



VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁP LÝ & CÔNG CHỨNG ILPA

**ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU
PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG THỜI
ĐẠI CÔNG NGHỆ SỐ - THÁCH THỨC VÀ GIẢI PHÁP TẠI VIỆT NAM**

Nghiên cứu sinh: Mr. Thái Ngọc Sơn

TP. Hồ Chí Minh, ngày 15-01-2025

I. Giới thiệu

Trong thời đại công nghệ số, sự bùng nổ của thương mại điện tử và giao dịch trực tuyến đã mang lại những thay đổi lớn lao trong cách thức người tiêu dùng và doanh nghiệp tương tác. Những tiến bộ vượt bậc trong công nghệ đã mở ra các cơ hội mới để tiếp cận thị trường, tăng cường trải nghiệm người dùng và giảm chi phí giao dịch. Tuy nhiên, đi kèm với những lợi ích này là hàng loạt vấn đề mới phát sinh, đặc biệt liên quan đến quyền lợi của người tiêu dùng.

Gian lận thương mại, thông tin sai lệch, vi phạm quyền riêng tư, và khó khăn trong giải quyết tranh chấp là những thách thức nổi bật mà người tiêu dùng phải đối mặt. Những vấn đề này không chỉ làm xói mòn niềm tin vào thị trường trực tuyến mà còn đặt ra câu hỏi lớn về tính hiệu quả của các cơ chế pháp luật hiện hành tại Việt Nam. Luật Bảo vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng năm 2010 đã có những quy định cơ bản nhằm bảo vệ người tiêu dùng, nhưng sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và các hình thức kinh doanh mới đã vượt xa khả năng đáp ứng của các quy định pháp luật này.

Việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp pháp lý mới, phù hợp với bối cảnh công nghệ số, là một nhiệm vụ quan trọng và cấp thiết. Nghiên cứu này nhằm đánh giá thực trạng pháp luật, nhận diện những thách thức lớn, và đề xuất các giải pháp cụ thể để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững của thị trường thương mại điện tử tại Việt Nam. Đây không chỉ là cơ hội để cải thiện hệ thống pháp luật mà còn là một bước đi chiến lược để Việt Nam trở thành một điểm đến hấp dẫn cho các nhà đầu tư và doanh nghiệp trong thời đại số.

II. Phân tích

2. Phân tích thực trạng pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường công nghệ số

2.1. Các quy định pháp luật hiện hành Luật Bảo vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng 2010 hiện là văn bản pháp lý chính nhằm bảo vệ người tiêu dùng tại Việt Nam. Luật này bao gồm các quy định về quyền cơ bản của người tiêu dùng, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh và cơ chế giải quyết tranh chấp. Các văn bản liên quan như Luật Giao dịch Điện tử 2005 và Nghị định 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử cũng đóng vai trò hỗ trợ trong việc quản lý giao dịch trực tuyến.

Tuy nhiên, các quy định này chủ yếu tập trung vào các giao dịch truyền thống và chưa bao quát đầy đủ các vấn đề mới trong môi trường công nghệ số, chẳng hạn như bảo vệ dữ liệu cá nhân, hành vi gian lận trên nền tảng trực tuyến, và quyền được thông tin trong giao dịch xuyên biên giới.

2.2. Những điểm hạn chế

- Thiếu các quy định cụ thể về bảo vệ dữ liệu cá nhân: Dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng thường bị thu thập và sử dụng mà không có sự đồng ý rõ ràng, trong khi các quy định về quyền riêng tư còn mơ hồ và khó thực thi.
- Cơ chế giải quyết tranh chấp chưa hiệu quả: Các tranh chấp trực tuyến thường mất nhiều thời gian và chi phí, làm giảm niềm tin của người tiêu dùng vào các cơ chế pháp lý hiện hành.

- Khó khăn trong quản lý giao dịch xuyên biên giới: Với sự phát triển của thương mại điện tử quốc tế, các quy định hiện hành không đủ mạnh để bảo vệ người tiêu dùng trước các hành vi gian lận từ các nhà cung cấp ở nước ngoài.
- Hạn chế trong việc xử lý gian lận trực tuyến: Các nền tảng thương mại điện tử chưa thực hiện tốt trách nhiệm kiểm soát và ngăn chặn các hành vi gian lận.

2.3. Hậu quả của các hạn chế

- Xói mòn niềm tin của người tiêu dùng: Những vấn đề pháp lý chưa được giải quyết làm giảm sự tin tưởng vào thương mại điện tử.
- Tăng nguy cơ rủi ro tài chính: Người tiêu dùng dễ rơi vào các bẫy gian lận, gây thiệt hại về kinh tế.
- Cản trở sự phát triển của thị trường: Môi trường pháp lý yếu kém có thể làm giảm sức hấp dẫn của thị trường Việt Nam đối với các nhà đầu tư quốc tế.

