

TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG GIAO DỊCH TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG

(Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023)

Để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có trách nhiệm đối với người tiêu dùng tại Điều 39, cụ thể như sau:

1. Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng bao gồm:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua hệ thống thông tin tự mình thiết lập hoặc thông qua nền tảng số.
- Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian.



2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có trách nhiệm thực hiện quy định của pháp luật về giao dịch từ xa và giao kết hợp đồng trong giao dịch từ xa đối với trường hợp cung cấp dịch vụ liên tục.

3. Ngoài trách nhiệm quy định tại Mục 2 như trên, tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian có trách nhiệm sau đây:



Chỉ định, công bố công khai đầu mối liên hệ, người đại diện được ủy quyền phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Xây dựng, công bố công khai quy chế hoạt động của nền tảng số trung gian cho người tiêu dùng, trong đó phân định rõ trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch.



Cung cấp thông tin về tổ chức, cá nhân kinh doanh hoạt động trên nền tảng số trung gian khi người tiêu dùng giao dịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh đó có yêu cầu.

Cho phép người tiêu dùng phản hồi, đánh giá về tổ chức, cá nhân kinh doanh, sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh bán, cung cấp, đồng thời hiển thị đầy đủ, chính xác kết quả phản hồi, đánh giá, trừ trường hợp phản hồi, đánh giá đó vi phạm quy định của pháp luật, trái đạo đức xã hội.



Hiển thị đầy đủ, minh bạch thông tin sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh bán, cung cấp, bao gồm các nội dung bắt buộc thể hiện trên nhãn hàng hóa theo quy định của pháp luật về nhãn hàng hóa, trừ các thông tin có tính chất riêng biệt theo sản phẩm, bao gồm: ngày, tháng, năm sản xuất; thời hạn sử dụng; số lô sản xuất; số khung, số máy; tiêu chuẩn kết quả cần đạt được trong cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Chỉ định, công bố công khai đầu mỗi tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, nội dung thông tin trên nền tảng số trung gian; tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng đối với tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số trung gian.



Có biện pháp cho phép hiển thị ưu tiên đánh giá, phản ánh, kiến nghị của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc tổ chức đánh giá tín nhiệm theo quy định của pháp luật.

Trực tiếp lưu trữ thông tin hoặc cung cấp giải pháp lưu trữ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch liên quan, cho phép người tiêu dùng truy cập, truy vết, tải, lưu trữ và in hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch trên nền tảng số trung gian mà mình quản lý.



Minh bạch hoạt động quảng cáo trên không gian mạng theo quy định của pháp luật trong trường hợp có hoạt động quảng cáo.

Cung cấp báo cáo về các hoạt động kiểm duyệt nội dung đã thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.



Duy trì tài khoản báo cáo trực tuyến và cung cấp thông tin, dữ liệu cập nhật đến thời điểm được yêu cầu báo cáo để phục vụ hoạt động thanh tra, kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.



Xác thực danh tính tổ chức, cá nhân bán sản phẩm, hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên nền tảng số trung gian của mình.



Chịu trách nhiệm với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh trong nước và nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng trên lãnh thổ Việt Nam.

Thực hiện trách nhiệm khác theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.



4. Tổ chức thiết lập, vận hành nền tảng số lớn phải thực hiện quy định tại 3 Mục như trên và có trách nhiệm sau đây:

- Thiết lập kho lưu trữ quảng cáo có sử dụng thuật toán để hướng đến người tiêu dùng, nhóm người tiêu dùng cụ thể;
- Đánh giá định kỳ hoạt động kiểm duyệt nội dung, việc sử dụng hệ thống thuật toán và quảng cáo hướng đến người tiêu dùng, nhóm người tiêu dùng cụ thể;
- Đánh giá định kỳ việc thực hiện quy định xử lý tài khoản giả, việc sử dụng trí tuệ nhân tạo, các giải pháp tự động toàn bộ hoặc tự động một phần.