**Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng theo quy định của Liên minh Châu Âu và Cộng hòa Pháp**

Sự phát triển của thời đại internet là một trong những biểu tượng rõ ràng của sự toàn cầu hóa. Internet mang đến cho người tiêu dùng những khả năng mới trong việc tiếp xúc với các nhà bán hàng mà không chịu sự giới hạn của đường biên giới, điều mà không thể tiếp cận được trong thời đại “tiền điện tử”. Tuy nhiên, thương mại điện tử cũng mang lại những rủi ro pháp lý mới chưa từng biết đến so với thương mại thông thường cho cả người bán hàng, cung cấp dịch vụ và người tiêu dùng.

Dưới góc độ người tiêu dùng, internet có thể là nguồn gây ra những ảnh hưởng tiêu cực cho người tiêu dùng, ví dụ như việc cung cấp thông tin cá nhân khi giao kết hợp đồng trên không gian mạng có thể dẫn đến khả năng thông tin bị đánh cắp, hay người tiêu dùng có nguy cơ ký kết hợp đồng do thiếu chú ý, bằng cách nhấp chuột quá nhanh và do đó không có bất kỳ ý chí hợp đồng nào, theo các quy tắc mà họ không biết và không hiểu. Mặc dù vậy, chúng ta cũng không thể phủ nhận những tác động tích cực của thương mại điện tử[[1]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn1" \o "), vấn đề đặt ra là cần có quy chế pháp lý nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, đặc biệt là người tiêu dùng – người được xem là bên yếu thế hơn so với bên bán hàng hoặc cung ứng dịch vụ.

Trong phạm vi bài viết này chúng tôi sẽ trình bày và phân tích các quy định pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng như khái niệm người tiêu dùng (1), quyền của người tiêu dùng như quyền được thông tin (2), quyền rút khỏi hợp đồng (3), quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân (4) và thẩm quyền tài phán (5) phát sinh trên không gian mạng của Liên minh Châu Âu nói chung và Cộng hòa Pháp nói riêng.

**1. Khái niệm người tiêu dùng trên internet**

Tại Pháp, trước khi có Luật số 2014-344 ngày 17/3/2014 liên quan đến tiêu dùng (hay còn được gọi là Luật Hamon), khái niệm người tiêu dùng được xác định theo án lệ. Khái niệm người tiêu dùng khá chung chung và được hiểu là một thể nhân hành động vì những mục đích không thuộc phạm vi hoạt động nghề nghiệp của mình[[2]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn2" \o "). Đây là định nghĩa được cụ thể hóa từ Điều 2-1 của Chỉ thị số 2011/83/UE liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng, cụ thể “*bất kỳ thể nhân nào, trong các hợp đồng được điều chỉnh bởi Chỉ thị này, hành động vì các mục đích không thuộc phạm vi hoạt động thương mại, công nghiệp, thủ công hoặc tự do của mình*”. Có thể thấy, theo cách hiểu nêu trên, pháp nhân được loại trừ khỏi tiêu chuẩn của người tiêu dùng.

Một điểm lưu ý là chúng ta cần phân biệt khái niệm người tiêu dùng với khái niệm gần với nó là “người không phải là chuyên gia”. Pháp lệnh số 2016-301 ngày 14/3/2016 đã sửa đổi quy định trong Bộ luật về tiêu dùng của Pháp, cụ thể đã bổ sung khái niệm “người không phải là chuyên gia” vào phần giới thiệu của Bộ luật này. Điều này sau đó đã được phê chuẩn bởi Luật số 2017-203 ngày 21/2/2017. Theo đó, người không phải là chuyên gia được định nghĩa là “*bất kỳ pháp nhân nào không hành động vì mục đích nghề nghiệp*”. Do đó, không giống như người tiêu dùng, một pháp nhân có thể hưởng lợi từ đặc điểm không phải là chuyên gia. Mặt khác, người không phải là chuyên gia sẽ không được hưởng lợi từ tất cả các điều khoản của Bộ luật về tiêu dùng mà từ những điều khoản chỉ định rõ ràng cho họ. Việc phân biệt người tiêu dùng và người không phải là chuyên gia giúp xác định đối tượng được pháp luật bảo vệ của pháp luật về tiêu dùng bởi vì một số điều khoản của Bộ luật về người tiêu dùng chỉ bảo vệ người tiêu dùng, trong khi một số khác không chỉ bảo vệ người tiêu dùng mà còn bảo vệ cả những người không phải là chuyên gia. Mục đích của pháp luật người tiêu dùng là để bảo vệ người tiêu dùng, người được xem là ở trong tình trạng yếu thế hơn trong mối quan hệ với một chuyên gia. Do vậy, việc hiểu chính xác khái niệm người tiêu dùng sẽ giúp xác định được đối tượng được bảo vệ của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng[[3]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn3" \o ").