2.4. Nhận diện các thách thức mới

- Trong giao dịch trực tuyến:
 - Hệ thống thanh toán trực tuyến thiếu tính bảo mật cao, dễ bị tấn công bởi các hình thức gian lận tinh vi.
 - Thông tin sản phẩm, dịch vụ trên nền tảng thương mại điện tử không minh bạch, dẫn đến tình trạng lừa đảo người tiêu dùng.
- Về bảo mật dữ liệu cá nhân:
 - Việc thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng diễn ra tràn lan, không có sự kiểm soát chặt chẽ.
 - Nguy cơ dữ liệu bị rò rỉ hoặc sử dụng sai mục đích ngày càng gia tăng, gây ra những tổn thất lớn về tài chính và uy tín cá nhân.
- Về quyền được thông tin:
 - Người tiêu dùng thường xuyên bị thiếu thông tin về quyền lợi của mình khi tham gia giao dịch trực tuyến.
 - Các điều khoản dịch vụ thường phức tạp, khó hiểu, dẫn đến việc người tiêu dùng không nắm rõ quyền và nghĩa vụ của mình.

III. Phạm vi nghiên cứu

1. Nghiên cứu Luật Bảo vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng 2010 và các văn bản pháp luật hướng dẫn: Đánh giá các quy định hiện hành liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường công nghệ số.
2. Phân tích thực tiễn ứng dụng pháp luật trong giao dịch thương mại điện tử: Xem xét cách các quy định pháp luật được thực thi và áp dụng trong thực tế, đặc biệt là trong các giao dịch trực tuyến tại Việt Nam.
3. So sánh kinh nghiệm quốc tế để đề xuất giải pháp phù hợp cho Việt Nam: Đánh giá các mô hình pháp luật thành công ở các quốc gia khác và tìm kiếm giải pháp khả thi để áp dụng tại Việt Nam.

IV. Phương pháp nghiên cứu

1. Phân tích luật pháp: Xem xét và đánh giá các quy định hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào những vấn đề mới nổi trong giao dịch trực tuyến và thương mại điện tử.
2. Khảo sát thực tiễn: Thu thập thông tin từ các doanh nghiệp, người tiêu dùng, và cơ quan nhà nước nhằm hiểu rõ những khó khăn trong thực thi pháp luật và trải nghiệm thực tế của các bên liên quan.
3. So sánh quốc tế: Nghiên cứu các hệ thống pháp luật điển hình trên thế giới, như EU, Hoa Kỳ, và Nhật Bản, để rút ra bài học và đề xuất các giải pháp phù hợp với điều kiện của Việt Nam.

V. Kết quả kỳ vọng

1. Đánh giá thực trạng: Xác định những điểm yếu trong hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt trong giao dịch thương mại điện tử và môi trường công nghệ số. Ví dụ, nhận diện rõ các khoảng trống pháp lý về bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc cơ chế xử lý tranh chấp trực tuyến còn yếu.
2. Khuyến nghị cải thiện: Đề xuất các thay đổi cụ thể đối với hệ thống pháp luật, bao gồm việc bổ sung các quy định rõ ràng hơn về bảo vệ thông tin cá nhân và phát triển nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến thông qua trọng tài hoặc hòa giải điện tử.
3. Mô hình quản lý: Thiết lập mô hình quản lý pháp luật kết hợp với công nghệ, như ứng dụng blockchain để tăng tính minh bạch, hoặc sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để phát hiện và xử lý gian lận trực tuyến nhanh chóng.
4. Tăng cường nhận thức: Đề xuất các chiến dịch tuyên truyền và giáo dục người tiêu dùng về quyền lợi và nghĩa vụ của họ trong giao dịch trực tuyến. Cải thiện khả năng tiếp cận thông tin pháp lý thông qua các nền tảng trực tuyến tiện lợi.
5. Thúc đẩy hợp tác quốc tế: Đề xuất cơ chế phối hợp với các tổ chức quốc tế và đối tác nước ngoài nhằm học hỏi kinh nghiệm và thực thi hiệu quả các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

VI. Đánh giá tổng quan

Dù đã đạt được một số thành tựu trong việc xây dựng hành lang pháp lý, hệ thống pháp luật Việt Nam vẫn cần được cải thiện để đáp ứng các thách thức của thời đại công nghệ số. Việc bổ sung các quy định liên quan đến bảo vệ dữ liệu, tăng cường cơ chế giải quyết tranh chấp và quản lý giao dịch xuyên biên giới là cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thúc đẩy sự phát triển bền vững của thương mại điện tử.

Trên đây là nội dung chính của đề tài nghiên cứu ***Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thời đại công nghệ số: Thách thức và giải pháp tại Việt Nam*** do Mr. Thái Ngọc Sơn – Viện trưởng Viện Nghiên cứu Pháp lý & Công chứng ILPA nghiên cứu và biên soạn. Quý vị quan tâm nội dung chi tiết, vui lòng liên hệ Viện ILPA.