêu dùng đối với hoạt động kinh doanh trực tuyến của mình. Các hợp đồng không công bằng và các hành vi thương mại không công bằng bị cấm theo Luật bảo vệ người tiêu dùng và các điều khoản đó có thể bị vô hiệu và khiến nhà cung cấp phải chịu các khoản phạt nặng theo Quy định Hợp tác bảo vệ người tiêu dùng.

Ba là, trách nhiệm về việc hạn chế, đình chỉ và khóa tài khoản người dùng trên nền tảng TMĐT

Trong trường hợp tài khoản của bên bán trên nền tảng bị hạn chế hoặc tạm khóa tài khoản, nhà cung cấp DVTGTT phải có trách nhiệm thông báo cho các bên liên quan trước hoặc tại thời điểm hạn chế, đình chỉ tài khoản kèm văn bản tuyên bố lý do cho quyết định đó. Trong trường hợp nhà cung cấp DVTGTT quyết định chấm dứt việc cung cấp toàn bộ DVTGTT của mình cho người dùng thì nhà cung cấp DVTGTT đó phải cung cấp cho người dùng liên quan một lý do hợp lý trong thời gian ít nhất 30 ngày trước khi việc chấm dứt có hiệu lực. Ngoài ra, nhà cung cấp DVTGTT phải cung cấp cơ chế khiếu nại các quyết định trên cho người dùng và tạo cơ hội cho người dùng sửa chữa những sai lầm nếu có.

Bốn là, trách nhiệm về giải quyết tranh chấp

Nhà cung cấp DVTGTT phải cung cấp cơ chế giải quyết khiếu nại cho người dùng. Bên cạnh đó, theo quy định tại Điều 9 Quy định về dịch vụ trung gian trực tuyến năm 2020 (tương ứng với Điều 12 Quy định (EU) 2019/1150), trong quy chế hoạt động của DVTGTT phải xác định hai hoặc nhiều hòa giải viên sẽ tiến hành hòa giải các tranh chấp xảy ra giữa nhà cung cấp DVTGTT và người dùng trên nền tảng (bao gồm cả bên bán và người tiêu dùng), nếu việc giải quyết nội bộ không đạt kết quả. Hòa giải viên này phải đáp ứng một số điều kiện như hoạt động độc lập với DVTGTT, có năng lực thực hiện công việc hòa giải, việc hòa giải được tiến hành không quá chậm trễ,... Nhà cung cấp DVTGTT chịu tỷ lệ chi phí hợp lý trong tổng chi phí hòa giải của từng vụ việc, được xác định trên cơ sở gợi ý của hòa giải viên, bằng cách xem xét tất cả các yếu tố liên quan của vụ việc, đặc biệt là giá trị tương đối của các khiếu nại giữa các bên tranh chấp, hành vi của các bên, cũng như quy mô và sức mạnh tài chính của các bên so với nhau. Tuy nhiên, quy định về xác định hòa giải viên trong điều khoản hoạt động của nhà cung cấp DVTGTT sẽ không áp dụng cho các nhà cung cấp DVTGTT là các doanh nghiệp nhỏ theo hướng dẫn tại Phụ lục Khuyến nghị 2003/361/EC. Đây cũng là một trong những nhóm quy định mà Việt Nam có thể tham khảo.

Thứ hai, trách nhiệm của bên bán

Đối với bên bán trên các nền tảng trực tuyến, cũng giống như nhiều quốc gia khác trên thế giới, Vương quốc Anh cũng quy định bên bán phải tuân thủ những nghĩa vụ như: Cung cấp đầy đủ thông tin về tên,

địa chỉ của bên bán, các hồ sơ đăng ký kinh doanh,...; Cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực thông tin về hàng hóa, dịch vụ; Có chính sách bảo hành phù hợp trong trường hợp sản phẩm lỗi do lỗi của bên bán hoặc lỗi từ chính sản phẩm được bán; Hàng hóa được giao phải đúng theo mô tả, phù hợp với thỏa thuận giữa bên bán và bên mua;... Đây đều là những nhóm nghĩa vụ cơ bản mà pháp luật Việt Nam cũng đã quy định đối với bên bán trên các sàn GDTMĐT tại Việt Nam.

