**Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nền kinh tế kỹ thuật số**

**Sự tăng trưởng nhanh chóng của mô hình kinh tế dựa trên nền tảng trực tuyến đã đặt ra những thách thức mới cho việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khi các quy định của pháp luật Việt Nam về vấn đề này còn chưa kịp điều chỉnh cho phù hợp.**

Hiện nay, việc quy định cụ thể các quyền và nghĩa vụ trong tam giác giữa nhà cung cấp, khách hàng và nhà khai thác nền tảng trực tuyến đang còn được thảo luận và trình Quốc hội trong dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi.

Trong Dự thảo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng sửa đổi phân định tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng gồm:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh tự mình hoặc thông qua các nền tảng trực tuyến có giao dịch trên không gian mạng với người tiêu dùng mà hiện nay chúng ta đang quen gọi là thương mại điện tử (nền tảng bán hàng trực tuyến).

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh thiết lập, vận hành, cung cấp dịch vụ nền tảng trung gian trực tuyến cho người tiêu dùng.

Việc phát triển hệ thống Internet và số người dùng thiết bị di động tham gia ngày càng tăng mang đến nhiều cơ hội mới từ phía cầu thị trường trên cơ sở làm thay đổi thói quen mua hàng của người tiêu dùng, chuyển từ thói quen mua, bán truyền thống sang mua hàng hoá, dịch vụ thông qua nền tảng bán hàng trực tuyến. Tuy nhiên, việc mua hàng hoá, dịch vụ qua thương mại điện tử mang đến nhiều thuận lợi nhưng đi kèm theo đó là sự rủi ro trong giao dịch mà phần lớn thiệt hại thuộc về người tiêu dùng.

**Khiếu nại của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử gia tăng liên tục**

Tổng hợp báo cáo của các đơn vị thuộc Bộ Công Thương trong vài năm gần đây cho thấy, các yêu cầu, phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử đang gia tăng liên tục. Các hành vi bị phản ánh, khiếu nại thường thấy là: Bán hàng giả, hàng đã qua sử dụng, hàng không rõ nguồn gốc, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; hàng hoá nhận được khác với quảng cáo; thông tin giao dịch của người tiêu dùng bị bên thứ ba lợi dụng để mạo danh giao hàng; tự động hủy đơn hàng; người tiêu dùng không mua được hàng theo giá quảng cáo hoặc hàng khuyến mãi đi kèm; kéo dài thời gian giải quyết khiếu nại hoặc không giải quyết khiếu nại kịp thời…

Theo các quy định của pháp luật hiện hành, việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội dựa trên nhiều nguyên tắc trong đó đề cao giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm sự bình đẳng.

Xuất phát từ vấn đề này, ngoài những điều cấm đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh nói chung Dự thảo Luật còn đưa ra những hành vi bị cấm cụ thể khác đối với nền tảng trung gian trực tuyến như: 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; 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; sử dụng các biện pháp để ngăn cản đăng ký, hoạt động, đánh giá, hiển thị phản hồi của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ người tiêu dùng; 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.

Như vậy, với Dự thảo Luật lần này, việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng không chỉ dừng lại đối với nền tảng bán hàng trực tuyến mà còn mở rộng sang đối với nên tảng trung gian trực tuyến. Người tiêu dùng đặc biệt là người tiêu dùng dễ bị tổn thương sẽ được bảo đảm quyền lợi nhiều hơn, không bị giới thiệu về sản phẩm, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hoặc đề nghị giao kết hợp đồng trái với ý muốn của người tiêu dùng, gây cản trở, ảnh hưởng đến công việc, sinh hoạt bình thường của người tiêu dùng (quấy rối).

Đồng thời, các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng sẽ phải chịu thêm nhiều trách nhiệm đặc biệt là trong cung cấp hàng hoá, dịch vụ và bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng, thông tin về quá trình tiêu dùng, các thông tin khác do người tiêu dùng hoặc tổ chức, cá nhân đưa ra liên quan đến giao dịch.

**LP,** [**https://baochinhphu.vn/bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-trong-nen-kinh-te-ky-thuat-so-102220427144823494.htm**](https://baochinhphu.vn/bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-trong-nen-kinh-te-ky-thuat-so-102220427144823494.htm)