

(v) Về nhóm doanh nghiệp dẫn đầu thị trường, cũng theo Báo cáo của Cục TMĐT&KTS, nhóm doanh nghiệp dẫn đầu thị trường cung cấp dịch vụ thương mại điện tử hiện nay là những doanh nghiệp có yếu tố nước ngoài và có tên tuổi trên thị trường như Công ty TNHH Shopee (website/ứng dụng mua sắm trực tuyến Shopee); Công ty TNHH Grab (website/ứng dụng đặt xe Grab); Công ty TNHH Woowa Brothers Việt Nam (website/ứng dụng đặt, giao đồ ăn Baemin);... Do là nhóm doanh nghiệp dẫn đầu thị trường, nhóm doanh nghiệp này hiện có số lượng lớn (ước tính xấp xỉ 60 triệu) người tiêu dùng lựa chọn khi mua sắm qua mạng, cũng như có sức ảnh hưởng lớn đến thói quen, hành vi mua sắm của người tiêu dùng.

Như vậy, thương mại điện tử Việt Nam hiện đang duy trì ở mức độ tăng trưởng cao, đã và đang trở thành kênh mua sắm hiện đại, quan trọng và thường xuyên của người tiêu dùng bên cạnh kênh mua sắm truyền thống nhiều năm qua. Với tốc độ phát triển vượt bậc, thị trường thương mại điện tử Việt Nam đã mang lại nhiều lợi ích cho cộng đồng, xã hội, đặc biệt là lợi ích cho doanh nghiệp và người tiêu dùng - vốn là hai chủ thể chính trong các giao dịch mua sắm tiêu dùng.

Tuy nhiên, với đặc thù là giao dịch mua sắm trực tuyến/trên không gian mạng, người tiêu dùng không được tiếp xúc trực tiếp và kiểm tra chất lượng sản phẩm (cho đến khi đã đồng ý giao kết hợp đồng/đồng ý giao dịch), cũng như không được thực sự tham gia vào quá trình soạn thảo các mẫu hợp đồng, điều khoản giao kết mà hoàn toàn do doanh nghiệp đơn phương soạn thảo, áp dụng với người tiêu dùng.

Môi trường hợp đồng điện tử cung cấp cho doanh nghiệp thêm nhiều cơ hội để đưa ra các điều kiện giao dịch chung theo nhiều cách khác so với hình thức dùng bản in sẵn. Với cách thức giao kết hợp đồng dạng nhấp chuột (click-wrap), doanh nghiệp có thể đưa ra các điều khoản dưới dạng các hộp văn bản cuộn (scrollable textbox), yêu cầu người dùng nhấp chuột vào biểu tượng “Tôi đồng ý” để thể hiện sự đồng ý của họ. Với cái gọi là thỏa thuận duyệt gói (browse-wrap), các điều khoản và điều kiện được thể hiện tại một siêu liên kết (hyper) thường nằm ở cuối màn hình và người dùng có thể đồng ý chỉ bằng cách duyệt trang web.

Vì vậy, dưới góc độ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bên cạnh nhiều lợi ích thiết thực, mua sắm trong giao dịch thương mại điện tử cũng tiềm ẩn những rủi ro như: vấn nạn hàng giả, hàng nhái, nguy cơ bị lộ thông tin cá nhân, tranh chấp phát sinh từ những giao kết tiêu dùng không rõ ràng, thậm chí mang tính áp đặt, có lợi cho doanh nghiệp, hay hành vi khác của doanh nghiệp gây thiệt hại, vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

Theo số liệu thống kê khái quát của Bộ Công Thương, từ năm 2019 đến hết tháng 3 năm 2020, Bộ đã tiếp nhận 343 vụ việc phản ánh, khiếu nại về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử. Năm 2022, thương mại điện tử thuộc một trong các lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ có nhiều đơn, thư phản ánh, yêu cầu, kiến nghị của người tiêu dùng với

tỷ lệ 14,7%, và dự báo còn có xu hướng tăng lên trong bối cảnh mua sắm qua thương mại điện tử ngày càng được đông đảo người tiêu dùng ưu tiên lựa chọn.

### *3.2.2. Chính sách pháp luật hiện hành liên quan đến thương mại điện tử và kinh doanh trên nền tảng số*

Khung pháp lý cơ bản về thương mại điện tử Việt Nam hiện nay bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật, chủ yếu như sau:

- Luật Giao dịch điện tử 2005 (sẽ được thay thế bởi Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi) 2023 có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024);

- Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử (thay thế Nghị định số 57/2006/NĐ-CP đã hết hiệu lực một phần);

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

- Nghị định số 165/2018/NĐ-CP ngày 24 tháng 12 năm 2018 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính;

- Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ 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 số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ 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 (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31 tháng 01 năm 2022); v.v...

Ngoài ra, lĩnh vực thương mại điện tử còn được điều chỉnh trong các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan như: Luật Thương mại 2005, Luật Công nghệ thông tin 2006; Luật Viễn thông 2009; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010; Luật Quảng cáo 2012; Luật Doanh nghiệp 2014; Bộ luật Dân sự 2015; Luật Quản lý ngoại thương 2017; Luật An ninh mạng 2018; v.v...

### *3.3.3. Việc tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về HĐTM, ĐKGDC trong lĩnh vực thương mại điện tử*

Thực hiện chức năng quản lý nhà nước về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC theo pháp luật BVQLNTD, thời gian qua Bộ Công Thương đã thực hiện hoạt động giám sát chuyên đề về theo dõi thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC đối với một số doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử. Theo đó, trên cơ sở thu thập tài liệu là các HĐTM, ĐKGDC<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Các tài liệu được thu thập, rà soát, đánh giá thường dưới hình thức là điều kiện giao dịch chung với cách gọi như: Điều khoản, điều kiện sử dụng website/ứng dụng; Điều khoản chung; Chính sách chung; Chính sách bán hàng; Chính sách bảo mật; Chính sách quyền riêng tư; Chính sách vận chuyển; Chính sách bảo hành, v.v...

do doanh nghiệp ban hành và áp dụng với khách hàng (trong đó có người tiêu dùng) trong giao dịch điện tử, Bộ Công Thương đã thực hiện rà soát, phân tích và đánh giá về mức độ tuân thủ pháp luật của một số doanh nghiệp với một số kết quả chủ yếu như sau:

*Thứ nhất*, đối với nghĩa vụ chấp hành quy định về HĐTM, ĐKGDC trong Luật BVQLNTD 2023:

Mức độ chấp hành trong các ĐKGDC do doanh nghiệp ban hành còn chưa cao, trong đó có nhiều nội dung/điều khoản được doanh nghiệp quy định theo hướng có lợi cho doanh nghiệp, thậm chí có nhiều nội dung/điều khoản vi phạm quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một số nhóm nội dung/điều khoản vi phạm chủ yếu bao gồm:

- Nhóm điều khoản vi phạm về tính rõ ràng, dễ hiểu theo quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật BVQLNTD 2023: 53% tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm điều khoản không được phép quy định trong HĐTM, ĐKGDC theo quy định tại Điều 25 Luật BVQLNTD 2023: 26% tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm điều khoản vi phạm về bảo mật thông tin của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 15 đến Điều 20 Luật BVQLNTD 2023: 4% tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm điều khoản vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa theo Điều 30 Luật BVQLNTD 2023: 4% tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm vi phạm về việc xác định thời điểm áp dụng của điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 27 Luật BVQLNTD 2023: gần 100% tổng số ĐKGDC được rà soát.

Trong các nhóm vi phạm trên, chiếm tỷ lệ lớn nhất là các nội dung/điều khoản chung chung, thiếu rõ ràng trong chính sách của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ TMĐT, **đặc biệt không có sự phân định cụ thể liên quan đến phạm vi quyền và trách nhiệm của từng bên trong giao dịch**, ví dụ như bên bán hàng, bên mua hàng (người tiêu dùng), bên cung cấp dịch vụ TMĐT, bên giao hàng, bên vận chuyển, bên cung cấp dịch vụ kết nối vận chuyển trực tuyến, bên cung cấp dịch vụ kết nối cho vay (mô hình kinh tế chia sẻ), v.v... Với đặc thù của loại hình dịch vụ này là sự tham gia của nhiều hơn hai chủ thể kinh doanh, việc tồn tại những quy định thiếu tính rõ ràng, thậm chí không công bằng sẽ dẫn đến những rủi ro, ảnh hưởng đến quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng.

*Các vi phạm điển hình trong các lĩnh vực thương mại điện tử được tổng hợp tại Phụ lục 05 đính kèm Báo cáo này.*

*Thứ hai*, đối với nghĩa vụ chấp hành các quy định khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

Kết quả rà soát ghi nhận nhiều nội dung/điều khoản trong các tài liệu, chính sách của doanh nghiệp có dấu hiệu vi phạm các quy định khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tương tự với các hành vi đã được ghi nhận thông qua các phản

ánh, kiến nghị của người tiêu dùng thời gian qua, chủ yếu về: (i) cung cấp thông tin cho người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử (64% các vụ việc); (ii) bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử (27% các vụ việc); (iii) trách nhiệm bảo hành hàng hóa (chiếm 7% các vụ việc), v.v...

Ngoài kết quả rà soát thông qua công tác giám sát chuyên đề về theo dõi thi hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC đối với một số doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử, kết quả thanh tra, kiểm tra đối với một số doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử của Bộ Công Thương thời gian qua cũng ghi nhận một số hành vi vi phạm của doanh nghiệp đối với việc chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có liên quan đến HĐTM, ĐKGDC trong giao kết với người tiêu dùng.

*3.3.4. Sự cần thiết và kiến nghị bổ sung vào danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ*

Thông kê trong Báo cáo thương mại điện tử Việt Nam năm 2023 của Cục TMĐT&KTS phản ánh, doanh nghiệp kinh doanh trên không gian mạng chủ yếu thông qua website/ứng dụng TMĐT bán hàng<sup>25</sup> (ví dụ như: *abay.vn; AhaMove; bachhoaxanh.com; thegioididong.com, v.v...*) và website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT<sup>26</sup> (ví dụ như: *Baemin, Grab, Shopee, Tiki, v.v...*) với tỉ lệ tương ứng là 28,8% và 71,2%. Về phía người tiêu dùng, ước tính số lượng người tiêu dùng mua sắm trực tuyến năm 2022 đạt 57 triệu người. Trong đó, 70% người tiêu dùng lựa chọn kênh mua sắm trực tuyến thông qua website TMĐT; 65% người tiêu dùng mua sắm qua mạng xã hội và 63% người tiêu dùng mua sắm qua ứng dụng mua hàng trên thiết bị di động.

Như vậy, với tốc độ số hóa và ứng dụng công nghệ thông tin ngày càng cao, thương mại điện tử hay kinh doanh trên không gian mạng ngày càng được hầu hết các doanh nghiệp và người dân lựa chọn trong các giao dịch kinh doanh, trong đó có kinh doanh tiêu dùng. Trong bối cảnh đó, việc thiếu vắng cơ chế kiểm soát HĐTM, ĐKGDC mà doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, đặc biệt là những doanh nghiệp dẫn đầu thị trường, soạn thảo **trước khi áp dụng với người tiêu dùng** có thể dẫn đến nhiều rủi ro khi mà người tiêu dùng không được trực tiếp tiếp xúc, kiểm tra sản phẩm, hàng hóa, cũng không được thực sự tham gia thỏa thuận về các nội dung của HĐTM, ĐKGDC mà doanh nghiệp áp dụng trong giao dịch. Điều này có thể dẫn đến hệ quả là, khi đã chấp nhận giao dịch, người tiêu dùng có thể (có nguy cơ) phải nhận những hàng hóa, dịch vụ không mong muốn, và cũng không thể yêu cầu doanh nghiệp bảo hành, đổi, trả hàng hóa, lấy lại tiền... một khi đã bị ràng buộc bởi những điều khoản bất lợi do doanh nghiệp ban hành.

<sup>25</sup> Mô hình hoạt động chủ yếu là website/ứng dụng có tính năng bán hàng trực tuyến hoặc chỉ giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

<sup>26</sup> Mô hình hoạt động đa dạng như sàn giao dịch thương mại điện tử, mạng xã hội có hoạt động kinh doanh, website/ứng dụng khuyến mại trực tuyến hoặc đấu giá trực tuyến.

Vì vậy, căn cứ vào điều kiện thực tiễn cũng như nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong tình hình hiện tại, Bộ Công Thương đề xuất bổ sung dịch vụ “**nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử**”<sup>27</sup> vào danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Việc đề xuất lựa chọn bổ sung vào danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC đối với dịch vụ “*nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử*” được dựa trên các tiêu chí theo quy định tại khoản 1 Điều 28 của Luật BVQLNTD 2023 và một số tiêu chí khác liên quan, cụ thể như sau:

*a) Là dịch vụ có số lượng lớn người tiêu dùng mua, sử dụng thường xuyên, liên tục*

Thương mại điện tử nói chung và mua sắm tiêu dùng qua mạng tại Việt Nam nói riêng đang ngày càng phát triển, thậm chí đã trở thành sự lựa chọn tất yếu, là hành vi, thói quen mua sắm hàng ngày của phần lớn người tiêu dùng trên phạm vi cả nước. Như đã phân tích tại Mục 1 của Báo cáo, số lượng người tiêu dùng Việt Nam tham gia mua sắm trực tuyến được dự báo ước tính đạt trên 62 triệu người trong năm 2023, đây là một minh chứng rõ ràng cho xu hướng tiêu dùng trực tuyến đang ngày càng được đại đa số người tiêu dùng lựa chọn hiện nay.