Liên quan đến cách hiểu về người tiêu dùng trên internet, khái niệm này xuất hiện trong luật pháp Châu Âu, nhưng cũng có trong các sáng kiến quốc tế liên quan đến pháp luật về tiêu dùng. Trong chừng mực nào đó, khái niệm về một người tiêu dùng có hiểu biết, có khả năng tự bảo vệ mình trên internet có thể được chấp nhận dựa trên ý tưởng về tự do hợp đồng và một hệ thống tự điều chỉnh hơn là dựa trên một hệ thống quy định truyền thống[[4]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn4" \o "). Do đó, có quan điểm cho rằng khái niệm người tiêu dùng được sử dụng theo nghĩa rộng hơn, bao gồm tất cả các chủ thể kinh tế đang tìm cách có được hàng hóa và dịch vụ qua internet cho các mục đích cá nhân, nghề nghiệp hoặc thương mại hoặc cho bất kỳ người nào, với mục đích này, cung cấp địa chỉ mình trên Internet[[5]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn5" \o ").

**2. Quyền được thông tin của người tiêu dùng trong thương mại điện tử**

Vấn đề này được thể hiện trong Chỉ thị số 97/7/EC của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu ngày 20/5/1997 về bảo vệ người tiêu dùng trong các hợp đồng qua mạng internet[[6]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn6" \o "). Cụ thể, quyền được cung cấp thông tin là một trong những vấn đề trung tâm nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng[[7]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn7" \o "). Các nhà bán hàng trên mạng phải tôn trọng nghĩa vụ thông báo cho người tiêu dùng cũng như việc cung cấp thông tin trước hợp đồng cho người tiêu dùng[[8]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn8" \o ").

Tại Pháp, Điều L.221-5 Bộ luật về tiêu dùng đã liệt kê danh sách các thông tin một cách cụ thể màcác chuyên gia phải cung cấp cho người tiêu dùng khi giao kết hợp đồng trên không gian mạng, bao gồm:các điều kiện, thời hạn và thủ tục thực hiện quyền rút tiền cũng như hình thức rút tiền tiêu chuẩn;nghĩa vụ chịu chi phí trả lại hàng hóa trong các hợp đồng điện từ khi người tiêu dùng lấy lại tiền trong trường hợp hàng hóa không thể được gửi lại qua đường bưu điện do đặc điểm của nó; thông tin về nghĩa vụ thanh toán phí của người tiêu dùng khi anh ta thực hiện quyền rút khỏi hợp đồng cung cấp dịch vụ mà anh ta đã yêu cầu bắt đầu thực hiện một cách rõ ràng trước khi kết thúc thời hạn rút tiền; thông tin về việc người tiêu dùng không có quyền rút tiền hoặc, nếu có, các trường hợp mà anh ta làm mất nó; thông tin liên lạc cụ thể của các chuyên gia.

Bên cạnh đó, liên quan đến các đề nghị giao kết hợp đồng được thực hiện bằng phương thức điện tử, Điều 1127-1 của Bộ luật Dân sự cũng quy định là cần phải nêu rõ các thông tin sau: Các bước để ký kết hợp đồng điện tử; Phương tiện kỹ thuật cho phép người dùng, trước khi ký kết hợp đồng, xác định các lỗi mắc phải khi nhập dữ liệu và sửa chúng; các ngôn ngữ được cung cấp để ký kết hợp đồng; Trong trường hợp lưu trữ hợp đồng, các điều khoản lưu trữ này của bên đề nghị giao kết hợp đồng và các điều kiện tiếp cận hợp đồng được lưu trữ; Các phương tiện điện tử tham khảo các quy tắc nghề nghiệp và thương mại mà bên đề nghị giao kết hợp đồng dự định tuân thủ, nếu có.

Những thông tin này phải được cung cấp cho người tiêu dùng chậm nhất là vào thời điểm giao hàng hoặc trước khi bắt đầu thực hiện dịch vụ. Việc xác nhận hợp đồng bao gồm tất cả các thông tin được quy định tại Điều L.221-5 Bộ luật về tiêu dùng nêu trên. Thông tin mà nhà kinh doanh (người được xem là chuyên gia trong lĩnh vực đó) phải thông báo cho người tiêu dùng trong trường hợp bán hàng từ xa được quy định và củng cố theo Nghị định ngày 25/3/2022 (có hiệu lực từ ngày 28/5/2022) liên quan đến nghĩa vụ thông tin khi đề nghị giao kết hợp đồng và hợp đồng và quyền rút khỏi hợp đồng[[9]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn9" \o "). Đây là nội dung cuối cùng mà Pháp thực hiện việc nội luật hóa quy định trong Chỉ thị của Châu Âu liên quan đến việc hiện đại hóa vấn đề bảo vệ người tiêu dùng.