Nhìn chung, pháp luật về hoạt động của các nền tảng kinh doanh trực tuyến tại Anh là một khuôn khổ pháp lý khá bài bản và đầy đủ. So sánh với pháp luật Việt Nam, có thể thấy rằng, pháp luật hai nước khá tương thích. Hai nước đều quy định chủ sở hữu cung cấp nền tảng trung gian GDTMĐT đều phải có trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin đến người dùng, cung cấp các cơ chế giải quyết khiếu nại, giải quyết tranh chấp, đảm bảo quyền và lợi ích của người dùng trên sàn. Bên cạnh đó, hai nước đều quy định các trách nhiệm của bên bán liên quan đến việc cung cấp thông tin cơ sở kinh doanh, thông tin về hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ,... Điểm khác biệt trong pháp luật Vương quốc Anh đó là có quy định bắt buộc đối với bên bán trên nền tảng DVTGTT phải cung cấp cơ chế bảo hành phù hợp hàng hóa, dịch vụ và có quy định bắt buộc trong quy chế hoạt động của DVTGTT phải xác định hai hoặc nhiều hòa giải viên sẽ tiến hành hòa giải các tranh chấp xảy ra giữa nhà cung cấp DVTGTT và người dùng trên nền tảng nếu việc giải quyết nội bộ không đạt kết quả. Việt Nam cũng có quy định điều kiện giao dịch chung là công bố chính sách bảo hành, nhưng chính sách này không bắt buộc. Theo đó, điểm c khoản 1 Điều 32 Nghị định 52/2013/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 85/2021/NĐ-CP về thương mại điện tử: *"Thương nhân, tổ chức, cá nhân phải công chính sách bảo hành sản phẩm, nếu có đối với hàng hóa hoặc dịch vụ giới thiệu trên website"*. Đối với vấn đề giải quyết tranh chấp, Việt Nam khuyến khích các bên giải quyết thông qua hòa giải chứ không bắt buộc chủ sở hữu sàn GDTMĐT phải liên kết với hòa giải viên như pháp luật Vương quốc Anh.

3. KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT

Một là, đối với thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn GDTMĐT.

Trên cơ sở tham khảo pháp luật Trung Quốc, Việt Nam cần bổ sung quy định nghiêm cấm thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT thực hiện các hành vi lạm dụng quyền lực cản trở hoạt động kinh doanh của thương nhân, tổ chức, các nhân bán hàng trên sàn GDTMĐT. Chẳng hạn, cần quy định yêu cầu chủ sàn tăng thu phí dịch vụ đối với bên bán trên sàn theo lộ trình, không thực hiện việc tăng phí bừa bãi, không thực hiện các khoản thu vô lý,...

Hai là, đối với bên bán trên sàn GDTMĐT

Pháp luật đã đặt trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân người tiêu dùng chủ yếu lên các chủ thể cung cấp dịch vụ TMĐT bởi các hoạt động thu thập, quản lý và sử dụng thông tin được diễn ra trên website TMĐT và bên bán lúc này đóng vai trò như một khách hàng của thương nhân, tổ chức thiết lập website TMĐT. Tuy nhiên, dù bên bán trên website TMĐT không trực tiếp thực hiện việc thu thập và xử lý thông tin cá

nhân của người tiêu dùng nhưng đây vẫn là những thông tin bên bán có thể tiếp cận và sử dụng. Vì vậy, Nghị định số 52/2013/NĐ-CP cần bổ sung quy định về trách nhiệm của bên bán trên website TMĐT trong việc tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân người tiêu dùng. Cụ thể, cần bổ sung quy định tại khoản 1 Điều 68 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP như sau: "Trong quá trình hoạt động kinh doanh TMĐT, nếu thương nhân, tổ chức, cá nhân thực hiện việc thu thập hoặc sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng thì phải tuân thủ các quy định tại Nghị định này và những quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân".

Ba là, đối với bên mua trên sàn GDTMĐT

Để hoạt động trên sàn GDTMĐT diễn ra hiệu quả thì bên mua cũng đóng góp một phần không nhỏ, do vậy, không nên chỉ quy định trách nhiệm của chủ sàn GDTMĐT và bên bán mà cần có những quy định điều chỉnh hoạt động của bên mua trên sàn GDTMĐT. Chẳng hạn như trong Luật Thương mại điện tử Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa năm 2018, có quy định: "Trước khi thanh toán, người dùng phải kiểm tra thông tin đầy đủ như số tiền và người nhận thanh toán có trong chỉ dẫn thanh toán". Bên cạnh đó, trước thực trạng "bom hàng" hay nói cách khác là đặt hàng nhưng cố tình không nhận hàng của người tiêu dùng, cần bổ sung quy định nhằm nâng cao trách nhiệm của bên mua khi tham gia hoạt động mua bán hàng hóa. Do đó, trên cơ sở tham khảo pháp luật quốc tế, tác giả kiến nghị pháp luật Việt Nam nên bổ sung quy định điều chỉnh trách nhiệm của bên mua trên sàn GDTMDT để hạn chế những bất cập không đáng có. Chẳng hạn như quy định bên mua cần thực hiện những biện pháp cần thiết nhằm bảo vệ thông tin cá nhân trên sàn GDTMĐT, như không truy cập vào đường link lạ, thiết lập mật khẩu "mạnh",... Ngoài ra, có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ hợp đồng đã giao kết như việc nhận hàng hóa, thanh toán, tránh những hành vi đặt hàng trực tuyến song không nhận hàng hoặc từ chối thanh toán.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bộ Công Thương (2018), Thông tư số 21/2018/TT-BCT ngày 20 tháng 8 năm 2018 của Bộ Công thương sửa đổi một số điều của Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05/12/2014 của BCT quy định về quản lý website TMĐT và Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31/12/2015 của BCT quy định về quản lý hoạt động TMĐT qua ứng dụng trên thiết bị di động, Hà Nội.