Về hình thức giao kết đối với người tiêu dùng trên nền tảng số, đặc biệt là nền tảng số lớn/rất lớn, tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn (chủ quản nền tảng số lớn/rất lớn) đều soạn thảo và ban hành các điều khoản ổn định dưới dạng ĐKGDC để áp dụng với người tiêu dùng. Tuy nhiên, kết quả của công tác giám sát đối với một số doanh nghiệp kinh doanh thương mại điện tử (trong đó có tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn) cho thấy, tính tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về HĐTM, ĐKGDC còn khá thấp, được phản ánh thông qua đánh giá về các điều khoản có dấu hiệu vi phạm trong HĐTM, ĐKGDC do các doanh nghiệp này áp dụng. Vì vậy, trong trường hợp các điều khoản trong HĐTM, ĐKGDC của các doanh nghiệp này vi phạm quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì sẽ gây ra những rủi ro, thiệt hại, thậm chí ảnh hưởng đến quyền lợi của số lượng lớn người tiêu dùng đã lựa chọn sử dụng dịch vụ.

*b) Là dịch vụ có tác động trực tiếp, lâu dài đến người tiêu dùng*

Như đã phân tích ở trên, thương mại điện tử ngày càng phát triển và có tác động trực tiếp, lâu dài tới hành vi, thói quen tiêu dùng của người tiêu dùng. Số liệu trong Báo cáo thương mại điện tử Việt Nam năm 2023 cho thấy, ước tính số lượng người tiêu dùng mua sắm trực tuyến năm 2022 đạt 57 triệu người (tính trên tổng số hơn 99 triệu dân Việt Nam) với xu hướng tiếp tục tăng lên. Thêm vào đó, 93% người tiêu dùng được khảo sát có xu hướng vẫn tiếp tục sử dụng thương mại điện tử là kênh mua sắm chủ yếu trong tương lai. Điều này cho thấy, kinh doanh

---

<sup>27</sup> Ví dụ: Baemin, Shopee, Lazada, Grab, Traveloka,... là website/ứng dụng của một số nhóm doanh nghiệp dẫn đầu thị trường cung cấp dịch vụ TMĐT (Nguồn: Báo cáo thương mại điện tử Việt Nam năm 2023 của Cục TMĐT&KTS).

mua sắm tiêu dùng trên không gian mạng hiện là dịch vụ có tác động trực tiếp, lâu dài đến người tiêu dùng cũng như hành vi, thói quen, thậm chí là sở thích “shopping” của nhiều người tiêu dùng.

*c) Tính tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn chưa cao*

Dưới góc độ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bên cạnh nhiều lợi ích, mua sắm qua môi trường điện tử trên thực tế cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro và còn tồn tại nhiều bất cập như: vấn nạn hàng giả, hàng nhái, nguy cơ bị lộ thông tin cá nhân, tranh chấp phát sinh từ những điều khoản giao kết không rõ ràng, thậm chí mang tính áp đặt, có lợi cho doanh nghiệp... gây thiệt hại, vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

Với đặc thù của giao dịch mua sắm trong môi trường điện tử, người tiêu dùng không được tiếp xúc trực tiếp và kiểm tra chất lượng sản phẩm cho đến khi đã đồng ý giao kết hợp đồng hoặc thậm chí cho đến khi nhận được hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ mà họ mua sắm, cũng như không được thực sự tham gia vào quá trình soạn thảo các mẫu hợp đồng, điều khoản giao kết mà các mẫu hợp đồng, điều khoản giao kết này hoàn toàn do doanh nghiệp đơn phương soạn thảo, áp dụng với người tiêu dùng. Vì vậy, trường hợp các điều khoản trong HĐTM, ĐKGDC của các doanh nghiệp thương mại điện tử vi phạm quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dẫn đến nhiều rủi ro, thiệt hại, thậm chí ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng khi mua hàng hóa và sử dụng dịch vụ.

Công tác rà soát các ĐKGDC do doanh nghiệp ban hành cho thấy mức độ chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn chưa cao, trong đó có nhiều nội dung, điều khoản được doanh nghiệp quy định theo hướng có lợi cho doanh nghiệp, thậm chí có nhiều nội dung, điều khoản vi phạm quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Một số nhóm nội dung, điều khoản có dấu hiệu vi phạm chủ yếu bao gồm:

- Nhóm điều khoản có dấu hiệu vi phạm về tính rõ ràng, dễ hiểu theo quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023: **53%** tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm điều khoản không được phép quy định trong HĐTM, ĐKGDC theo quy định tại Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023: **26%** tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm điều khoản có dấu hiệu vi phạm về bảo mật thông tin của người tiêu dùng theo quy định tại Điều 15 đến Điều 20 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023: **4%** tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm điều khoản có dấu hiệu vi phạm về trách nhiệm bảo hành hàng hóa theo Điều 30 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023: **4%** tổng số nội dung chưa tuân thủ.

- Nhóm điều khoản có dấu hiệu vi phạm về việc xác định thời điểm áp dụng của điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 27 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023: gần **100%** tổng số ĐKGDC được rà soát.

Các vi phạm điển hình trong các lĩnh vực thương mại điện tử được tổng hợp tại Phụ lục 05 đính kèm “*Báo cáo tổng kết kết quả thi hành các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC và các kiến nghị sửa đổi, bổ sung*”.

d) Là dịch vụ có số lượng tương đối lớn tranh chấp, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng

Số lượng vụ việc yêu cầu, phản ánh, khiếu nại về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến doanh nghiệp thuộc lĩnh vực thương mại điện tử chiếm tỉ lệ lớn. Cụ thể: từ năm 2019 đến hết tháng 3 năm 2020, Bộ Công Thương đã tiếp nhận 343 vụ việc yêu cầu, phản ánh, khiếu nại về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến doanh nghiệp thuộc lĩnh vực thương mại điện tử, chiếm tỉ lệ lớn so với nhiều lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ khác được phản ánh trong các đơn thư gửi tới Cục. Năm 2022, phản ánh, yêu cầu, kiến nghị của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử chiếm 14,7% trên tổng số đơn thư và dự báo còn có xu hướng tăng lên trong bối cảnh mua sắm qua thương mại điện tử ngày càng được nhiều người tiêu dùng ưu tiên lựa chọn.

Như vậy, bên cạnh khung pháp lý và sự quản lý chung của các cơ quan nhà nước đối với nhóm dịch vụ thuộc lĩnh vực thương mại điện tử, với mục tiêu tối đa hóa hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, lành mạnh hóa quan hệ giao dịch giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ cũng như phát huy hơn nữa hiệu quả ngăn ngừa phát sinh tranh chấp của chế định kiểm soát HĐTM, ĐKGDC, việc bổ sung dịch vụ “*nền tảng số trung gian quy mô lớn hoặc rất lớn cung cấp dịch vụ thương mại điện tử*” vào danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là thực sự cần thiết, đặc biệt trong bối cảnh mua sắm tiêu dùng qua thương mại điện tử đang và tiếp tục phát triển mạnh như hiện nay./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ (đề b/c);
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ (đề b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp;
- Bộ trưởng (đề b/c);
- Vụ PC;
- Lưu: VT, CT.



**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Sinh Nhật Tân**

**PHỤ LỤC 01**  
**CÁC NHÓM VI PHẠM ĐIỂN HÌNH TRONG**  
**HỒ SƠ ĐĂNG KÝ HĐTM, ĐKGDC LĨNH VỰC CUNG CẤP ĐIỆN,**  
**NƯỚC SINH HOẠT**

**1. Tính đầy đủ của HĐTM, ĐKGDC**

Hồ sơ thiếu một/một số các nội dung tối thiểu theo quy định pháp luật, ví dụ: chưa quy định cụ thể chất lượng dịch vụ mà đơn vị cấp nước phải đảm bảo (như chất lượng nước, áp lực, tiêu chuẩn sử dụng nước, tính liên tục, các điều kiện khác như tỷ lệ thất thoát, thất thu...); chưa quy định cụ thể các vấn đề về giá (như về lộ trình tăng giá, nguyên tắc điều chỉnh giá, trình tự thủ tục, thẩm quyền điều chỉnh giá); chưa quy định cụ thể về các vấn đề giải quyết khiếu nại (như địa chỉ liên lạc của bộ phận, người có trách nhiệm tiếp nhận các ý kiến phản ánh, khiếu nại, tố cáo của khách hàng; thời hạn giải quyết và cơ chế giải quyết các yêu cầu/khiếu nại của khách hàng).

**2. Tính rõ ràng, dễ hiểu về mặt nội dung theo quy định tại Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP**

a) Quy định các khoản phí không rõ ràng:

*Ví dụ 1:* “Các khoản phí dịch vụ: Các Bên thống nhất rằng, trong suốt thời hạn của Hợp Đồng, Bên A sẽ thu tiền nước và các khoản phí liên quan đến việc cung cấp nước, và Bên A sẽ thông báo cho Bên B [...] ngày trước khi áp dụng”.

*Ví dụ 2:* “Trường hợp ngừng cấp nước theo quy định tại Điểm (i), (ii), (iii) nêu trên, Bên B phải chịu chi phí phát sinh cho việc ngừng cung cấp nước và việc cấp nước trở lại theo thông báo của Bên A”.

b) Quy định không rõ ràng về thời điểm ngừng cung cấp dịch vụ:

*Ví dụ:* “Trường hợp, việc Bên B không thực hiện nghĩa vụ thanh toán Tiền Nước là do lý do khách quan và đã thông báo cho Bên A bằng văn bản những lý do trên, Bên A sẽ ngừng cung cấp nước cho Bên B sau [mười (10) tuần hoặc thời hạn khác nếu pháp luật có thay đổi] hoặc thời hạn khác theo quyết định của Bên A kể từ khi Bên A có văn bản thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước”.

c) Tính hiệu lực của các điều khoản theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

*Ví dụ:* “Bên B (khách hàng) có nghĩa vụ bằng chi phí của mình, thực hiện việc kiểm tra chất lượng nước, tính chính xác của thiết bị đo đếm nước, số Tiền Nước phải thanh toán”

Quy định này loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định tại Điều 50 Nghị định 117/2007/NĐ-CP của Chính phủ ngày ngày 11 tháng 7 năm 2007: “Khi có nghi ngờ thiết bị đo đếm nước không chính xác, khách hàng sử dụng nước có quyền yêu cầu đơn vị cấp nước kiểm tra. Trong thời hạn 5 ngày làm việc, kể từ khi nhận được yêu cầu của khách hàng sử dụng nước, đơn vị

cấp nước phải kiểm tra và hoàn thành việc sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm nước”. Theo đó, đây được xác định là điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nên cần được loại bỏ.

d) Tính tuân thủ quy định pháp luật chuyên ngành, ví dụ:

*Ví dụ: “Khách hàng sử dụng nước là các hộ gia đình đã thỏa thuận đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước mà không sử dụng hoặc sử dụng nước ít hơn 4m<sup>3</sup>/hộ gia đình/tháng thì hộ gia đình có nghĩa vụ thanh toán và đơn vị cấp nước được phép thu tiền nước theo khối lượng nước sử dụng tối thiểu quy định là 4m<sup>3</sup>/hộ gia đình/tháng, trừ trường hợp tạm ngừng dịch vụ cấp nước”*

Nội dung về khối lượng nước sử dụng tối thiểu đã bị hủy bỏ tại Nghị định 124/2011/NĐ-CP của Chính phủ ngày 28 tháng 12 năm 2011 về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định số 117/2007/NĐ-CP. Theo đó, điều khoản nêu trên không còn phù hợp với quy định pháp luật tại thời điểm tổ chức, cá nhân kinh doanh đăng ký HĐTM, ĐKGDC nên cần được loại bỏ.

e) Tính công bằng trong các điều khoản quy định về quyền và nghĩa vụ của các bên:

*Ví dụ:*

*(i) Bên A (đơn vị cung cấp nước) sẽ chịu phạt vi phạm với mức phạt bằng 8% số tiền bồi thường nếu có một trong các vi phạm nêu tại Khoản 7.1 Điều 7 của Hợp Đồng;*

*(ii) Bên B (khách hàng) sẽ chịu phạt vi phạm với mức phạt bằng 12% số tiền bồi thường nếu có một trong các vi phạm nêu tại Khoản 7.2 Điều 7 của Hợp Đồng.*

Mức phạt áp dụng với tổ chức, cá nhân kinh doanh thấp hơn so với mức áp dụng đối với khách hàng nên không đảm bảo tính công bằng trong việc xử lý vi phạm Hợp đồng giữa hai bên. Theo đó, đối với những nội dung này, Bộ Công Thương khuyến cáo điều chỉnh chế tài xử lý cho cân bằng giữa hai bên.

**PHỤ LỤC 02**  
**CÁC DẠNG LỖI ĐIỂN HÌNH TRONG**  
**HỒ SƠ ĐĂNG KÝ HĐTM, ĐKGDC LĨNH VỰC VIỄN THÔNG**

**1. Hình thức và nội dung chưa đảm bảo tính đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu theo quy định tại Điều 7, Điều 18 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP**

Ví dụ một số dạng lỗi điển hình như sau:

- Có cỡ chữ nhỏ hơn 12 (lỗi rất phổ biến);

- Một số nội dung của HĐTM, ĐKGDC bị che khuất do nền giấy và màu mực không tương phản nhau nên gây cản trở đến khả năng tiếp cận nội dung HĐTM, ĐKGDC của người tiêu dùng.