Trong trường hợp bán hàng từ xa, trên internet hoặc bên ngoài cửa hàng, thông tin ban đầu mà người tiêu dùng được nhận từ người bán hàng được củng cố theo quy định của Nghị định ngày 25/3/2022. Theo đó, Nghị định này đã đưa ra một danh sách bao gồm 15 nghĩa vụ cần được tôn trọng, thay vì 6 nghĩa vụ như trước đây trước đây. Trong số đó những thông tin quan trọng nhất mà người bán hàng có nghĩa vụ cung cấp cho người tiêu dùng là:

- Thông tin liên quan đến việc nhận dạng người bán hàng như: tên công ty, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ và danh tính của các chuyên gia mà anh ta đang đại diện;

- Các phương tiện đảm bảo người tiêu dùng có thể giữ các trao đổi bằng văn bản của mình với chuyên gia trên sự hỗ trợ lâu dài, bao gồm cả ngày và giờ của các trao đổi này;

- Phương thức thanh toán, giao hàng và thực hiện hợp đồng được quy định trong hợp đồng;

- Thông tin về các thủ tục giải quyết khiếu nại;

- Thông tin về sự bảo đảm về mặt pháp lý liên quan đến sự phù hợp, các khiếm khuyết tiềm ẩn và tất cả những bảo đảm pháp lý khác được áp dụng;

- Bảo hành thương mại và dịch vụ sau bán hàng;

- Các điều kiện chấm dứt, đối với các hợp đồng không có thời hạn hoặc có thể gia hạn ngầm, cũng như thời hạn của chúng;

- Đối với nội dung và dịch vụ kỹ thuật số, chức năng của hàng hóa liên quan, khả năng tương thích và khả năng tương tác của chúng, cũng như các biện pháp bảo vệ kỹ thuật hiện hành;

- Thông tin chi tiết liên hệ của (các) hòa giải viên mà người tiêu dùng có thể liên hệ;

- Chi phí liên lạc từ xa để ký kết hợp đồng khi chi phí này khác với mức giá cơ bản;

- Bất kỳ quy tắc ứng xử nào áp dụng cho hợp đồng và phương thức để nhận được một bản sao;

- Thời hạn tối thiểu của các nghĩa vụ theo hợp đồng của người tiêu dùng;

- Bất kỳ khoản tiền gửi và bảo đảm tài chính nào khác mà người tiêu dùng nợ.

Quy định này nhằm mục đích tăng cường bảo vệ người tiêu dùng, đặc biệt là trong các giao dịch xuyên biên giới, các giao dịch bán hàng qua internet xuất hiện ngày càng nhiều, bằng cách hoàn thiện quy định về các thông tin ban đầu phải được thông báo cho người tiêu dùng và tăng chế tài trong trường hợp vi phạm[[10]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn10" \o ").

**3. Quyền rút khỏi hợp đồng**

Quyền rút khỏi hợp đồng là khả năng người tiêu dùng thay đổi ý định về việc mua hàng hóa hoặc dịch vụ trên internet. Nó cho phép người tiêu dùng hủy bỏ hợp đồng đã ký kết qua mạng trong vòng mười bốn ngày làm việc, được tính kể từ ngày sau khi nhận được hàng hóa và kể từ ngày sau khi ký kết hợp đồng trong trường hợp hợp đồng dịch vụ, trừ một số trường hợp ngoại lệ như hàng hóa được sản xuất theo thông số riêng của người tiêu dùng hoặc được cá nhân hóa rõ ràng, hàng hóa dễ hư hỏng, vận chuyển hàng hóa, cho thuê ô tô, phục vụ ăn uống hoặc các hoạt động giải trí sẽ được cung cấp vào một ngày cụ thể hoặc với tần suất cụ thể[[11]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn11" \o "). Quyền này cung cấp cho người tiêu dùng khả năng xác minh chất lượng của hàng hóa hoặc dịch vụ được bán trước khi đưa ra quyết định hợp đồng cuối cùng của mình. Quy định này được nhà lập pháp Pháp thể chế hóa từ quy định của Chỉ thị số 97/7/EC của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu ngày 20/5/1997 về bảo vệ người tiêu dùng trong các hợp đồng qua mạng internet.

