

MỘT SỐ QUY ĐỊNH TRONG DỰ THẢO LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG (SỬA ĐỔI)

KHÁNH QUỲNH

Sau gần 11 năm thi hành, một số quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 (**Luật BVQLNTD 2010**) đã không còn phù hợp với thực tiễn, phát sinh nhiều vướng mắc, bất cập khi nhiều Luật mới liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh đã được ban hành hoặc sửa đổi bổ sung; bên cạnh đó, sự phát triển kinh tế, xã hội, dịch bệnh Covid-19 đã làm xuất hiện và thúc đẩy sự phát triển của nhiều hình thức kinh doanh, tiêu dùng mới, đặc biệt là các giao dịch trên môi trường điện tử, các giao dịch xuyên biên giới, các dịch vụ chia sẻ trên nền tảng công nghệ số... Vì vậy, nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng trong bối cảnh kinh tế, xã hội đang có nhiều thay đổi, Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (**Dự thảo Luật BVQLNTD**) đã được soạn thảo và đang trong quá trình lấy ý kiến. Trong Bản tin pháp luật tháng này, NHQuang&Cộng sự sẽ điểm qua một số thay đổi chính của Dự thảo Luật BVQLNTD (Dự thảo 2) được đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.

Quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng

Bên cạnh quy định trách nhiệm chính của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc đảm bảo an toàn, chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho người tiêu dùng, Dự thảo Luật BVQLNTD đã có sự thay đổi lớn trong quy định về trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân (**TTCN**) của người tiêu dùng.

Hiện nay, Luật BVQLNTD 2010 quy định về trách nhiệm của cá nhân, tổ chức kinh doanh về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng chưa cụ thể, chi tiết, chỉ gói gọn trong các nghĩa vụ về bảo đảm an toàn, bí mật thông tin khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ và nghĩa vụ khác như thông báo, sử dụng thông tin, bảo đảm an toàn, chính xác... khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng. Dự thảo Luật BVQLNTD đã chi tiết hóa các vấn



đề liên quan đến bảo mật TTCN qua các điều khoản khác nhau từ Điều 7 đến Điều 12. Cụ thể, Dự thảo quy định các nội dung về trách nhiệm bảo vệ; chính sách bảo vệ; thông báo khi thu thập thông tin; sử dụng thông tin; đảm bảo an toàn, an ninh; kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh, chuyển giao hoặc hủy bỏ đối với TTCN của người tiêu dùng. Ngoài ra, nghĩa vụ bảo mật TTCN của người tiêu dùng không chỉ giới hạn trong phạm vi Luật BVQLNTD như trước đây, mà sẽ phải tuân thủ cả các quy định pháp luật khác có liên quan đến bảo vệ TTCN.

Những thay đổi tại Dự thảo Luật BVQLNTD là phù hợp với những chuyển biến của các hình thức kinh doanh, tiêu dùng mới cũng như tinh thần chung của các văn bản pháp luật liên quan như Luật An toàn thông tin mạng, Dự thảo Nghị định về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Điều này sẽ góp phần bảo vệ được quyền lợi của người tiêu dùng trong bối cảnh nền kinh tế và khoa học công nghệ ngày càng phát triển. Tuy nhiên, về phía các cá nhân, tổ chức kinh doanh, đặc biệt là các bên thứ ba tham gia vào giao dịch sẽ phải đối mặt với nhiều thách thức và trách nhiệm hơn trong việc xây dựng hệ thống chuyên nghiệp để bảo vệ TTCN của người tiêu dùng cũng như xác định rõ phạm vi, trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch đối với vấn đề bảo mật thông tin.

Quy định về các hành vi bị cấm đối với nền tảng trung gian

Bên cạnh việc tuân thủ các quy định cấm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh nói chung theo khoản 1, Điều 16 của Dự thảo, các nền tảng trung gian cần lưu ý đến các hành vi bị cấm mà Dự thảo quy định riêng đối với chủ thể này, bao gồm:

(i) Thực hiện những hành vi ép buộc hoặc ngăn cản người tiêu dùng đăng ký, sử dụng nền tảng trung gian trực tuyến khác như điều kiện bắt buộc để sử dụng dịch vụ.

(ii) Hạn chế sự lựa chọn của người tiêu dùng thông qua việc sắp xếp ưu tiên lựa chọn sản phẩm bất hợp lý giữa các tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp trên nền tảng; sử dụng các biện pháp ngăn hiển thị hoặc hiển thị không trung thực kết quả phản hồi, đánh giá của người tiêu dùng về sản phẩm, dịch vụ; tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng.

(iii) Ngăn cản người tiêu dùng gỡ bỏ các phần mềm, ứng dụng cài đặt sẵn hoặc buộc người dùng cài đặt các phần mềm, ứng dụng kèm theo dịch vụ nền tảng trung gian trực tuyến.



Trong trường hợp tổ chức vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật. Với sự phát triển của công nghệ số như hiện nay, việc mua bán trên các nền tảng trung gian diễn ra ngày càng nhiều và tiềm ẩn nhiều rủi ro khi chủ thể trực tiếp giao dịch với khách hàng và chủ thể bán hàng là hai bên khác nhau. Do đó, việc quy định các hành vi cấm đối với các nền tảng trung gian góp phần nâng cao nhận thức của các tổ chức này về việc bảo vệ lợi ích chính đáng của người tiêu dùng là trách nhiệm của mình, vì đây được xem là đạo đức kinh doanh của bất kỳ chủ thể tham gia giao dịch thương mại, không chỉ là trách nhiệm riêng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Quy định về lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp

Tại Điều 52 quy định về Phương thức giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, Dự thảo Luật BVQLNTD bổ sung khoản 3: "Trong trường hợp pháp luật có quy định, người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp trực tiếp hoặc trực tuyến".

Việc bổ sung trên nhằm đáp ứng yêu cầu thực tiễn, đồng thời, phù hợp với xu hướng giải quyết tranh chấp trực tuyến đang được áp dụng mạnh mẽ trong thời kỳ phát triển của công nghệ thông tin và thương mại quốc tế, đặc biệt trong bối cảnh của dịch Covid-19 vẫn còn nhiều diễn biến phức tạp. Đồng thời, quy định này còn cho phép các chủ thể liên quan được áp dụng các phương thức phù hợp để giải quyết tranh chấp, đặc biệt trong bối cảnh các chủ thể có sự xa cách về mặt địa lý hoặc vì lý do dịch bệnh, sức khỏe... không thể tham gia trực tiếp tại các địa điểm xét xử. Hơn nữa, Quốc hội cũng đã thông qua Nghị quyết về Tổ chức phiên tòa trực tuyến, do đó, việc bổ sung nội dung này vào Dự thảo cũng góp phần tiệm cận và phù hợp với thực tiễn và xu hướng phát triển của hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nước và trên thế giới.

Hiện nay, Dự thảo đang trong quá trình lấy ý kiến và có thể tiếp tục có những sửa đổi quan trọng khác. Các doanh nghiệp cần lưu ý cập nhật thông tin và theo dõi thường xuyên tiến trình soạn thảo để đảm bảo các hoạt động và chính sách của doanh nghiệp tuân thủ theo quy định pháp luật. Chúng tôi sẽ tiếp tục cập nhật những thay đổi khi Dự thảo Luật BVQLNTD chính thức có hiệu lực.