- Nội dung thiếu các nội dung tối thiểu theo quy định pháp luật, ví dụ: thiếu mô tả thông tin về dịch vụ viễn thông sẽ cung cấp (*như thông tin về chất lượng dịch vụ; thông tin về hỗ trợ, chăm sóc người sử dụng dịch vụ viễn thông bao gồm: địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử, website; các trường hợp tạm ngừng/ngừng cung cấp dịch vụ và hủy cung cấp dịch vụ viễn thông*); thiếu thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ (*như tài khoản; địa chỉ, số điện thoại liên hệ, website, thư điện tử (nếu có)*);

- Nhiều điều khoản sử dụng những cụm từ khá mơ hồ, chưa rõ ràng (nhất là trong các quy định liên quan đến quyền/nghĩa vụ của các bên), hoặc cụm từ mang yếu tố chủ quan, ví dụ: *“theo quy định/theo yêu cầu của Bên cung cấp dịch vụ từng thời kỳ”, “theo quan điểm/theo đánh giá của Công ty”, “các chi phí khác”, “các biện pháp khác”...*

- Bỏ trống các nội dung cụ thể về thời hạn, mức phí/mức phạt trong trường hợp có vi phạm;

- Bỏ trống các nội dung cụ thể về các loại/mức phí/chi phí khác ngoài giá cước sử dụng dịch vụ (trong trường hợp doanh nghiệp quy định thu các loại phí/chi phí khác);

- Sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành gây khó hiểu; các cụm từ viết tắt/bằng tiếng ngoài nhưng không có phần giải thích rõ ràng;

- Nhiều nội dung quy định người tiêu dùng phải tuân thủ, thực hiện theo các hướng dẫn/quy định/chính sách của doanh nghiệp nhưng không dẫn chiếu cụ thể đến nguồn quy định các nội dung đó để người tiêu dùng có thể tiếp cận.

Hướng dẫn cách sửa đổi, hoàn thiện:

- Bổ sung đầy đủ các nội dung tối thiểu theo quy định của pháp luật.

- Bổ sung các nội dung cụ thể về thời hạn, mức phí/mức phạt; hoặc bổ sung ghi chú theo hướng: *“Nội dung cụ thể do hai bên thỏa thuận điền khi ký kết hợp đồng và phù hợp quy định của pháp luật”*.

- Bổ sung các nội dung cụ thể về các loại/mức phí/chi phí khác mà doanh nghiệp thu ngoài giá cước sử dụng dịch vụ trên nguyên tắc phải đảm bảo phù hợp quy định pháp luật; hoặc quy định rõ các loại phí/chi phí khác, đồng thời bổ sung ghi chú theo hướng: “*Nội dung/mức cụ thể do hai bên thỏa thuận điền khi ký kết hợp đồng và phù hợp quy định của pháp luật*”.

- Bổ sung phần giải thích cho các thuật ngữ chuyên ngành/cụm từ viết tắt/tiếng nước ngoài đảm bảo người tiêu dùng có thể tiếp cận, đọc và hiểu được toàn bộ nội dung của hợp đồng/điều kiện giao dịch chung.

- Bổ sung dẫn chiếu đến nguồn tài liệu cụ thể/nguồn chứa tài liệu đó để người tiêu dùng có thể chủ động tiếp cận và tìm hiểu, ví dụ “*quy định của công ty được niêm yết/công khai tại quầy giao dịch/website của công ty*” ...

## **2. Dạng điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Ví dụ 1: “*Bên sử dụng dịch vụ cam kết không khiếu nại, khởi kiện về chất lượng thiết bị sau khi Bên cung cấp dịch vụ đã bàn giao/lắp đặt xong thiết bị và các thiết bị đã vận hành bình thường.*”

Để bảo đảm phù hợp với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đối với nội dung này, Bộ hướng dẫn tổ chức, cá nhân kinh doanh cách hoàn thiện:

- Bỏ điều khoản này; hoặc

- Sửa đổi theo hướng Bên cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm về chất lượng thiết bị do mình bàn giao/lắp đặt cho Bên sử dụng dịch vụ trong trường hợp phát sinh do lỗi của Bên cung cấp dịch vụ.

Ví dụ 2: “*Khoản phạt và bồi thường này là khoản duy nhất Bên B có nghĩa vụ trả cho Bên A trong trường hợp xảy ra lỗi kỹ thuật do lỗi của Bên B.*”

Để đảm bảo không rơi vào trường hợp loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hướng dẫn cách hoàn thiện:

- Sửa lại theo hướng Bên B phải trả cho Bên A khoản phạt và bồi thường theo thiệt hại thực tế phát sinh/theo quy định cụ thể tại hợp đồng trong trường hợp xảy ra vấn đề liên quan đến dịch vụ do lỗi của Bên B.

Ví dụ 3: “*Bên B được toàn quyền thay đổi các kênh chương trình cung cấp cho Bên A theo hợp đồng này tùy theo thực tế và tình hình kinh doanh của Bên B*”; “*Danh sách kênh nêu trên có thể được thay đổi mà không cần thông báo trước*”.

Để tránh rơi vào trường hợp cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thỏa thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng theo Điều 16 Luật BVQLNTD, doanh nghiệp cần sửa lại theo hướng:

- Bỏ nội dung này; hoặc

- Làm rõ các trường hợp buộc phải thay đổi kênh chương trình (ví dụ: do các lý do bất khả kháng); làm rõ trách nhiệm phải thông báo trước cho người tiêu dùng và bổ sung quyền chấm dứt hợp đồng của người tiêu dùng nếu không đồng ý với những thay đổi này; hoặc

- Sửa lại, làm rõ việc thay đổi này phải trên cơ sở thỏa thuận trước với người tiêu dùng.

Ví dụ 4: “*Công ty có thể điều chỉnh Bảng giá cước sử dụng vào những thời điểm khác nhau và bảng giá mới sẽ tự động có hiệu lực tại thời điểm Công ty cập nhật thông tin.*”; “*Giá cước dịch vụ có thể thay đổi theo quy định của Bên B tùy từng thời điểm*”;...

Do đặc thù của các hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông thường là hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục có thời hạn dài (từ 3 tháng trở lên), thậm chí có thể kéo dài hàng chục năm, nên việc thay đổi mức cước phí dịch vụ theo từng thời kỳ để đáp ứng được các thay đổi của thị trường, đời sống kinh tế xã hội là không thể tránh khỏi. Tuy nhiên, quy định này cũng có thể dẫn tới việc tổ chức, cá nhân kinh doanh lạm dụng gây bất lợi cho người tiêu dùng, và không phù hợp với điểm đ khoản 1 Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Hướng dẫn cách hoàn thiện:

- Làm rõ những trường hợp nào doanh nghiệp phải điều chỉnh/thay đổi giá cước, cơ sở thay đổi giá cước, ví dụ theo quy định của pháp luật.

- Cần quy định rõ doanh nghiệp có trách nhiệm thông báo cho người tiêu dùng trước khi thay đổi giá cước dịch vụ để người tiêu dùng nắm thông tin và cân nhắc việc có tiếp tục sử dụng dịch vụ với giá cước mới hay không.

- Quy định rõ người tiêu dùng có quyền lựa chọn tiếp tục hoặc không tiếp tục sử dụng dịch vụ với giá cước mới; trường hợp người tiêu dùng không tiếp tục sử dụng dịch vụ thì chỉ phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP.

Ví dụ 5: “*Khách hàng đồng ý rằng chất lượng Dịch vụ và nội dung có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như vị trí, chất lượng băng thông, tốc độ kết nối internet cũng như cấu hình của thiết bị của Khách hàng và Công ty sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nếu chất lượng Dịch vụ và nội dung trên thực tế bị ảnh hưởng bởi các yếu tố này.*”

Hướng dẫn cách hoàn thiện: “*Chất lượng Dịch vụ và nội dung có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như vị trí, chất lượng băng thông, tốc độ kết nối internet cũng như cấu hình của thiết bị của Khách hàng và Công ty sẽ chịu trách nhiệm nếu chất lượng Dịch vụ và nội dung trên thực tế bị ảnh hưởng bởi các yếu tố xuất phát do lỗi của Công ty.*”

### **3. Dạng điều khoản chưa phù hợp quy định về bảo mật thông tin của bên sử dụng dịch vụ theo Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Một số dạng lỗi điển hình như sau:

- Chưa quy định rõ về quyền của bên sử dụng dịch vụ và các bên liên quan trong việc được bảo vệ thông tin theo Điều 6 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Quy định cho phép doanh nghiệp cung cấp dịch vụ được quyền quyết định việc thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người dùng mà không cần khách hàng/bên sử dụng dịch vụ đồng ý.

Ví dụ 1: “*Công ty được quyền gửi các thông báo, thông tin liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, quảng cáo, tiếp thị, tìm hiểu nhu cầu, thị hiếu cho người dùng mà không cần thỏa thuận trước với người dùng*”.

Ví dụ 2: “*Quyền cụ thể của Công ty: Sử dụng thông tin giao dịch giữa Khách hàng nhằm quảng bá cho thương hiệu, uy tín của Công ty, trừ trường hợp Khách hàng từ chối bằng văn bản*”.

Ví dụ 3: “*Công ty không phải thực hiện nghĩa vụ bảo mật theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này đối với các thông tin sau: ...b) Thông tin được Công ty phát triển, thu thập độc lập mà không sử dụng các thông tin do khách hàng tự cung cấp.*”

Hướng dẫn chung về cách sửa đổi, hoàn thiện:

- Bổ sung hoặc điều chỉnh hợp đồng theo hướng quy định rõ doanh nghiệp có trách nhiệm bảo mật thông tin của bên sử dụng dịch vụ/khách hàng. Các thông tin này chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi được khách hàng đồng ý, trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Trường hợp doanh nghiệp có nhu cầu chuyển thông tin cho bên thứ ba (ví dụ như cho công ty con, công ty mẹ hoặc công ty trong cùng tập đoàn) thì phải nêu rõ phạm vi chuyển giao, mục đích, đối tượng chuyển giao, và bổ sung quyền được lựa chọn “đồng ý” hay “không đồng ý” cho khách hàng.

### **4. Dạng điều khoản không phù hợp các quy định khác của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Một số lỗi điển hình như sau:

- Vấn đề giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng: Nhiều hồ sơ đăng ký (i) không có quy định hoặc quy định không rõ ràng thời hạn giải quyết khiếu nại hoặc (ii) quy định thời hạn giải quyết khiếu nại vượt quá so với quy định của pháp luật.

Hướng dẫn cách hoàn thiện: Doanh nghiệp cần quy định thời hạn tiến hành thương lượng với người tiêu dùng theo quy định tại Nghị định 99/2011/NĐ-CP và/hoặc quy định thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định tại Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT (được sửa đổi bởi Thông tư 16/2018/TT-BTTTT).

- Về phương thức giải quyết tranh chấp: Một số HĐTM có nội dung giới hạn việc lựa chọn phương thức giải quyết trong trường hợp xảy ra tranh chấp của người tiêu dùng, ví dụ: *“Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng này (nếu có) sẽ được hai bên thương lượng giải quyết trên tinh thần hợp tác, tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp hai bên không thống nhất, vụ việc sẽ được chuyển lên Trọng tài Kinh tế Hà nội để giải quyết. Quyết định của Trọng tài trong trường hợp này sẽ là quyết định cuối cùng.”*

Quy định nêu trên vừa giới hạn quyền lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác, vừa không phù hợp quy định tại Điều 38 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Hướng dẫn cách sửa đổi, hoàn thiện: Đề nghị bổ sung quyền của người tiêu dùng được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác (như hòa giải, Tòa án) phù hợp với quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## PHỤ LỤC 03

### CÁC NHÓM VI PHẠM ĐIỂN HÌNH TRONG HỒ SƠ ĐĂNG KÝ HĐTM, ĐKGDC LĨNH VỰC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH ĐƯỜNG SẮT VÀ ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

#### 1. Tính đầy đủ của HĐTM, ĐKGDC

Hồ sơ thiếu một/một số các nội dung tối thiểu theo quy định pháp luật, ví dụ: thiếu nội dung mô tả dịch vụ (như không mô tả cụ thể về các hạng thẻ: Hạng thẻ Đăng ký, Hạng thẻ Bạc, Hạng thẻ Titan, Hạng thẻ Vàng và Hạng thẻ Bạch kim, hạng Elite và Elite Plus ...)

#### 2. Tính rõ ràng, dễ hiểu về mặt nội dung theo quy định tại Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP

Ví dụ một số dạng điều khoản quy định thiếu rõ ràng hoặc gây khó hiểu như sau:

##### a) Các cụm từ thiếu rõ ràng

**Ví dụ:** “bao gồm nhưng không giới hạn”; “quy định/yêu cầu của Chúng tôi”, “quy định khác trong các quy định của chúng tôi/của mình”, “quy định của doanh nghiệp” ... ;

##### b) Quy định mức phí chưa rõ ràng

**Ví dụ 1:** “Nếu Hành khách thay đổi việc vận chuyển không có sự đồng ý trước của Chúng tôi, Chúng tôi sẽ áp dụng mức giá hợp lý cho hành trình thực đi mới của Hành khách”.

**Ví dụ 2:** “Là mức giá áp dụng cho vận chuyển từ sân bay của điểm xuất phát tới sân bay của điểm đến, trừ khi có quy định khác”.

**Ví dụ 3:** “Nếu Hành khách có Vé như tại Điều 3.1.3 mà hoàn toàn chưa sử dụng, và Hành khách không thể thực hiện hành trình vì các Điều kiện bất khả kháng, với điều kiện Hành khách nhanh chóng thông báo và cung cấp các chứng cứ của các Điều kiện bất khả kháng này cho Chúng tôi, Chúng tôi tính trừ hoàn phần giá không được chi hoàn này cho các lần sử dụng dịch vụ tiếp theo của Chúng tôi, sau khi đã trừ đi phí quản lý thích hợp”.

##### c) Quy định lý do chưa rõ ràng

**Ví dụ 1:** “Chúng tôi có quyền xếp chỗ hoặc xếp lại chỗ bất kì lúc nào, ngay cả khi Hành khách đã lên tàu bay, nếu thấy cần thiết cho việc khai thác, đảm bảo an toàn, tuân thủ quy định của nhà chức trách, vì lý do an ninh và sức khỏe”.