Theo quy định tại Điều L.221-5 Bộ luật về tiêu dùng, trước khi giao kết hợp đồng, người bán hàng phải cung cấp cho người tiêu dùng các thông tin về việc có được hưởng quyền rút tiền hay không, các điều kiện và thủ tục để thực hiện quyền này (ví dụ như: thời hạn rút tiền, thời điểm bắt đầu của thời hạn,...) cũng như hình thức rút tiền tiêu chuẩn. Nếu người bán hàng không cung cấp thông tin này trước khi ký kết hợp đồng, thời gian rút tiền sẽ được kéo dài thêm mười hai tháng kể từ khi hết thời hạn rút tiền ban đầu. Nếu trong khoảng thời gian này, người bán hàng cung cấp cho khách hàng thông tin theo quy định, thì một khoảng thời gian mới là mười bốn ngày sẽ tính từ ngày mà người tiêu dùng sẽ nhận được thông tin này. Người tiêu dùng có thể rút lại tiền mà không cần biện minh cho quyết định của mình. Cần lưu ý rằng, việc không tuân thủ nghĩa vụ cung cấp thông tin trước hợp đồng liên quan đến quyền rút tiền có thể bị xử phạt hành chính với mức phạt tối đa là 15.000 € đối với thể nhân và 75.000 € đối với pháp nhân[[12]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn12" \o ").

**4. Quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân**

Sự phát triển của internet và thương mại điện tử đã tạo ra những mối đe dọa chưa từng có đối với quyền riêng tư của người tiêu dùng. Thật vậy, các trang web bán hàng trực tuyến thường rất bất cẩn trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng. Việc tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý liên quan đến dữ liệu cá nhân có thể có tác động tích cực đến các trang thương mại điện tử. Do đó, để đáp ứng với sự phát triển của kỹ thuật số, nhà lập pháp Liên minh Châu Âu đã thông qua Quy chế (EU) 2016/679 của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu ngày 27/4/2016 (có hiệu lực vào ngày 25/5/2018)[[13]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn13" \o ") để bảo vệ dữ liệu cá nhân[[14]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn14" \o ") của công dân Châu Âu.Trong đó, nó củng cố quyền của người tiêu dùng bằng cách cho phép họ đòi lại quyền đối với dữ liệu cá nhân của mình. Phạm vi áp dụng của Quy chế này rất rộng, nó áp dụng cho các công ty, cơ quan nhà nước và hiệp hội thuộc mọi quy mô, bất kể hoạt động nào của họ, miễn là họ xử lý dữ liệu cá nhân của công dân Châu Âu[[15]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn15" \o "). Bên cạnh đó, Liên minh Châu Âu đã thông qua Chỉ thị (EU) 2016/680 của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu ngày 27/4/2016 liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân trong các vấn đề hình sự[[16]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn16" \o "). Hai văn bản này đã góp phần bảo vệ toàn diện dữ liệu cá nhân.

Theo quy định tại Điều 25 Quy chế (EU) 2016/679 thì việc bảo vệ dữ liệu gồm hai trường hợp là bảo vệ dữ liệu từ giai đoạn thiết kế[[17]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn17" \o ") và bảo vệ dữ liệu mặc định[[18]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn18" \o "). Khi thu thập dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng, người kiểm soát dữ liệu phải thông báo cho mọi người về việc xử lý dữ liệu của họ, cũng như các quyền của họ. Thông tin này có thể được cung cấp trên một trang web thông qua chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân và/hoặc các điều khoản hợp đồng. Điều 12 và 13 Quy chế (EU) 2016/679 quy định chi tiết danh sách thông tin mà người kiểm soát dữ liệu phải cung cấp cho người tiêu dùng. Người kiểm soát dữ liệu có nghĩa vụ trả lời các yêu cầu tiếp cận các quyền của người tiêu dùng trong vòng 1 tháng kể từ khi nhận được yêu cầu (trong trường hợp phức tạp có thể gia hạn thêm 1 tháng)[[19]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn19" \o "). Người kiểm soát dữ liệu phải cung cấp thông tin ngắn gọn, minh bạch, dễ hiểu và dễ tiếp cận bằng các thuật ngữ rõ ràng và đơn giản. Thông tin được cung cấp bằng văn bản hoặc bằng các phương tiện khác, bao gồm, khi thích hợp, bằng điện tử. Người kiểm soát dữ liệu phải chứng minh rằng anh ta đã tuân thủ các nghĩa vụ của mình. Dữ liệu cá nhân phải được lưu giữ trong một khoảng thời gian không quá mức cần thiết cho các mục đích mà chúng được xử lý. Trong một số trường hợp, thời hạn được xác định theo luật[[20]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn20" \o "). Để được xử lý dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng, về nguyên tắc, cần phải đồng ý của họ. Trong trường hợp này, người kiểm soát dữ liệu phải chứng minh rằng đã thực sự nhận được sự đồng ý của chủ thể dữ liệu. Tất nhiên, người tiêu dùng có thể rút lại sự đồng ý của họ bất cứ lúc nào[[21]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn21" \o "). Bên cạnh đó, ngoài sự đồng ý của người tiêu dùng, việc xử lý dữ liệu có thể được xem là hợp lệ khi người kiểm soát dữ liệu chứng minh được rằng việc xử lý được thực hiện khi thực hiện hợp đồng hoặc tuân thủ nghĩa vụ pháp lý hoặc “lợi ích hợp pháp” mà người kiểm soát theo đuổi[[22]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn22" \o "). Đối với những dữ liệu nhạy cảm[[23]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn23" \o "), về nguyên tắc việc xử lý dữ liệu nhạy cảm mà không có sự đồng ý rõ ràng của những người có liên quan bị cấm[[24]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn24" \o "), trừ một số trường hợp ngoại lệ được quy định như quyền làm việc, lợi ích công cộng,... Chủ thể của dữ liệu có quyền truy cập, cải chính, phản đối, truy xuất, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu, yêu cầu xóa dữ liệu hay còn gọi là quyền được lãng quên,...[[25]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn25" \o ").