2. Bộ Công Thương (2015), Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động, Hà Nội.

3. Bộ Công Thương (2014), Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05 tháng 12 năm 2014 của Bộ Công thương quy định về quản lý website thương mại điện tử, Hà Nội.

4. Bộ Công Thương (2010), Thông tư số 46/2010/TT-BCT ngày 31 tháng 12 năm 2010 của Bộ Công thương quy định về quản lý hoạt động của các website thương mại điện tử bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ, Hà Nội.

5. Chandni, G. (2017), Carving the map for a protected consumer: Establishing the need for a separate legislation for E-commerce, vol 6.1 NULJ.

6. Chính phủ (2021), Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25 tháng 9 năm 2021 của sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử, Hà Nội.

7. Chính phủ (2020), Nghị định số 98/2020/NĐ-

CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 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, Hà Nội.

8. Chính phủ (2018), Nghị định số 08/2018/NĐ-CP ngày 15 tháng 01 năm 2018 sửa đổi một số Nghị định liên quan đến Điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Công Thương, Hà Nội.

9. Chính phủ (2006), Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử, Hà Nội.

10. Nguyễn Văn Cương (2020), Thực trạng pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân ở Việt Nam hiện nay và hướng hoàn thiện, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, số 15, tr.415-445.

11. Dhanya, KA (2015), Consumer protection in the E-commerce Era. International Journal of Legal Research, No. 3/2015.

12. Graham Greenleaf (2014), Vietnam's 2013 E-Commerce Decree Consolidates Data Privacy Protections, UNSW Law Research Paper No. 13/2014, Available at SSRN.

13. Nguyễn Thị Thu Hằng (2019), Bảo vệ thông tin cá nhân người tiêu dùng khi giao dịch trên website thương mại điện tử, Tạp chí Dân chủ và pháp luật, số 3, trang 36-42.

14. Heejin Kim (2019), Globalization and regulatory change: The interplay of laws and technologies in E-commerce in Southeast Asia, Published by Elsevier.

15. Heejin Kim, Globalization and regulatory change (2019), The interplay of laws and technologies in E-commerce in Southeast Asia, Published by Elsevier.

16. Kathy Nguyễn, Đầu tư và thành lập công ty thương mại điện tử tại Anh hấp dẫn, vì sao?, https://thanhnien.vn/dau-tu-va-thanh-lap-cong-ty-thuong-mai-dien-tu-tai-anh-hap-dan-vi-sao-1851075481.htm, truy cập ngày 20/02/2023.

17. Trương Thị Linh (2015), Pháp luật về quản lý hoạt động của website thương mại điện tử, luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Luật Hà Nội.

18. Quốc hội (2016), Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.

19. Quốc hội (2015), Luật Thương mại, Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.

20. Quốc hội (2010), Luật Bảo vệ người tiêu dùng, Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.

21. Quốc hội (2005), Luật Giao dịch điện tử, Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.

22. Trịnh Thị Thu Thảo (2015), Pháp luật về giao kết và thực hiện hợp đồng trên website TMĐT ở Việt Nam, Luận văn Thạc sỹ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.

23. Thủ tướng Chính phủ (2020), Quyết định số 645/QĐ-TTg ngày 15 tháng 5 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử giai đoạn 2021-2025, Hà Nội.

24. Trường Đại học Luật Hà Nội (2018), Giáo trình lý luận chung nhà nước và pháp luật, Nhà xuất bản Tư Pháp, Hà Nội.

25. Trung Quốc (2018), Luật Thương mại điện tử Cộng hòa nhân dân Trung Hoa.

26. The Online Intermediation Services for Business Users (Amendment) (EU Exit) Regulations 2020,

27. Vương Quốc Anh (2020), Quy định về Dịch vụ trung gian trực tuyến.