“Vì lý do khai thác, Chúng tôi không đảm bảo việc cung cấp và/hoặc sự sẵn sàng hoạt động của các thiết bị, chương trình giải trí trên chuyến bay, các loại suất ăn hoặc các dịch vụ khác trên chuyến bay như đã thông báo”

**Ví dụ 2:** “Hành khách đã có hành vi không đúng đắn trên một chuyến bay trước đó và hành vi ấy có thể lặp lại...”

d) Quy định cơ chế giải quyết quyền lợi cho khách hàng chưa rõ ràng:

**Ví dụ 1:** “Nếu trọng tải hoặc số Hành khách vận chuyển vượt quá giới hạn quy định của tàu bay, Chúng tôi có quyền quyết định một cách hợp lý những Hành khách hay Hành lý không được vận chuyển” (Điều lệ vận chuyển không quy định thêm cách xử lý đối với những hành khách, hành lý không được vận chuyển); hoặc

**Ví dụ 2:** “Chuyên chở Hành khách ngay khi có thể bằng chuyến bay khác mà còn chỗ trống không thu thêm bất kỳ khoản phí nào” (Điều lệ vận chuyển không quy định thêm về cách xử lý đối với trường hợp vé hành khách đã mua cao hơn vé chuyến bay khác).

### **3. Tính hiệu lực của các điều khoản theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

**Ví dụ 1:** “Điều lệ vận chuyển này và Quy định của Hãng vận chuyển có thể thay đổi vào bất cứ thời điểm nào”

Quy định này cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi điều kiện của ĐKGDC - là một trong 09 trường hợp được xác định là điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, Bộ Công Thương hướng dẫn doanh nghiệp bổ sung theo hướng: việc thay đổi Điều lệ vận chuyển này sẽ được thông báo công khai tại website của doanh nghiệp... ngày (ví dụ 15 ngày) trước ngày có hiệu lực và chỉ áp dụng đối với những giao dịch phát sinh sau thời điểm thay đổi.

**Ví dụ 2:** “Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển những hành lý mà theo chúng tôi là không phù hợp để vận chuyển vì lý do hình dáng, kích thước, trọng lượng, đặc tính của chúng hoặc vì lý do an toàn, lý do khai thác hoặc vì chúng gây ảnh hưởng tới các hành khách khác hoặc các Hành lý khác”

Quy định này chưa đáp ứng được yêu cầu rõ ràng và cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh giải thích hợp đồng - là một trong 09 trường hợp được xác định là điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, Bộ Công Thương đề nghị doanh nghiệp loại bỏ hoặc sửa lại theo hướng quy định các điều kiện cụ thể đối với hành lý được vận chuyển.

**Ví dụ 3:** “Chúng tôi không chịu trách nhiệm dưới bất kỳ hình thức nào đối với Hành khách về các hướng dẫn hay thông báo mà nhân viên của Chúng tôi hay Đại lý được chỉ định cung cấp liên quan đến việc xin các giấy tờ hoặc thị thực cần thiết hoặc việc tuân theo pháp luật, quy chế, sắc lệnh, các yêu cầu, đòi hỏi, các quy định và hướng dẫn”

Quy định này cho phép loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp nhân viên, đại lý cung cấp thông tin không chính xác. Theo đó, Bộ Công Thương đề nghị doanh nghiệp phải loại bỏ điều khoản này.

## PHỤ LỤC 04

### CÁC NHÓM VI PHẠM ĐIỂN HÌNH TRONG HỒ SƠ ĐĂNG KÝ HĐTM, ĐKGDC LĨNH VỰC CHUNG CỤ

#### *1. Dạng điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*

a) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

*Ví dụ 1: “Bảo hành là biện pháp khắc phục duy nhất của Bên Mua cho những khiếm khuyết trong Căn Hộ và Phần Sở Hữu Chung và mọi sự không phù hợp đối với các điều khoản của Hợp Đồng này”.*

Theo nội dung này trong hợp đồng, khi Căn hộ có khiếm khuyết, Bên Mua không được quyền từ chối nhận bàn giao và Bên Bán chỉ phải thực hiện việc bảo hành. Quy định trên đây loại trừ trách nhiệm “*Khi vật phải giao là vật đặc định thì bên có nghĩa vụ phải giao đúng vật đó và đúng tình trạng như đã cam kết*” theo quy định tại khoản 2 Điều 279 Bộ luật Dân sự 2015.

Bộ Công Thương đã hướng dẫn cách hoàn thiện:

- Bỏ điều khoản này; hoặc

- Sửa đổi theo hướng Bên Bán có nghĩa vụ khắc phục các khiếm khuyết của Căn hộ được các bên xác định tại thời điểm bàn giao và thời điểm bàn giao Căn Hộ cần được xác định từ thời điểm Bên Bán đã khắc phục các khiếm khuyết này trên thực tế.

*Ví dụ 2: “Nếu Bên mua không thực hiện mọi nỗ lực nhằm hạn chế các thiệt hại hoặc không tuân thủ điều kiện bảo hành thì việc bảo hành sẽ bị mất hiệu lực toàn phần hoặc từng phần tùy theo mức độ vi phạm của Bên mua”*

Bản chất của việc bảo hành là khắc phục các khiếm khuyết nhằm mục đích khôi phục tình trạng ban đầu (hoặc bình thường) của hàng hóa, dịch vụ được cung cấp. Thời hạn bảo hành được đặt ra để xác định nghĩa vụ của bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

Điều 21 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định:

*“Hàng hoá, linh kiện, phụ kiện được bảo hành theo thoả thuận của các bên hoặc bắt buộc bảo hành theo quy định của pháp luật”.*

Đối với các trường hợp bảo hành theo thoả thuận của các bên, các bên có thể thoả thuận về điều kiện, trách nhiệm và các trường hợp loại bỏ hoặc giảm bớt trách nhiệm bảo hành. Tuy nhiên, việc bảo hành nhà ở được quy định tại Điều 85 Luật Nhà ở, là một nghĩa vụ bắt buộc của Bên Bán. Theo đó, Bên Bán có nghĩa vụ thực hiện toàn bộ nghĩa vụ bảo hành trong thời hạn bảo hành theo quy định của Luật mà không được đưa thêm các điều kiện để loại trừ hoặc giảm bớt nghĩa vụ bảo hành như ví dụ 2 nêu trên.

Bộ Công Thương đã hướng dẫn cách hoàn thiện:

- Bỏ điều khoản này; hoặc

- Sửa thành: "*Nếu Bên mua không thực hiện mọi nỗ lực nhằm hạn chế các thiệt hại hoặc không tuân thủ điều kiện bảo hành thì phải chịu một phần hoặc toàn bộ chi phí khắc phục thiệt hại phát sinh tùy mức độ vi phạm*"

b) Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng

*Ví dụ 1: "Trong trường hợp sau 30 (ba mươi) ngày kể từ khi Bên bán thông báo Bàn giao thực tế, nếu Bên mua không trả lời hoặc không tiến hành nhận bàn giao Căn hộ thì xem như Bên mua đã mặc nhiên nhận Bàn giao thực tế từ Bên bán và chấp nhận hiện trạng của Căn hộ mà không có quyền khiếu nại hay tranh chấp với Bên bán về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến Căn hộ"*

Bên Bán thường đưa ra quy định này để giải quyết tình trạng Bên bán bàn giao Căn hộ nhưng Bên mua không đến nhận. Thông thường, trong hợp đồng mua bán căn hộ chung cư, thời điểm nhận bàn giao theo thông báo hoặc theo thực tế được xác định là thời điểm (i) thanh toán toàn bộ hoặc phần lớn giá trị hợp đồng còn lại, (ii) xác định việc Bên Bán hoàn thành nghĩa vụ bàn giao căn hộ (về mặt thời gian, chất lượng) và (iii) bắt đầu tính thời hạn bảo hành. Do vậy, mặc dù Bên mua không đến nhận nhưng Bên bán cần đưa ra quy định này để tránh các trách nhiệm có thể phải gánh chịu từ việc không có xác nhận của Bên mua về việc Căn hộ đã được bàn giao đúng thời hạn và đảm bảo chất lượng (ví dụ như Biên bản bàn giao).

Tuy nhiên, quy định trên đây đã loại trừ quyền khiếu nại hay tranh chấp của Bên mua với Bên bán về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến Căn hộ, bao gồm cả vấn đề về chất lượng. Nói cách khác, việc không đến nhận bàn giao đồng nghĩa với việc Bên mua từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khởi kiện của mình. Nhằm tạo điều kiện để Bên Mua có thể bảo vệ mình bất kỳ thời điểm và trong bất kỳ hoàn cảnh nào phát hiện ra vi phạm của Bên bán, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định điều khoản trên đây không có hiệu lực pháp luật.

Để bảo đảm phù hợp với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sửa thành: "*Trong trường hợp sau 30 (ba mươi) ngày kể từ khi Bên bán thông báo Bàn giao thực tế và căn hộ đã đủ điều kiện bàn giao theo quy định của hợp đồng, nếu Bên mua không trả lời hoặc không tiến hành nhận bàn giao Căn hộ trừ trường hợp do lỗi của Bên Bán thì xem như Bên mua đã đồng ý nhận bàn giao Căn hộ*".

*Ví dụ 2: "Sau khi bàn giao Căn Hộ Bên B không được khiếu nại bất kỳ lý do gì liên quan đến Căn Hộ, bao gồm nhưng không giới hạn ở chất lượng, nội thất của căn hộ và mọi rủi ro hoặc tổn thất xảy ra đối với căn hộ sau thời điểm đó, trừ những trường hợp cần được bảo hành theo quy định của hợp đồng này"*

Thông thường, tại thời điểm bàn giao các bên sẽ cùng xác định chất lượng của Căn hộ và việc bàn giao thực tế được tính từ thời điểm Bên bán khắc phục xong khiếm khuyết của Căn hộ. Do đó, sau khi đã nhận bàn giao Căn hộ, Bên mua

được xem như đã đồng ý với các vấn đề liên quan đến Căn hộ, bao gồm chất lượng, nội thất của Căn hộ như đã đề cập trên đây. Các vấn đề phát sinh từ sau thời điểm bàn giao sẽ được giải quyết theo chế độ về bảo hành. Để tránh rơi vào trường hợp không có hiệu lực theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 1 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể điều chỉnh nội dung của điều khoản theo hướng: *"Sau khi nhận bàn giao Căn Hộ Bên B sẽ chịu mọi trách nhiệm liên quan đến Căn Hộ trừ nghĩa vụ bảo hành theo quy định của Hợp đồng này và quy định của pháp luật"*.

c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương thay đổi điều kiện của hợp đồng đã thoả thuận trước với người tiêu dùng hoặc quy tắc, quy định bán hàng, cung ứng dịch vụ áp dụng đối với người tiêu dùng khi mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ không được thể hiện cụ thể trong hợp đồng.

*Ví dụ 1: "Chủ Đầu Tư, theo toàn quyền quyết định của mình, có thể thực hiện các thay đổi trong thiết kế nội thất của Căn Hộ so với các chi tiết nêu tại Hợp Đồng này"*

Đối tượng của Hợp đồng mua bán căn hộ chung cư là Căn hộ. Vì vậy, việc thay đổi thiết kế nội thất căn hộ đã làm thay đổi đối tượng hợp đồng, dẫn đến việc Căn hộ lúc bàn giao có thể không đáp ứng được yêu cầu và mục đích giao kết hợp đồng của người tiêu dùng. Bởi thế, việc thay đổi này cần thực hiện trên cơ sở có sự thoả thuận trước với người tiêu dùng.

Để bảo đảm phù hợp với Luật Bảo vệ người tiêu dùng, trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sửa thành: *"Việc thực hiện các thay đổi trong thiết kế nội thất của Căn Hộ so với các chi tiết nêu tại Hợp Đồng này được thực hiện trên cơ sở thoả thuận trước với người tiêu dùng"*.

*Ví dụ 2: "Nội quy Nhà chung cư có thể được sửa đổi, bổ sung vào bất kỳ thời điểm nào dựa trên yêu cầu thực tế trong việc điều hành Nhà chung cư bởi Bên bán trong thời gian Ban quản trị Nhà chung cư chưa được thành lập"*

Bên cạnh Căn hộ thì các vấn đề liên quan đến việc quản lý, điều hành tòa nhà chung cư cũng là một trong những vấn đề rất được người tiêu dùng quan tâm. Đặc biệt so với các loại điều kiện giao dịch chung khác, Nội quy Nhà chung cư không chỉ là điều kiện giao dịch chung mà còn là một bộ phận đính kèm hợp đồng. Nói cách khác, không phải đợi đến lúc tòa nhà chung cư đi vào sử dụng thì Nội quy mới được ban hành mà ngay tại thời điểm giao kết hợp đồng, người tiêu dùng đã được đọc và quyết định việc mua căn hộ dựa trên những quy định này. Bởi vậy, trước thời điểm Ban Quản trị Nhà chung cư được thành lập, việc sửa đổi Nội quy cần được thực hiện trên cơ sở thống nhất giữa Bên Bán với người tiêu dùng.

Để bảo đảm phù hợp với Luật Bảo vệ người tiêu dùng, trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể sửa thành: *"Trong thời gian Ban quản trị Nhà chung cư chưa được thành lập, Nội quy Nhà chung cư có thể được sửa đổi, bổ sung dựa trên yêu cầu thực tế trong việc điều hành Nhà chung cư trên cơ sở thống nhất với Bên Mua"*

d) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số nghĩa vụ.