Tại Pháp, với tư cách là một quốc gia thành viên của Liên minh Châu Âu, việc bảo vệ dữ liệu cá nhân được điều chỉnh theo Luật số 78-17 ngày 6/1/1978 về thông tin và tự do (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 2018-493 ngày 20/6/2018) để phù hợp với các quy định của Quy chế (EU) 2016/679 của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu và của Hội đồng ngày 27/4/2016. Sau đó, Luật này được hướng dẫn bởi Sắc lệnh số 2018-1125 ngày 12/12/2018 (có hiệu lực ngày 1/6/2019) hướng dẫn áp dụng Điều 32 của Luật số 2018-493 ngày 20/6/2018 liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân và sửa đổi Luật số 78-17/6/1978 liên quan đến dữ liệu xử lý, tệp, quyền tự do và các điều khoản khác liên quan đến việc bảo vệ dữ liệu cá nhân.

**5. Giải quyết tranh chấp**

Trong không gian mạng, một không gian có tính chất xuyên quốc gia, các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế tạo ra sức hút lớn tại nhiều quốc gia[[26]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn26" \o "). Theo đó, các chủ thể có liên quan sẽ tự điều chỉnh dựa vào các quy tắc mà họ đã thống nhất[[27]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn27" \o "). Phương thức giải quyết tranh chấp này không áp dụng các quy tắc bảo hộ nghiêm ngặt của các quốc gia từ đó có thể phá vỡ những trở ngại mà quy định pháp luật áp đặt đối với thương mại điện tử xuyên quốc gia. Các hợp đồng được xác lập qua internet được điều chỉnh riêng bởi các nguyên tắc do các bên xác định. Quy định pháp luật chỉ được coi là cần thiết trong một số lĩnh vực cụ thể. Đây là cách tiếp cận ưa chuộng của Hoa Kỳ[[28]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn28" \o ") và rõ ràng mâu thuẫn với cách tiếp cận của châu Âu về bảo vệ người tiêu dùng trên internet. Cách tiếp cận của Mỹ chú trọng hơn đến quyền tự chủ, khả năng khẳng định lợi ích và khả năng tự điều chỉnh của cá nhân. Nghĩa là người tiêu dùng có hiểu biết luôn có thể tự bảo vệ mình chỉ bằng sự tồn tại của quyền tự định đoạt trong hợp đồng, trong khi theo học thuyết của luật tiêu dùng đương đại, đặc biệt là ở Châu Âu, ý tưởng như vậy bị bác bỏ vì người tiêu dùng cần được bảo vệ nghiêm ngặt. Giải quyết tranh chấp thay thế chắc chắn sẽ có lợi trong các tình huống xuyên quốc gia. Tuy vậy, trong một số trường hợp ví dụ như đối với việc bảo vệ dữ liệu cá nhân, thực tế là trong nhiều trường hợp người tiêu dùng không thể thấy trước tất cả việc sử dụng dữ liệu và tất cả hậu quả của quyết định của mình nên việc tồn tại quy định pháp luật về tiêu dùng không phải là dư thừa. Bên cạnh việc tiếp cận một cách khá truyền thống liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như đã đề cập ở trên, chúng ta cũng tìm thấy phương pháp tự điều chỉnh trong luật pháp Châu Âu. Điều 16 của Chỉ thị 2000/31/CE của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu[[29]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn29" \o ") khuyến khích các tổ chức kinh doanh và người tiêu dùng xây dựng các quy tắc ứng xử ở cấp cộng đồng, nhằm góp phần vào việc áp dụng đúng chỉ thị. Điều 17 trong cùng Chỉ thị đề cập đến các tranh chấp ngoài tòa án. Chỉ thị thương mại điện tử chứng minh rằng ý tưởng tự điều chỉnh là một phần không thể thiếu của luật tiêu dùng châu Âu.