*Ví dụ: “Bên Bán sẽ gửi các thông báo cho Bên Mua nếu Bên Mua vi phạm bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào theo Hợp Đồng này (do Bên Bán xác định)”*

Hướng dẫn cách khắc phục:

*“Bên Bán sẽ gửi các thông báo cho Bên Mua nếu Bên Mua vi phạm bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào theo Hợp Đồng này” (Bỏ cụm từ “do Bên Bán xác định”).*

đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao hàng hóa, cung ứng dịch vụ

*Ví dụ 1: “Bên Mua được để 01 xe ô tô từ 7 chỗ ngồi trở xuống trên cơ sở không độc quyền (không có chỗ cố định), với điều kiện là có trả phí theo mức giá quy định của Chủ Đầu Tư và Bên Mua tuân thủ nghiêm và đầy đủ các quy định của Nội Quy về nơi để xe ô tô”.*

Hướng dẫn cách hoàn thiện:

*“Bên Mua được để 01 xe ô tô từ 7 chỗ ngồi trở xuống trên cơ sở không độc quyền (không có chỗ cố định), với điều kiện là có trả phí cho Chủ Đầu Tư theo mức giá do Chủ Đầu Tư qui định, ban hành phù hợp quy định pháp luật và Bên Mua tuân thủ nghiêm và đầy đủ các quy định của Nội Quy về nơi để xe ô tô”.*

*Ví dụ 2: “Trong trường hợp vì lợi ích chung của Toà nhà và của từng căn hộ cần thiết phải tiến hành sửa chữa lớn hoặc lắp đặt thêm, xây mới các Công trình tiện ích hoặc vì bất kỳ mục đích hợp lý nào khác, Chủ đầu tư/Ban quản trị sẽ phân bổ một cách hợp lý các khoản đóng góp của Cư dân để thực hiện các công việc trên. Việc đóng góp phải đầy đủ và đúng tiến độ theo quy định của Chủ đầu tư/ Ban quản trị”.*

Nếu không được Hội nghị nhà chung cư thông qua thì những việc sửa chữa này (bao gồm cả vấn đề chi phí phát sinh) sẽ phải có sự thỏa thuận trước với cư dân.

Hướng dẫn cách hoàn thiện:

*“Trong trường hợp vì lợi ích chung của Toà nhà và của từng căn hộ cần thiết phải tiến hành sửa chữa lớn hoặc lắp đặt thêm, xây mới các Công trình tiện ích hoặc vì bất kỳ mục đích hợp lý nào khác, trên cơ sở ủy quyền của Hội nghị nhà chung cư, Ban quản trị sẽ phân bổ một cách hợp lý các khoản đóng góp của Cư dân để thực hiện các công việc trên. Việc đóng góp phải đầy đủ và đúng tiến độ theo thông báo của Ban quản trị. Trước thời điểm Hội nghị nhà chung cư được thành lập, việc sửa chữa, lắp đặt thêm, xây mới này sẽ chỉ được thực hiện trên cơ sở thống nhất trước với các Cư dân”*

e) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ giải thích hợp đồng trong trường hợp điều khoản của hợp đồng được hiểu khác nhau.

*Ví dụ: “Trong trường hợp Bên Bán và Bên Mua không thống nhất trong cách hiểu về bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng, cách hiểu của Bên Bán sẽ được áp dụng”.*

Hướng dẫn cách hoàn thiện:

*“Trong trường hợp Bên Bán và Bên Mua không đồng nhất trong cách hiểu về bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng, hai bên sẽ thỏa thuận nội dung điều khoản đó trong phụ lục hợp đồng. Nếu không thống nhất được thì điều khoản đó sẽ do tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp giải thích theo hướng có lợi cho Bên Mua”*

g) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba.

*Ví dụ: “Mọi thông báo sẽ được Bên Bán chuyển cho Bên Mua thông qua dịch vụ chuyển phát nhanh. Trong trường hợp này, Chủ Đầu Tư sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc Bên Mua có nhận được hay không nhận được thông báo của Bên Bán”*

Cần quy định rõ trách nhiệm của Bên Bán theo hướng Bên Bán phải chịu trách nhiệm về việc gửi thông báo cho Bên Mua như việc gửi đúng địa chỉ, theo đúng hình thức các bên đã thỏa thuận, thời gian được xem là Bên Mua nhận được, ví dụ:

*“Các Bên thống nhất rằng, bất kỳ thông báo, yêu cầu, thông tin hoặc khiếu nại nào phát sinh từ và/hoặc liên quan đến Hợp Đồng này đều được coi là đã được nhận nếu được gửi đến đúng địa chỉ, đúng tên người nhận thông báo, đúng hình thức thông báo theo thỏa thuận và trong thời gian như sau:*

- Vào ngày gửi trong trường hợp giao tận tay và có chữ ký của người nhận;
- Vào ngày thứ ba (3) kể từ ngày đóng dấu của đơn vị chuyển phát nhanh trong trường hợp gửi bằng thư chuyển phát nhanh”

h) Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình.

*Ví dụ 1: “Trường hợp Bên bán bàn giao nhà không đúng tiến độ, Bên bán sẽ chịu phạt 1,5%/tháng tính trên tổng giá trị tiền thanh toán còn lại của Bên mua với thời gian chậm bàn giao Căn hộ tính từ ngày đến hạn theo quy định tại Điều ... của Hợp đồng với điều kiện là Bên mua đã tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ của mình quy định tại Hợp đồng”*

Điều khoản trên đây bắt buộc Bên mua phải hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ của mình trong khi Bên bán đang vi phạm tiến độ bàn giao Căn hộ. Trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ Hợp đồng, Bên mua không những phải chịu các chế tài xử lý và phải khắc phục vi phạm mà Bên bán còn lấy trường hợp này là lý do để miễn trừ các trách nhiệm cho Bên bán trong việc không hoàn thành tiến độ bàn giao. Nói một cách khác, chỉ cần Bên mua vi phạm bất kỳ nghĩa vụ gì, Bên bán sẽ được

giải phóng khỏi các chế tài xử phạt (và gián tiếp được giải phóng khỏi trách nhiệm bàn giao căn hộ đúng thời hạn).

Hướng dẫn cách hoàn thiện:

Loại bỏ nội dung: "*và với điều kiện là Bên mua đã tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ của mình quy định tại Hợp đồng*". Việc xử lý vi phạm phải được quy định cho từng trường hợp vi phạm, không được lấy vi phạm của bên này làm điều kiện loại bỏ vi phạm cho bên kia.

**Ví dụ 2:** "*Bên Mua đồng ý không được từ chối nhận bàn giao Căn Hộ vì lý do có khiếm khuyết. Các khiếm khuyết đó sẽ được giải quyết theo quy định về bảo hành*"

"*Căn hộ bàn giao phải đảm bảo đúng chất lượng và thiết kế theo quy định tại Hợp đồng này. Tuy nhiên, Bên mua không được quyền nêu bất kỳ lý do không hợp lý nào để không nhận bàn giao Căn hộ nhằm chấm dứt Hợp đồng này. Việc từ chối nhận bàn giao như vậy sẽ bị xem là vi phạm của Bên mua đối với Hợp đồng này và sẽ được xử lý theo quy định tại Điều ...*"

Điều khoản này bắt buộc Bên mua phải nhận bàn giao trong khi Bên bán không hoàn thành nghĩa vụ đảm bảo chất lượng Căn hộ.

Hướng dẫn cách hoàn thiện:

"*Bên Mua đồng ý nhận bàn giao căn hộ nếu các khiếm khuyết có thể khắc phục được trong vòng ....ngày. Ngày nhận bàn giao thực tế là ngày các khiếm khuyết được khắc phục xong*"

hoặc

"*Khi bàn giao, hai Bên sẽ lập Biên bản để ghi nhận về hiện trạng Căn hộ, những sai sót cần khắc phục và Bên bán sẽ thực hiện khắc phục trong thời hạn tối đa ... ngày. Việc bàn giao Căn hộ sẽ được thực hiện sau khi Bên bán đã khắc phục các sai sót này*"

i) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ chuyển giao quyền, nghĩa vụ cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý.

**Ví dụ:** "*Bên Mua đồng ý rằng Bên Bán được quyền, vào bất kỳ thời điểm nào, chuyển nhượng, chuyển giao các quyền hoặc sử dụng bất kỳ quyền nào của Bên Bán theo Hợp Đồng này như một biện pháp đảm bảo cho Bên thứ ba mà không cần phải có bất kỳ một văn bản chấp thuận nào khác của Bên Mua...*"

Hướng dẫn cách hoàn thiện:

Tổ chức, cá nhân kinh doanh cần quy định theo hướng việc chuyển nhượng, chuyển giao quyền, nghĩa vụ theo Hợp đồng sẽ thực hiện trên cơ sở có sự đồng ý của Bên Mua.

**2. Dạng vi phạm về tính rõ ràng và tính cân bằng trong quyền và nghĩa vụ của các bên**

a) Quy định về chế tài xử lý vi phạm chưa cân bằng giữa hai bên:

- Chênh lệch nhau về từng chế tài cụ thể, ví dụ:

(i) bên bán chậm bàn giao bị tính lãi theo “*lãi suất tiền gửi kỳ hạn 12 tháng của Vietcombank*” còn bên mua bị tính lãi theo “*lãi suất tiền gửi kỳ hạn 12 tháng của Vietcombank + biên độ 4%*”;

(ii) nếu vi phạm để bị chấm dứt hợp đồng thì bên bán bị phạt “*8% trên tổng số tiền bên mua đã thanh toán*” còn bên mua bị phạt “*8% giá bán căn hộ*”.

- Quy định chế tài áp dụng với bên mua nhiều hơn bên bán, ví dụ: nếu vi phạm để bị chấm dứt hợp đồng thì bên mua bị *tính lãi, tính phạt, bồi thường thiệt hại* còn bên bán chỉ bị *tính phạt*.

- Chỉ quy định trường hợp bên bán được quyền chấm dứt hợp đồng, không quy định trường hợp bên mua được quyền chấm dứt hợp đồng.

Đối với những trường hợp này, Bộ Công Thương hướng dẫn bên bán sửa lại chế tài hai bên bằng nhau.

b) Quy định về thời gian hoàn trả tiền cho Bên Mua chưa rõ ràng, ví dụ:

“*Chỉ hoàn trả lại tiền cho Bên Mua khi đã bán được căn hộ cho bên thứ 3 và nhận được thanh toán đầy đủ từ bên thứ ba*”.

Hướng dẫn của Bộ Công Thương: xác định thời gian hoàn trả cụ thể theo ngày chấm dứt hợp đồng hoặc ngày bên bán ký kết hợp đồng với bên thứ 3 tùy thời điểm nào đến trước.

c) Quy định về danh mục nguyên vật liệu hoàn thiện bên trong căn hộ chưa đầy đủ hoặc chưa rõ ràng:

- Để trống chưa điền hoặc

- Điền theo dạng “*tương đương*”

Bộ Công Thương hướng dẫn hoàn thiện nội dung danh mục theo hướng:

- Điền nội dung cụ thể vào danh mục và ghi rõ: nếu thay đổi nguyên vật liệu (bao gồm cả nguyên vật liệu tương đương thì phải được sự đồng ý của bên mua) hoặc;

- Nếu doanh nghiệp không đồng ý điền cụ thể thì có thể để trống và quy định cụ thể nguyên tắc để sau này hoàn thiện: “*Các Bên thỏa thuận cụ thể về (i) một/ một số chủng loại cụ thể (ví dụ Sơn bả Dulux, Maxilite, Kova) hoặc (ii) một/ một số chủng loại cụ thể hoặc tương đương (ví dụ Sơn bả Dulux, Maxilite, Kova hoặc tương đương). Nếu thay thế trang thiết bị, vật liệu hoàn thiện bên trong căn hộ so với nội dung đã quy định tại Phụ lục 1 này thì phải có sự thỏa thuận với Bên Mua*”.

d) Quy định về giới hạn chênh lệch giữa diện tích sử dụng quy định trong hợp đồng và diện tích sử dụng thực tế làm cơ sở để bên mua được từ chối nhận bàn giao căn hộ chưa hợp lý:

Quy định giới hạn cao, ví dụ chênh lệch trên 15% thì Bên mua mới có quyền từ chối nhận bàn giao căn hộ.

Mức chênh lệch cao như ví dụ sẽ đẩy bên mua vào một trong hai tình huống: (i) diện tích căn hộ nhỏ hơn kỳ vọng, khiến không đáp ứng được nhu cầu về không gian sinh sống của bên mua hoặc (ii) diện tích căn hộ lớn hơn kế hoạch đề ra, khiến bên mua không có khả năng thu xếp về mặt tài chính. Ngoài ra, chênh lệch diện tích cao như vậy cũng tiềm ẩn rủi ro việc xây dựng căn hộ không đúng với thiết kế. Để khắc phục những rủi ro này, Bộ Công Thương hướng dẫn doanh nghiệp điền theo một trong hai cách:

- Điền tối đa 5%;

- Nếu doanh nghiệp không đồng ý điền mức cụ thể thì doanh nghiệp có thể để trống nhưng cần quy định cụ thể nguyên tắc để sau này hoàn thiện: “*nội dung cụ thể do hai bên thỏa thuận tại thời điểm ký kết hợp đồng, Bộ Công Thương khuyến cáo điền tối đa 5%*”.

## PHỤ LỤC 05

### CÁC NHÓM ĐIỀU KHOẢN CÓ DẤU HIỆU VI PHẠM ĐIỂN HÌNH TRONG HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ (Rà soát theo Luật BVQLNTD 2023)

#### 1. Nhóm điều khoản không đảm bảo tính rõ ràng, dễ hiểu theo khoản 2 Điều 23 Luật BVQLNTD 2023

(i) Nhiều điều khoản sử dụng những cụm từ chưa rõ ràng (nhất là trong các quy định liên quan đến quyền/nghĩa vụ của các bên), hoặc cụm từ mang yếu tố chủ quan, ví dụ: “theo quy định/theo yêu cầu của Công ty từng thời kỳ”, “theo quan điểm/theo đánh giá của Công ty”, “các chi phí khác”, “các biện pháp khác”...