Tại Pháp, trong trường hợp xảy ra tranh chấp với bên bán hàng hoặc người cung cấp dịch vụ, người tiêu dùng có thể nhờ người hòa giải (miễn phí) để giải quyết theo quy định tại Điều L.612-1 Bộ luật về tiêu dùng. Bên cạnh đó, Điều L.612-2 trong cùng Bộ luật đã liệt kê các điều kiện theo đó người tiêu dùng có thể liên hệ với hòa giải viên. Đặc biệt, trước khi tiếp cận hòa giải viên, người tiêu dùng phải cố gắng giải quyết tranh chấp trực tiếp với bên bán hàng hoặc bên cung cấp dịch vụ. Người sau cùng này có nghĩa vụ thông báo cho người tiêu dùng các thông tin liên lạc chi tiết của hòa giải viên và thông tin này phải xuất hiện “*rõ ràng và dễ đọc trên trang web của họ, trên các điều kiện bán hàng hoặc dịch vụ chung, trên các mẫu đơn đặt hàng của họ hoặc, trong trường hợp không có phương tiện truyền thông như vậy, bằng bất kỳ phương tiện thích hợp nào khác*”. Nếu việc hòa giải không thành, người tiêu dùng có thể khởi kiện yêu cầu tòa án giải quyết[[30]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftn30" \o ").

Tóm lại, có thể thấy rằng pháp luật của Liên minh Châu Âu nói chung và của Pháp nói riêng trong trường hợp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên không gian mạng đã được quy định khá nghiêm ngặt và hoàn chỉnh. Việc lựa chọn giải pháp nào cho pháp luật Việt Nam cần dựa trên một nghiên cứu đầy đủ từ góc nhìn pháp luật so sánh để đưa ra một giải pháp phù hợp với tình hình kinh tế, văn hóa, xã hội của Việt Nam, đặc biệt trong bối cảnh đang xem xét sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010.

*Vải thiều Việt Nam được bán tại các siêu thị ở Paris. Ảnh: Bộ Công thương*

*[[1]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref1" \o ") Xem thêm: R.E. LITAN, « Law and Policy in the Age of the Internet », Duke Law Journal 50 (2001), trang 1045 (1047 và tiếp theo).*

*[[2]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref2" \o ") Điều luật sơ bộ của Bộ luật về tiêu dùng Pháp quy định rằng : « 1° Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;… »*

*[[3]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref3" \o ") MARIE SOULEZ, Clarification des notions de consommateur et non-professionnel,* [*https://www.alain-bensoussan.com/avocats/notions-de-consommateur-et-non-professionnel/2017/06/22/*](https://www.alain-bensoussan.com/avocats/notions-de-consommateur-et-non-professionnel/2017/06/22/)*, truy cập ngày 22/11/2022.*

*[[4]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref4" \o ") Xem thêm: A.L.BOMSE, « The Dependence of Cyberspace », Duke Law Journal 50 (2001), trang 1721-1722.*

*[[5]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref5" \o ") Josef Drexl, Le commerce éléctronique et la protection des consommateurs, Revue internationale de droit économique 2002/2-3 (t. XVI), trang 405-444,* [*https://www.cairn.info/revue-internationale-de-droit-economique-2002-2-page-405.htm#pa12*](https://www.cairn.info/revue-internationale-de-droit-economique-2002-2-page-405.htm#pa12)*, truy cập ngày 18/11/2022.*

*[[6]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref6" \o ") Directive 97/7/EC du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, JOCE n°L 144 du 4 juin 1997, trang 19.*

*[[7]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref7" \o ") C. HULTMARK RAMBERG, « The E-Commerce Directive and Formation of Contract in a Comparative Perspective », European Law Review 26 (2001), trang 429, 445-446.*

*[[8]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref8" \o ") Achats sur internet : les droits des consommateurs,* [*https://www.economie.gouv.fr/cedef/achats-internet-droits-consommateurs#:~:text=Achat%20en%20ligne%20%3A%20paiement%20s%C3%A9curis%C3%A9,parlement%20europ%C3%A9en%20et%20du%20Conseil*](https://www.economie.gouv.fr/cedef/achats-internet-droits-consommateurs#:~:text=Achat%20en%20ligne%20%3A%20paiement%20s%C3%A9curis%C3%A9,parlement%20europ%C3%A9en%20et%20du%20Conseil)*, truy cập ngày 19/11/2022.*

*[[9]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref9" \o ")* [*https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410578*](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410578)*, truy cập ngày 24/11/2022.*

*[[10]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref10" \o ") Nghị định ngày 25/3/2022 liên quan đến nghĩa vụ thông tin khi đề nghị giao kết hợp đồng và hợp đồng và quyền rút khỏi hợp đồng ; Sắc lệnh số 2021-1734 ngày 22/12/2021 chuyển Chỉ thị 2019/2161 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng ngày 27/11/2019 và liên quan đến việc áp dụng tốt hơn và hiện đại hóa các quy tắc của Liên minh về bảo vệ người tiêu dùng (Xem thêm : Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Vente sur Internet : la protection du consommateur renforcée,* [*https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15652#:~:text=En%20cas%20de%20vente%20%C3%A0%20distance%2C%20sur%20Internet%20ou%20hors,au%20lieu%20de%206%20auparavant*](https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15652#:~:text=En%20cas%20de%20vente%20%C3%A0%20distance%2C%20sur%20Internet%20ou%20hors,au%20lieu%20de%206%20auparavant)*, truy cập ngày 18/11/2022).*

*[[11]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref11" \o ") Điều L221-27, L.221-28 Bộ luật về tiêu dùng Pháp.*

*[[12]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref12" \o ") Điều L.242-13 Bộ luật về tiêu dùng Pháp.*

*[[13]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref13" \o ") Quy chế (EU) 2016/679 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng ngày 27/4/2016 về việc bảo vệ cá nhân trong việc xử lý dữ liệu cá nhân, việc di chuyển tự do của dữ liệu cá nhân và bãi bỏ Chỉ thị 95/46 / EC (Quy định chung về bảo vệ dữ liệu),* [*https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679#:~:text=Le%20droit%20%C3%A0%20la%20protection,au%20principe%20de%20proportion%20nalit%C3%A9*](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679#:~:text=Le%20droit%20%C3%A0%20la%20protection,au%20principe%20de%20proportion%20nalit%C3%A9)*., truy cập ngày 23/11/2022.*

*[[14]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref14" \o ") Điều 4 Quy chế (EU) 2016/679 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng và của Hội đồng ngày 27/4/2016 quy định dữ liệu cá nhân là bất kỳ thông tin nào liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến một thể nhân, ví dụ như: họ tên, ngày sinh, số điện thoại, địa chỉ email, số thẻ tín dụng,...*

*[[15]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref15" \o ") Ví dụ : Một công ty muốn tung ra một ứng dụng di động phải thể hiện rõ, trước khi nó được đưa ra thị trường, về dữ liệu cá nhân mà họ có thể sẽ xử lý và ghi lại các biện pháp được áp dụng (thời gian lưu trữ tệp, các biện pháp bảo mật trong trường hợp vi phạm an ninh,...).*

*[[16]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref16" \o ") Chỉ thị (EU) 2016/680 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng ngày 27/4/2016 về việc bảo vệ các cá nhân liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân của các cơ quan có thẩm quyền cho mục đích phòng ngừa, điều tra, phát hiện hoặc truy tố tội phạm hình sự hoặc thi hành hình phạt hình sự, và về việc di chuyển tự do dữ liệu đó và bãi bỏ Quyết định khung 2008/977 / JHA của Hội đồng,* [*https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L0680*](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L0680)*, truy cập ngày 23/11/2022.*

*[[17]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref17" \o ") Điều này có nghĩa là người kiểm soát dữ liệu dự đoán, từ giai đoạn xác định của một dự án, tất cả các ràng buộc pháp lý về bảo vệ dữ liệu cá nhân.*

*[[18]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref18" \o ") Theo đó, người kiểm soát dữ liệu phải đảm bảo rằng anh ta chỉ thu thập dữ liệu thực sự cần thiết cho các mục đích mà việc xử lý dữ liệu cá nhân theo đuổi. Đây được gọi là nguyên tắc tối thiểu hóa dữ liệu. Ví dụ: Hình thức mua hàng trên website bán quần áo; việc thu thập dữ liệu vị trí địa lý không chứng minh được mục đích của việc xử lý (mua hàng hóa). Do đó, không có lý do gì để thu thập dữ liệu vị trí địa lý của người tiêu dùng.*

*[[19]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref19" \o ") Điều 12 Quy chế (EU) 2016/679 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng và của Hội đồng ngày 27/4/2016.*