#### Ví dụ:

- “Bạn đồng ý rằng Công ty có thể, tùy theo quyết định riêng của mình, xem một tài khoản là không hoạt động nếu không có giao dịch nào được thực hiện trên tài khoản người dùng của bạn trong thời gian...”

- “Tùy vào từng thời điểm và theo quyết định của Công ty, Công ty bảo lưu các quyền (bao gồm nhưng không giới hạn: thông báo, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, ...) đối với đơn giá tính (các) phụ phí, trừ Phụ phí cầu đường, phà, bến bãi.”

- “Quý khách xác nhận rằng nếu các thông tin về quý khách là không đúng, không chính xác, thiếu cập nhật hoặc không đầy đủ trên bất kỳ phương diện nào thì Công ty có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của quý khách bất kỳ lúc nào cho dù là có hoặc không thông báo.”

- “Chi phí dịch vụ đã bao gồm thuế giá trị gia tăng theo quy định hiện hành; nhưng chưa bao gồm các phí, phụ phí khác.”

- “Bạn sẽ chịu bất kỳ và toàn bộ chi phí, thuế, lệ phí, khiếu nại hoặc nghĩa vụ nào phát sinh từ việc cấp Điểm cho bạn, quy đổi Điểm và/hoặc việc sử dụng Quà Tặng đã quy đổi và tất cả chi phí và phí tổn phát sinh liên quan đến các vấn đề đó sẽ được chi trả bởi bạn.”

Điều khoản nêu trên vừa có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp (có thể có những trường hợp lỗi, sai sót từ việc cấp/quy đổi/sử dụng Điểm, Quà tặng là do doanh nghiệp), lại vừa chứa đựng nội dung quy định phạm vi quá rộng về chi phí, phí tổn mà người tiêu dùng (có thể) phải chi trả do lỗi của mình.

Ví dụ: “Một lệnh Đặt chuyến xe (một yêu cầu Dịch vụ) của Khách hàng có thể không thực hiện thành công vì nhiều lý do, tài khoản của Khách hàng có thể bị ghi nợ mà không có một Xác nhận đặt chuyến xe thành công tương ứng được tạo ra. Nếu số tiền bị khấu trừ từ tài khoản hay thẻ, Khách hàng hãy liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của Công ty hoặc gửi thông tin phản hồi thông qua

ứng dụng để tái xác nhận giao dịch không thành công trước khi tiến hành thực hiện lệnh đặt chuyển xe mới.”

Điều khoản trên đây được hiểu áp dụng trong trường hợp phát sinh do lỗi hệ thống của doanh nghiệp, tuy nhiên cách quy định không rõ ràng có thể dẫn đến giới hạn quyền của người tiêu dùng. Cụ thể, do lỗi hệ thống của bên cung cấp dịch vụ nên tài khoản khách hàng bị trừ tiền (mặc dù không có xác nhận đặt chuyển). Theo đó, tại bất kỳ thời điểm nào thì bên cung cấp vẫn phải có trách nhiệm hoàn tiền cho khách hàng (tự mình phát hiện hay hoàn tiền trên cơ sở yêu cầu của khách) mà không được quy định giới hạn quyền của người tiêu dùng chỉ được yêu cầu trước khi tiến hành lệnh đặt xe mới.

(ii) Nhiều điều khoản sử dụng cụm từ với nghĩa quá rộng “bao gồm nhưng không giới hạn”:

**Ví dụ:**

- “Khi tạo tài khoản và sử dụng ứng dụng của Công ty, thành viên/người dùng cần cung cấp trung thực, chính xác các thông tin cá nhân của mình, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về họ tên, số chứng minh thư nhân dân...”

- “Bằng việc chấp nhận Bản điều khoản, điều kiện này, thành viên/người dùng nhận biết và chấp nhận có các rủi ro liên quan đến vấn đề an ninh, bảo mật và các rủi ro khác liên quan tới việc sử dụng ứng dụng Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn:....”

- “Chúng tôi có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn vì một hoặc nhiều mục đích sau đây:... k) để tiến hành các hoạt động nghiên cứu, phân tích và phát triển (bao gồm, nhưng không giới hạn ở, phân tích dữ liệu, khảo sát, phát triển và/hoặc lập đặc tính sản phẩm và dịch vụ)...”

## **2. Nhóm điều khoản không được phép quy định trong HĐTM, ĐKGDC theo quy định tại Điều 25 Luật BVQLNTD**

a) Hạn chế, loại trừ trách nhiệm được pháp luật quy định của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng, trừ trường hợp pháp luật liên quan quy định trách nhiệm đó được hạn chế, loại trừ.

**Ví dụ 1:** “Bạn phải hoàn toàn chịu trách nhiệm với mọi hoạt động dưới Tên Đăng Nhập và Tài Khoản của mình, ngay cả khi những hoạt động hoặc việc sử dụng đó không do bạn thực hiện. Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc sử dụng trái phép nào liên quan đến mật khẩu hoặc từ việc không tuân thủ Điều Khoản này của Người Sử Dụng.”

Với nội dung điều khoản nêu trên, doanh nghiệp TMĐT đơn phương xác định khách hàng là chủ thể phải hoàn toàn chịu trách nhiệm với mọi hoạt động đăng nhập bằng tài khoản của mình, kể cả trong trường hợp không do khách hàng tự đăng nhập. Điều khoản này đã hoàn toàn loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp trong cả những trường hợp có thể xuất phát do lỗi của doanh nghiệp, ví dụ việc đăng nhập trái phép bằng tài khoản của khách hàng có thể xuất phát do việc doanh

nghiệp làm lộ thông tin khách hàng, do lỗi kỹ thuật từ hệ thống của doanh nghiệp...

**Ví dụ 2:** “*Chất lượng của các giải pháp được sắp xếp thông qua việc sử dụng dịch vụ hoàn toàn là trách nhiệm của nhà cung cấp bên thứ ba, là bên cuối cùng cung cấp các giải pháp đó cho bạn. Do đó, bạn hiểu rằng bằng cách sử dụng dịch vụ, bạn có thể đối mặt với các tai nạn giao thông tiềm ẩn, khả năng bị tấn công, có hại cho trẻ vị thành niên, không an toàn hoặc các vấn đề khó chịu khác, và bạn tự chịu rủi ro đối với việc sử dụng dịch vụ. Bạn hiểu và đồng ý thêm rằng nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển bên thứ ba chịu hoàn toàn trách nhiệm về chất lượng của dịch vụ vận chuyển được cung cấp đến bạn thông qua ứng dụng.*”

**Ví dụ 3:** “*Để tránh nhầm lẫn, Công ty không kiểm nhận chất lượng của bất kỳ bên cung cấp thứ ba nào (bao gồm các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Vận Tải), ứng dụng hoặc trang điện tử nào của bên thứ ba tích hợp sẵn hoặc được Bạn kết nối thông qua Hệ Thống, và trong mọi trường hợp, Công ty, các bên chuyển quyền sử dụng của Công ty (licensors) hoặc bất kỳ Đơn Vị Liên Kết nào của Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ nội dung, sản phẩm, dịch vụ hoặc tài liệu nào khác về hoặc được cung cấp từ các bên cung cấp thứ ba đó.*”

Điều khoản tại ví dụ 2 và ví dụ 3 trên đã loại trừ hoàn toàn trách nhiệm của doanh nghiệp TMĐT liên quan đến dịch vụ cung ứng cho khách hàng, đẩy toàn bộ trách nhiệm về phía nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển và trách nhiệm cho khách hàng. Xét trong nền kinh tế chia sẻ, doanh nghiệp TMĐT ở đây chính là bên trung gian, tạo môi trường để kết nối dịch vụ giữa nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển và khách hàng. Tuy nhiên, loại hình này có một số đặc thù mà theo đó, các doanh nghiệp TMĐT: (i) là chủ thể ban hành ĐKGDC để áp dụng với người tiêu dùng; (ii) là chủ thể quyết định giá dịch vụ cung ứng cho người tiêu dùng; (iii) là chủ thể trực tiếp giao kết HĐTM, ĐKGDC với người tiêu dùng mà không phải là bên cung cấp dịch vụ; (iv) là chủ thể trực tiếp ký kết hợp đồng/ quy chế chia sẻ/hợp tác kinh doanh với bên cung cấp dịch vụ mà không phải người tiêu dùng. Chính vì vậy, doanh nghiệp TMĐT phải có trách nhiệm liên quan đến chất lượng dịch vụ của bên cung cấp dịch vụ khi cung ứng cho người tiêu dùng, cũng như chịu các trách nhiệm trực tiếp hoặc liên đới khi phát sinh tranh chấp liên quan đến dịch vụ.

**Ví dụ 4:** “*Trong trường hợp khoản tiền thanh toán này đã được trả cho Người bán theo chính sách Công ty, cả Người mua và Người bán đồng ý rằng Công ty không còn trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa hai bên hoặc không còn bất kỳ trách nhiệm nào đối với khoản tiền hàng.*”

Nội dung điều khoản nêu trên cũng loại trừ hoàn toàn trách nhiệm của doanh nghiệp TMĐT sau khi doanh nghiệp đã thanh toán tiền (được chuyển từ người mua) tới người bán, kể cả trường hợp phát sinh tranh chấp giữa người mua và người bán thì hai bên phải tự giải quyết với nhau. Trong khi đó, người mua thiếu cơ sở để khiếu nại trực tiếp với người bán vì hai bên không trực tiếp giao dịch với nhau (từ khâu cung cấp thông tin hàng hóa, cung cấp hàng hóa và thanh

toán đều thông qua doanh nghiệp TMĐT); người mua cũng không có đầy đủ thông tin của người bán. Hơn nữa, điều khoản này cũng loại trừ cả những trường hợp tranh chấp giữa người mua và người bán có thể xảy ra liên quan đến cả lỗi của doanh nghiệp TMĐT, ví dụ trường hợp người mua đã thanh toán tiền nhưng phát hiện hàng hóa có lỗi, yêu cầu được trả hàng, hoàn tiền nhưng doanh nghiệp TMĐT chậm giải quyết hoặc đã thanh toán lại cho người bán. Vì vậy, doanh nghiệp TMĐT phải có trách nhiệm, cùng giải quyết tranh chấp với người mua, người bán chứ không thể miễn trừ hoàn toàn trách nhiệm theo quy định.

**Ví dụ 5:** “*Công ty và bất kỳ công ty liên kết nào của Công ty không xác nhận bất kỳ ứng dụng hoặc trang web nào trên Internet được liên kết thông qua Nền Tảng hoặc Ứng Dụng, và trong mọi trường hợp, Công ty và các công ty liên kết của Công ty sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ nội dung, sản phẩm, dịch vụ hoặc tài liệu nào khác trên hoặc có sẵn từ các trang web hoặc nhà cung cấp bên thứ ba đó .... Công ty không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin nào bạn cung cấp hoặc ủy quyền cho chúng tôi cung cấp cho bên thứ ba hoặc đối với việc thu thập, sử dụng, tiết lộ các thông tin đó của bên thứ ba.*”

Tương tự như phân tích tại các ví dụ ở phần trên, điều khoản tại ví dụ 5 cũng loại trừ mọi trách nhiệm của doanh nghiệp TMĐT liên quan đến các nội dung, sản phẩm, dịch vụ được cung cấp từ nhà cung cấp dịch vụ tới người tiêu dùng (bao gồm cả các thông tin trên các website của nhà cung cấp dịch vụ), đồng thời loại trừ trách nhiệm của mình liên quan đến việc thu thập, sử dụng, tiết lộ thông tin của người tiêu dùng của bên thứ ba. Nội dung này không phù hợp theo quy định khoản 1 Điều 25 của Luật BVNTD, cụ thể loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định.

Ngoài ra, nếu xét dưới góc độ doanh nghiệp TMĐT là bên kết nối dịch vụ, theo đó cung cấp thông tin dịch vụ từ bên cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng thì doanh nghiệp TMĐT được coi là bên thứ ba theo quy định của Luật BVNTD. Như vậy, nội dung điều khoản nêu trên cũng không phù hợp theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 22 Luật BVNTD.

Điểm c khoản 1 Điều 22 Luật BVNTD quy định:

*“1. Trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm sau đây:*

*c) 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, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;”*

b) Hạn chế, loại trừ quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng

**Ví dụ 1:** “*Bạn rõ ràng từ bỏ và giải phóng Công ty khỏi và tất cả các trách nhiệm pháp lý, khiếu nại, hoạt động tố tụng hoặc thiệt hại phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ, phần mềm và/hoặc ứng dụng, hoặc bằng cách khác liên quan đến*

*nhà cung cấp bên thứ ba bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, thương nhân, nhà quảng cáo và/hoặc nhà tài trợ được giới thiệu đến bạn bởi dịch vụ, phần mềm và/hoặc ứng dụng”.*

Các doanh nghiệp TMĐT thường đưa ra quy định này để tránh trường hợp phát sinh rắc rối với khách hàng nếu có xảy ra tranh chấp, đồng thời miễn trách nhiệm của mình trong mọi trường hợp. Trên thực tế, đã có nhiều vụ việc tranh chấp và thiệt hại thường thuộc về phía người tiêu dùng xuất phát không chỉ liên quan đến chất lượng sản phẩm, mà còn liên quan đến việc sử dụng các ứng dụng mua sắm hàng hóa do chính doanh nghiệp TMĐT xây dựng và quản lý.

Tuy nhiên, dưới hình thức buộc người tiêu dùng mặc định chấp nhận, quy định nêu trên không chỉ miễn trách nhiệm toàn bộ cho doanh nghiệp TMĐT (vi phạm khoản 1 Điều 25 Luật BVNTD) mà còn loại trừ quyền khiếu nại của người tiêu dùng về bất kỳ vấn đề nào có liên quan đến giao kết tiêu dùng, bao gồm từ việc sử dụng dịch vụ, truy cập sử dụng các phần mềm/ứng dụng của cả bên thứ ba (bên cung cấp dịch vụ) và doanh nghiệp TMĐT. Nhằm tạo điều kiện để người tiêu dùng có thể bảo vệ mình bất kỳ thời điểm và trong bất kỳ hoàn cảnh nào phát hiện ra vi phạm của doanh nghiệp, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định điều khoản trên đây không được phép quy định trong HĐTM, ĐKGDC.

**Ví dụ 2:** *“Điều Khoản Sử Dụng này là toàn bộ thỏa thuận và hiểu biết của các bên liên quan đến nội dung chủ đề của Điều Khoản Sử Dụng này và thay thế mọi thỏa thuận hoặc hiểu biết trước đây giữa các bên liên quan đến nội dung chủ đề đó. Các bên bằng Điều Khoản Sử Dụng này cũng loại trừ tất cả những điều khoản ngụ ý trong thực tế. Khi ký kết Điều Khoản Sử Dụng này, các bên không dựa vào bất kỳ tuyên bố, cam đoan, bảo đảm, hiểu biết, cam kết, hứa hẹn hoặc đảm bảo của bất kỳ người nào trừ khi được nêu rõ trong Điều Khoản Sử Dụng này. Mỗi bên từ bỏ một cách không hủy ngang và vô điều kiện tất cả các khiếu nại, quyền và biện pháp khắc phục mà mỗi bên có thể có liên quan đến bất kỳ điều nào đã nói ở trên nếu không có quy định tại điều này. Không có nội dung nào trong Điều Khoản Sử Dụng này loại trừ trách nhiệm về gian lận hoặc bất kỳ trách nhiệm nào khác mà không được giới hạn hoặc được loại trừ theo Luật Áp Dụng.”*

Ngoài việc diễn đạt không rõ ràng, khó hiểu, điều khoản nêu trên cũng quy định buộc người tiêu dùng phải từ bỏ vô điều kiện mọi quyền khiếu nại liên quan đến bất kỳ nội dung nào của điều khoản. Nói cách khác, một khi đã chấp nhận giao kết đồng nghĩa với việc người tiêu dùng phải chấp nhận từ bỏ quyền khiếu nại của mình trong bất kỳ trường hợp nào. Như vậy, quy định này không phù hợp với quy định pháp luật, cụ thể là rơi vào trường hợp không được phép quy định trong HĐTM, ĐKGDC theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật BVNTD.

**Ví dụ 3:** *“Người Mua và Người Bán thừa nhận và đồng ý rằng quyết định của Công ty đối với hoặc liên quan đến bất kỳ vấn đề nào về Chính Sách Đảm Bảo của Công ty là quyết định cuối cùng.”*

Theo quy định nêu trên, trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến Chính sách đảm bảo của Công ty, thì Công ty có quyền đưa quyết định và đó là quyết định cuối cùng, đồng nghĩa với việc các bên phải tuân thủ theo quyết định đó.

Điều 54 Luật BVNTD quy định các phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ. Theo đó: “1. Tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được giải quyết thông qua các phương thức sau đây:

- a) Thương lượng;
- h) Hòa giải;
- c) Trọng tài;
- d) Tòa án”

Khoản 1 Điều 4 Bộ Luật Tố tụng dân sự 2015 quy định: “Cơ quan, tổ chức, cá nhân do Bộ luật này quy định có quyền khởi kiện vụ án dân sự, yêu cầu giải quyết việc dân sự tại Tòa án có thẩm quyền để yêu cầu Tòa án bảo vệ công lý, bảo vệ quyền con người, quyền công dân, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của mình hoặc của người khác.”

Khoản 1 Điều 41 Bộ Luật Tố tụng dân sự 2015 cũng quy định: “Quyết định của Chánh án Tòa án là quyết định cuối cùng.”

Nói cách khác, người tiêu dùng có quyền lựa chọn một trong các phương thức giải quyết tranh chấp, trong đó có khởi kiện ra tòa án, để yêu cầu bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình trong trường hợp bị xâm phạm. Theo đó, phán quyết của tòa án sẽ là phán quyết cuối cùng và buộc các bên phải tuân thủ.

Tuy nhiên, điều khoản do doanh nghiệp quy định nêu trên đã gián tiếp hạn chế quyền khiếu nại, khởi kiện của người tiêu dùng theo quy định. Như vậy, điều khoản này rơi vào trường hợp không được phép quy định trong HĐTM, ĐKGDC và cần phải khắc phục theo hướng loại bỏ để đảm bảo phù hợp quy định pháp luật.

c) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi quy định của hợp đồng đã giao kết với người tiêu dùng; cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương thay đổi điều kiện giao dịch chung mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho người tiêu dùng.

**Ví dụ 1:** “Tùy thuộc vào các quy tắc và quy định được Công ty quyết định, thay đổi và chỉnh sửa vào từng thời điểm, tùy thuộc vào hạn mức theo toàn quyền quyết định của Công ty, Người Sử Dụng có thể sử dụng Shopee Xu bằng cách gửi yêu cầu đến Công ty và sử dụng Shopee Xu để khấu trừ vào giá sản phẩm khi thực hiện giao dịch mua hàng trên Trang Shopee theo quy định của Shopee vào từng thời điểm.”

**Ví dụ 2:** “Chúng tôi có quyền sửa đổi bổ sung Chính sách bảo mật này vào bất kỳ lúc nào.”

**Ví dụ 3:** “VinMart có quyền thay đổi, chỉnh sửa, thêm hoặc lược bỏ bất kỳ phần nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện này, tùy từng thời điểm. Các thay đổi

sẽ có hiệu lực ngay khi được cập nhật chính thức trên Ứng dụng và không cần phải thông báo trước”

**Ví dụ 4:** “Công ty có thể thay đổi quy định này một cách không thường xuyên, bao gồm việc bổ sung, loại bỏ một phần nội dung hoặc tạm ngưng trang web mà không cần báo trước. Tuy nhiên, nếu quy định này được thay đổi theo hướng có thể gây bất lợi cho bạn, Công ty sẽ cố gắng thông báo về sự thay đổi qua e-mail bạn đã cung cấp hoặc ngay trên trang chủ/Ứng dụng của chúng tôi”

Đánh giá chung: Với số lượng lớn các doanh nghiệp TMĐT cung cấp các dịch vụ mua sắm trực tuyến hiện nay, việc người tiêu dùng lựa chọn một doanh nghiệp/sàn TMĐT nào phụ thuộc một phần vào những chính sách, quy tắc điều khoản của doanh nghiệp (có đảm bảo quyền lợi cho người mua hay không), ví dụ như chính sách bảo mật thông tin, chính sách bảo hành, chính sách hậu mãi đi kèm như giảm giá, tích điểm, tặng thẻ chiết khấu mua hàng, v.v. Do đó, sau khi người tiêu dùng đã tìm hiểu và chấp nhận chính sách/quy tắc điều khoản của doanh nghiệp và tiến hành mua sắm hàng hóa, thì việc đơn phương thay đổi các quy tắc, điều khoản đó sẽ gây ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng, thậm chí có thể làm thay đổi quyết định ban đầu của người tiêu dùng (có mua hàng trên website đó hay không). Bởi vậy, việc thay đổi này chỉ được áp dụng với những đối tượng người tiêu dùng mới (chưa xác lập giao kết). Còn đối với những người tiêu dùng đã giao kết thì cần được thực hiện trên cơ sở có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng.

**Ví dụ 5:** “Nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất cho Khách hàng, tùy từng trường hợp và điều kiện thực tế, phương tiện vận chuyển có thể được thay đổi. Phương tiện vận chuyển thay thế có số ghế ngồi và các điều kiện sử dụng tương đương phương tiện được thay thế.”

Điều khoản nêu trên cho phép doanh nghiệp có quyền thay đổi phương tiện vận chuyển hành khách khác so với loại phương tiện mà người tiêu dùng đã lựa chọn, chính là thay đổi đối tượng của giao kết hợp đồng. Mặc dù quy định phương tiện thay thế có số ghế ngồi và các điều kiện sử dụng tương đương phương tiện được thay thế, nhưng rõ ràng trong trường hợp này doanh nghiệp sẽ là bên quyết định thế nào là “tương đương”, trong khi đó người tiêu dùng không còn quyền lựa chọn nào khác ngoài việc chấp nhận sự đơn phương thay đổi của doanh nghiệp, kể cả khi người tiêu dùng không hài lòng. Bởi vậy, việc thay đổi này cần phải có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng, đồng thời phải bổ sung quyền được chấm dứt sử dụng dịch vụ, hoàn lại tiền khi người tiêu dùng không đồng ý.

**Ví dụ 6:** “...tuy nhiên, xin lưu ý rằng các chính sách của chúng tôi có thể thay đổi mà không báo trước vào bất kỳ thời điểm nào và một số Sản phẩm tại Shopee Mall nhất định có thể bị loại trừ sau khi Người Mua tại Shopee Mall đã mua chúng.”

Điều khoản nêu trên vừa cho phép doanh nghiệp được đơn phương thay đổi chính sách, điều khoản mà không có sự đồng ý của người tiêu dùng, vừa gây bất lợi cho người tiêu dùng nếu xảy ra tranh chấp liên quan đến sản phẩm đã mua trên

website. Sau khi sản phẩm bị loại bỏ khỏi sàn TMĐT của doanh nghiệp, đồng nghĩa với việc doanh nghiệp sẽ được miễn trừ các trách nhiệm liên quan. Tuy nhiên, nếu phát sinh các tranh chấp không phải do lỗi của bên bán hàng, ví dụ như giao hàng chậm/hàng bị thất lạc, giao hàng không đúng yêu cầu, lộ thông tin của người tiêu dùng xuất phát do lỗi của doanh nghiệp TMĐT thì doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm theo quy định.

d) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh đơn phương xác định người tiêu dùng không thực hiện một hoặc một số trách nhiệm.

**Ví dụ 1:** “*Công ty sẽ sử dụng các công cụ của mình để xác minh và có toàn quyền quyết định Đơn Đặt Hàng đó có vi phạm Chính Sách Khuyến Mại hay không.*”

Nội dung điều khoản nêu trên cho phép doanh nghiệp đơn phương và chủ quan xác định người tiêu dùng có vi phạm hay không vi phạm chính sách khuyến mại của doanh nghiệp mà không có sự thống nhất với người tiêu dùng. Điều khoản này không phù hợp theo quy định tại khoản 5 Điều 25 Luật BVNTD.

**Ví dụ 2:** “*Vì vậy, Công ty có quyền không xác nhận, từ chối hoặc hủy hoặc thu hồi các Sản Phẩm đã giao của các Đơn Hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào trong Chính Sách Khuyến Mại mà không cần thông báo đến Khách Hàng.*”

Điều khoản trên cho phép doanh nghiệp đơn phương thực hiện quyền từ chối, hủy hoặc thu hồi sản phẩm đã giao trong trường hợp đơn hàng vi phạm nội dung theo Chính sách khuyến mại của doanh nghiệp mà không cần thông báo trước cho khách hàng. Quy định này là chưa hợp lý, gây bất lợi cho người tiêu dùng, bởi lẽ việc xác định một bên có vi phạm hay không không thể chỉ phụ thuộc vào nhận định chủ quan của bên còn lại. Hơn nữa, trong trường hợp này, để đảm bảo quyền lợi khách hàng, thay vì đơn phương nhận định người tiêu dùng có/không vi phạm Chính sách khuyến mại, doanh nghiệp cần phải thông báo tới khách hàng trước về việc thu hồi, lý do thu hồi để khách hàng biết và có thể phản hồi về việc có đúng là khách hàng vi phạm nội dung của Chính sách khuyến mại hay không.

đ) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh quy định hoặc thay đổi giá tại thời điểm giao sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh thay đổi giá trong quá trình cung cấp dịch vụ liên tục mà không quy định quyền chấm dứt thực hiện hợp đồng cho người tiêu dùng.

**Ví dụ 1:** “*Tùy từng thời điểm và theo quyết định của Công ty, Công ty bảo lưu các quyền (bao gồm nhưng không giới hạn: thông báo, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, ...) đối với đơn giá tính cước vận tải.*”

**Ví dụ 2:** “*Giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả năng của Sàn TMĐT.*”

Đánh giá chung: 100% kết quả rà soát cho thấy, tất cả doanh nghiệp TMĐT đều quy định cho phép mình đơn phương được thay đổi giá trong thời gian cung cấp dịch vụ cho khách hàng, thậm chí không cần thông báo trước và cũng không có sự thỏa thuận trước với người tiêu dùng. Nội dung này thuộc trường hợp điều khoản không được phép quy định trong HĐTM, ĐKGDC theo quy định tại khoản 6 và khoản 7 Điều 25 Luật BVNTD.

e) Loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ thông qua bên thứ ba.

**Ví dụ:** “*Công ty không chịu trách nhiệm đối với các hành động và/hoặc thiếu sót của bất kỳ nhà cung cấp bên thứ ba nào, các trách nhiệm pháp lý liên quan đến dịch vụ phải do nhà cung cấp bên thứ ba chịu.*” (Điều khoản chung của doanh nghiệp TMĐT thuộc lĩnh vực vận tải hành khách).

Có thể phân tích sự không phù hợp của điều khoản trên dưới hai góc độ:

Thứ nhất, xét dưới góc độ doanh nghiệp TMĐT là bên cung cấp dịch vụ trung gian, kết nối người tiêu dùng với bên thứ ba (là bên bán hàng, cung ứng dịch vụ cụ thể), thì doanh nghiệp TMĐT chính là tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của Luật BVNTD. Nếu vậy, nội dung điều khoản đã loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp TMĐT theo quy định và thuộc điều khoản không được phép quy định trong HĐTM, ĐKGDC theo khoản 1 Điều 25 Luật BVNTD.