*[[20]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref20" \o ") Ví dụ: Cơ sở có hệ thống giám sát video không được lưu giữ hình ảnh quá 1 tháng; hoặc trong 3 năm phải xóa tệp khách hàng tiềm năng nếu không có bất kỳ lời mời chào thương mại nào.*

*[[21]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref21" \o ") Sự đồng ý của trẻ vị thành niên đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân liên quan đến các đề nghị kỹ thuật số (ví dụ: mạng xã hội) đã được nhà lập pháp Pháp đặt ra cách đây 15 năm. Đối với trẻ vị thành niên dưới 15 tuổi, thì việc xử lý dữ liệu cá nhân cần có sự đồng ý liên đới của trẻ vị thành niên có liên quan và người nắm giữ quyền cha mẹ (Điều 45 của Luật về thông tin và tự do của Pháp).*

*[[22]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref22" \o ") Điều 6,7 Quy chế (EU) 2016/679 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng và của Hội đồng ngày 27/4/2016.*

*[[23]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref23" \o ") Dữ liệu nhạy cảm là những dữ liệu liên quan đến: nguồn gốc chủng tộc hoặc dân tộc,ý kiến chính trị, niềm tin tôn giáo, sức khỏe và đời sống tình dục,...*

*[[24]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref24" \o ") Điều 9 Quy chế (EU) 2016/679 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng và của Hội đồng ngày 27/4/2016; Điều 6 Luật về thông tin và tự do của Pháp.*

*[[25]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref25" \o ") Xem các Điều 15-18 và các Điều 20-21 Quy chế (EU) 2016/679 của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng và của Hội đồng ngày 27/4/2016; các Điều 49-51, 53, 55-56 Luật về thông tin và tự do của Pháp.*

*[[26]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref26" \o ") Ví dụ như Chính phủ Hoa Kỳ đã bày tỏ mong muốn trao quyền tự do nhiều hơn cho các chủ thể kinh tế để hạn chế việc các quy định pháp luật quá nghiêm ngặt của các quốc gia cản trở sự phát triển của thương mại điện tử toàn cầu. Cách tiếp cận của Mỹ không chỉ nhắm vào việc tổ chức thị trường điện tử ở cấp quốc gia mà còn đối với sự hợp tác của Hoa Kỳ ở cấp độ quốc tế. (Xem thêm : A.L.BOMSE, « The Dependence of Cyberspace », Duke Law Journal 50 (2001), trang 1724-1727).*

*[[27]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref27" \o ") Liên quan đến việc lưu hành dữ liệu cá nhân trên Internet, người Mỹ thích cách tiếp cận tự điều chỉnh hơn đối với các quy tắc pháp lý. Đây là trường hợp, ví dụ, liên quan đến việc bảo vệ chống lại việc thiết lập hồ sơ người tiêu dùng cá nhân trên Internet (Xem thêm : Josef Drexl, Le commerce éléctronique et la protection des consommateurs, Revue internationale de droit économique 2002/2-3 (t. XVI), trang 405-444,* [*https://www.cairn.info/revue-internationale-de-droit-economique-2002-2-page-405.htm#pa12*](https://www.cairn.info/revue-internationale-de-droit-economique-2002-2-page-405.htm#pa12)*, truy cập ngày 18/11/2022).*

*[[28]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref28" \o ") A.L.BOMSE, « The Dependence of Cyberspace », Duke Law Journal 50 (2001), trang 1724-1727.*

*[[29]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref29" \o ") Chỉ thị 2000/31 / EC của Nghị viện Châu Âu và của Hội đồng ngày 8/6/2000 về các khía cạnh pháp lý về dịch vụ của các công ty điện tử, đặc biệt là thương mại điện tử, trong thị trường nội bộ ("Chỉ thị về thương mại điện tử").*

*[[30]](https://tapchitoaan.vn/" \l "_ftnref30" \o ") Xem thêm : Các quy định về giải quyết tranh chấp từ Điều L611-1 đến L652-2 Bộ luật về tiêu dùng của Pháp; Bercy Infos, Achats sur internet : que faire en cas de litige ?,* [*https://www.economie.gouv.fr/particuliers/achats-internet-litiges*](https://www.economie.gouv.fr/particuliers/achats-internet-litiges)*; Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Achat à distance, e-commerce : démarches et recours en cas de litige,* [*https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868#:~:text=Pour%20cela%2C%20vous%20devez%20d,vous%20pouvez%20saisir%20les%20tribunaux*](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868#:~:text=Pour%20cela%2C%20vous%20devez%20d,vous%20pouvez%20saisir%20les%20tribunaux)*, truy cập ngày 23/11/2022.*