Thứ hai, xét dưới góc độ doanh nghiệp TMĐT với vai trò là bên cung cấp dịch vụ vận tải thông qua bên thứ ba, thì nội dung nêu trên còn loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp trong trường hợp doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thông qua bên thứ ba theo quy định tại Khoản 9 Điều 25 Luật BVNTD.

g) Bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ trách nhiệm khi tổ chức, cá nhân kinh doanh không hoàn thành trách nhiệm của mình.

**Ví dụ:** “*Sau khi đạt được sự thống nhất giữa hai bên, Công ty tiến hành bồi thường thiệt hại với điều kiện Khách hàng đã thực hiện đủ và đúng quy trình mà Công ty đã quy định, hướng dẫn. Khách hàng đồng ý rằng sẽ không nhận bất kỳ khoản bồi thường nào nếu Khách hàng không làm đúng quy định, hướng dẫn của Công ty.*”

Điều khoản này có dấu hiệu bắt buộc người tiêu dùng phải tuân thủ các nghĩa vụ ngay cả khi tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ không hoàn thành nghĩa vụ của mình. Cụ thể, trong trường hợp doanh nghiệp có lỗi và phải bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng, doanh nghiệp buộc người tiêu dùng phải thực hiện đúng quy trình mà doanh nghiệp đã quy định thì mới tiến hành bồi thường. Trong khi đó, doanh nghiệp không quy định rõ ràng “*quy trình mà Công ty đã quy định, hướng dẫn*” là quy trình, quy định gì, điều này có thể dẫn tới việc Công ty có thể lạm dụng để làm khó hoặc không thực hiện trách nhiệm bồi thường cho người tiêu dùng. Do đó, nội dung này là không rõ ràng và không phù hợp theo khoản 10 Điều 25 Luật BVNTD.

h) Cho phép tổ chức, cá nhân kinh doanh chuyển giao trách nhiệm cho bên thứ ba mà không được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

**Ví dụ:** "Điều Khoản Sử Dụng này như được thay đổi tại từng thời điểm, sẽ không thể được bạn chuyển nhượng mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Công ty. Bạn đồng ý rằng Công ty có quyền chuyển nhượng các quyền và nghĩa vụ của mình được quy định trong Hợp Đồng này cho bất kỳ bên thứ ba nào với điều kiện Công ty phải (i) gửi thông báo về việc chuyển nhượng đến bạn thông qua Ứng Dụng hoặc địa chỉ email đăng ký của bạn và (ii) bên thứ ba cam kết kế thừa toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Công ty theo Hợp Đồng này"

Để tránh những tranh chấp có thể xảy ra, doanh nghiệp quy định buộc người tiêu dùng không được phép chuyển nhượng quyền, nghĩa vụ của mình theo giao kết cho bên thứ ba nào khi chưa có sự chấp thuận trước bằng văn bản của doanh nghiệp. Tuy nhiên, doanh nghiệp lại quy định đơn phương quyền được phép chuyển nhượng các nghĩa vụ của mình theo hợp đồng cho bất kỳ bên thứ ba nào và chỉ cần thông báo chứ không cần có sự đồng ý của người tiêu dùng.

### **3. Nhóm điều khoản vi phạm quy định khác trong Luật BVQLNTD 2023**

#### **3.1. Nhóm điều khoản vi phạm quy định về bảo mật thông tin của người tiêu dùng**

**Ví dụ 1:** "Quyền cụ thể của Công ty: Sử dụng thông tin giao dịch giữa Khách hàng nhằm quảng bá cho thương hiệu, uy tín của Công ty, trừ trường hợp Khách hàng từ chối bằng văn bản."

Điều khoản nêu trên cho phép một cách mặc định về việc doanh nghiệp được quyền sử dụng thông tin giao dịch với khách hàng, được hiểu bao gồm cả các thông tin cá nhân của khách hàng, để quảng bá mà không cần sự đồng ý trước của khách hàng. Mặc dù nội dung điều khoản có đề cập trừ trường hợp khách hàng từ chối bằng văn bản, song điều khoản này quy định không phù hợp, có thể nói đi ngược lại quy định tại Điều 17 Luật BVNTD 2023.

Cụ thể, Điều 17 Luật BVNTD 2023 quy định:

*"1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thông báo rõ ràng, công khai, bằng hình thức phù hợp với người tiêu dùng về mục đích, phạm vi thu thập, sử dụng thông tin, thời hạn lưu trữ thông tin của người tiêu dùng trước khi thực hiện và phải được người tiêu dùng đồng ý, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này.*

*2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh phải thiết lập phương thức rõ ràng để người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin đồng ý cung cấp và bày tỏ sự đồng ý hoặc không đồng ý, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này, điểm b và điểm c khoản 3 Điều 18 của Luật này.*

*3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh không phải thực hiện nghĩa vụ quy định tại khoản 1 Điều này trong trường hợp thu thập thông tin đã được người tiêu dùng công khai hoặc trường hợp khác theo quy định của pháp luật."*

**Ví dụ 2:** “Công ty sẽ cung cấp thông tin của thành viên ở mức độ nhất định cho người bán, để phục vụ việc giao dịch giữa thành viên và người bán, như khi thành viên đặt hàng, dịch vụ trên Công ty. Sau khi bán hàng người bán có thể sử dụng thông tin của thành viên để dùng trong phân tích xu hướng tiêu dùng, gửi thông tin để quảng cáo, hoặc nâng cấp dịch vụ của người bán. Công ty chúng tôi sẽ ràng buộc trách nhiệm của người bán trong việc tuân theo các điều luật về bảo hộ thông tin cá nhân, và những chính sách sử dụng thông tin cá nhân trên Công ty. Tuy nhiên chúng tôi không đảm bảo được 100% người bán thực hiện nghiêm túc chính sách trên, do vậy để biết rõ thông tin thành viên nên liên lạc với người bán.”

Điều khoản nêu trên vừa quy định cho phép tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ được cung cấp thông tin thành viên cho bên thứ ba, vừa cho phép bên thứ ba sử dụng thông tin đó cho những mục đích khác ngoài phạm vi giao kết, lại vừa loại trừ trách nhiệm của tổ chức kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp có thể không đảm bảo trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân của thành viên bị tiết lộ bởi bên thứ ba. Như vậy, nội dung điều khoản này vừa có dấu hiệu loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định, vừa vi phạm quy định về trách nhiệm bảo mật thông tin của người tiêu dùng theo Điều 17 Luật BVQLNTD 2023.

**Ví dụ 3:** Công ty không phải thực hiện nghĩa vụ bảo mật theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này đối với các thông tin sau: ...b) Thông tin được Công ty phát triển, thu thập độc lập mà không sử dụng các thông tin do thành viên cung cấp.

Điều khoản trên đây quy định miễn trách nhiệm bảo mật thông tin của khách hàng trong trường hợp các thông tin đó không phải do khách hàng cung cấp mà do Công ty tự phát triển, thu thập độc lập. Nói cách khác, chỉ cần các thông tin của khách hàng là thông tin do Công ty tự thu thập được (từ các nguồn khác) thì Công ty không phải bảo mật thông tin đó mà được toàn quyền sử dụng, có thể bao gồm cả chuyển giao cho các bên khác. Nội dung này không phù hợp với quy định tại Điều 17 Luật BVQLNTD 2023 như đã trích dẫn ở trên.

### **3.2. Nhóm điều khoản vi phạm quy định về trách nhiệm bảo hành hàng hóa**

**Ví dụ 1:** “...Người mua đồng ý rằng cô ấy/anh ấy chỉ có thể yêu cầu trả hàng và hoàn tiền trong các trường hợp sau:

- Người mua đã thanh toán nhưng không nhận được sản phẩm;
- Sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển;
- Người bán giao sai sản phẩm cho Người mua (VD: sai kích cỡ, sai màu sắc, v.vv...);
- Sản phẩm Người mua nhận được khác biệt một cách rõ rệt so với thông tin mà Người bán cung cấp trong mục mô tả sản phẩm;
- Người bán đã tự thỏa thuận và đồng ý cho Người mua trả hàng (tuy nhiên Shopee sẽ cần Người bán xác nhận lại những thoả thuận này).

...Người bán và Người mua cần thống nhất về việc ai sẽ là người chịu phí vận chuyển đối với hàng trả lại. Với hàng Shopee Mall, Người mua sẽ không phải trả phí trả hàng. Với hàng không thuộc Shopee Mall, Người mua cần thanh toán phí trả hàng trực tiếp cho đơn vị vận chuyển trước khi gửi trả hàng (trừ trường hợp đã thỏa thuận với Người bán trong mục Chat trên Shopee). Công ty sẽ hỗ trợ phí trả hàng bằng hình thức hoàn Shopee Xu theo điều kiện chi tiết dưới đây...”

Như vậy, hàng trả lại theo điều khoản trên thuộc trường hợp được trả hàng theo điều kiện trả hàng do doanh nghiệp quy định, theo đó có thể là do hàng không đảm bảo chất lượng, hàng bị lỗi, hỏng hóc, phải bảo hành hoặc hàng hóa có khuyết tật (bao gồm: Sản phẩm, hàng hóa sản xuất hàng loạt có khuyết tật phát sinh từ thiết kế kỹ thuật; Sản phẩm, hàng hóa đơn lẻ có khuyết tật phát sinh từ quá trình sản xuất, chế biến, vận chuyển, lưu giữ và sử dụng; Sản phẩm, hàng hóa tiềm ẩn nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình sử dụng nhưng không có hướng dẫn, cảnh báo đầy đủ cho người tiêu dùng (khoản 4 Điều 3 Luật BVNTD 2023)).

Điểm đ, e khoản 2 Điều 30 Luật BVQLNTD 2023 quy định:

“Trường hợp sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện được bảo hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

đ) Đối sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi hoặc trong trường hợp đã thực hiện bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;

e) Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ nơi ở của người tiêu dùng hoặc nơi sử dụng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi ở của người tiêu dùng hoặc nơi sử dụng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện;”

Điểm c khoản 1 Điều 32 Luật BVQLNTD 2023 quy định:

“1. Khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm sau đây:

c) Báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và cơ quan quản lý nhà nước có liên quan trước và sau khi thực hiện việc thu hồi; thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi”

Như vậy, việc quy định không rõ ràng, không phân định rõ những trường hợp nào khách hàng phải/không phải trả phí hoàn trả hàng mà quy định mặc định trách nhiệm thanh toán phí trả hàng của khách cho đơn vị vận chuyển trước khi trả hàng như điều khoản trên có thể dẫn đến không phù hợp theo Điều 30 và/hoặc Điều 32 Luật BVQLNTD 2023. Theo đó, trong trường hợp hàng bị trả lại do lỗi của bên bán hoặc doanh nghiệp thương mại điện tử thì các bên theo đó phải chịu chi phí vận chuyển trả lại từ chỗ người tiêu dùng đến nơi trả hàng cũng như các chi phí trong quá trình thu hồi.

**Ví dụ 2:** “Khách hàng được đổi sản phẩm mới cùng loại khi sản phẩm gặp sự cố không thể khắc phục được (do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất). Sản phẩm lỗi chỉ được đổi sau khi đã có xác nhận của kỹ thuật và tuân thủ theo các điều kiện sau đây:”

Quy định nêu trên chỉ cho phép người tiêu dùng được đổi sản phẩm khi sản phẩm đã mua gặp sự cố không thể khắc phục được (do lỗi của nhà sản xuất), đồng thời phải đáp ứng một số điều kiện nhất định. Trong khi đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định doanh nghiệp có trách nhiệm đổi sản phẩm hoặc/và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong nhiều trường hợp chứ không chỉ giới hạn ở một trường hợp như điều khoản do doanh nghiệp ban hành.

Theo đó, doanh nghiệp có trách nhiệm “Đổi sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi hoặc trong trường hợp đã thực hiện bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi” (điểm đ khoản 2 Điều 30 Luật BVQLNTD 2023); “chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ nơi ở của người tiêu dùng hoặc nơi sử dụng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi ở của người tiêu dùng hoặc nơi sử dụng sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện” (điểm e khoản 2 Điều 30 Luật BVQLNTD 2023); “thực hiện việc thu hồi đúng nội dung đã báo cáo, thông báo và chịu các chi phí phát sinh trong quá trình thu hồi” (điểm c khoản 1 Điều 32 Luật BVQLNTD 2023).

### **3.3. Vi phạm về việc xác định thời điểm áp dụng của điều kiện giao dịch chung**

Kết quả rà soát cho thấy, gần 100% các ĐKGDC do doanh nghiệp thương mại điện tử soạn thảo và ban hành, công bố công khai đều không có quy định hoặc không quy định rõ về thời điểm có hiệu lực của điều kiện giao dịch chung. Có ĐKGDC quy định ngày áp dụng của ĐKGDC là ngày được đăng lên website, hoặc ngày quy định trong Quyết định của Công ty,... tuy nhiên lại không rõ hoặc không có đường dẫn chiếu đến các tài liệu này.

Trên thực tế, để phù hợp với thực tiễn kinh doanh, doanh nghiệp thường xuyên sửa đổi, bổ sung những chính sách, quy tắc điều khoản của mình. Bởi vậy, việc không xác định rõ thời điểm áp dụng của ĐKGDC sẽ gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng, nhất là trong những trường hợp phát sinh tranh chấp liên quan đến thực hiện nghĩa vụ theo cam kết tại ĐKGDC thì lúc đó ĐKGDC nào sẽ được viện dẫn để giải quyết tranh chấp. Điều này cũng không phù hợp theo quy định tại khoản 2 Điều 27 Luật BVQLNTD, cụ thể: “Điều kiện giao dịch chung phải quy định rõ thời điểm áp dụng và phải được tổ chức, cá nhân kinh doanh công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng (nếu có) để người tiêu dùng biết về nội dung của điều kiện giao dịch chung”.