

Số: /2012/NĐ-CP

Hà Nội, ngày tháng năm 2012

**DỰ THẢO 2**

**NGHỊ ĐỊNH**  
**Về thương mại điện tử**

**CHÍNH PHỦ**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;  
Căn cứ Luật Thương mại ngày 14 tháng 6 năm 2005;  
Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;  
Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;  
Căn cứ Luật Cạnh tranh ngày 3 tháng 12 năm 2004;  
Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;  
Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương,

**NGHỊ ĐỊNH:**

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Nghị định này quy định về việc phát triển, ứng dụng và quản lý hoạt động thương mại điện tử tại Việt Nam.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Nghị định này áp dụng đối với:

1. Các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động thương mại điện tử trên lãnh thổ Việt Nam, bao gồm:

a) Thương nhân, tổ chức, cá nhân Việt Nam.

b) Cá nhân nước ngoài cư trú tại Việt Nam.

c) Thương nhân, tổ chức nước ngoài có sự hiện diện tại Việt Nam thông qua hoạt động đầu tư, lập chi nhánh, văn phòng đại diện, hoặc thiết lập website dưới tên miền của Việt Nam.

2. Các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động thương mại điện tử ngoài lãnh thổ Việt Nam trong trường hợp các bên thỏa thuận chọn áp dụng Nghị định này.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Thương mại điện tử* là việc tiến hành một khâu hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động thương mại bằng phương tiện điện tử có kết nối với mạng Internet, mạng viễn thông di động, hoặc các mạng mở khác.

2. *Hoạt động thương mại* là hoạt động nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, đầu tư, xúc tiến thương mại và các hoạt động nhằm mục đích sinh lợi khác.

4. *Chứng từ điện tử trong giao dịch thương mại (chứng từ điện tử)* là hợp đồng, đề nghị, thông báo, tuyên bố, chứng từ, hóa đơn hoặc các tài liệu khác ở dạng thông điệp dữ liệu, do các bên đưa ra liên quan tới việc giao kết hay thực hiện hợp đồng.

Chứng từ điện tử trong Nghị định này không bao gồm hối phiếu, lệnh phiếu, vận đơn, hóa đơn gửi hàng, phiếu xuất nhập kho hay bất cứ chứng từ có thể chuyển nhượng nào cho phép bên nắm giữ chứng từ hoặc bên thụ hưởng được quyền nhận hàng hóa, dịch vụ hoặc được trả một khoản tiền nào đó.

5. *Thông điệp dữ liệu* là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận hoặc được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

6. *Người khởi tạo* là bên, hoặc người đại diện của bên đó, đã tạo ra hoặc gửi đi chứng từ điện tử trước khi lưu trữ nó. Người khởi tạo không bao gồm bên hoạt động với tư cách là người trung gian liên quan tới chứng từ điện tử.

7. *Người nhận* là bên nhận được chứng từ điện tử theo chủ ý của người khởi tạo. Người nhận không bao gồm bên hoạt động với tư cách là người trung gian liên quan tới chứng từ điện tử.

8. *Hệ thống thông tin* là hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hoặc thực hiện các xử lý khác đối với thông điệp dữ liệu.

9. *Hệ thống thông tin tự động* là hệ thống thông tin được sử dụng để khởi đầu một hành động hay phản hồi các thông điệp dữ liệu nhưng không có sự can thiệp hoặc kiểm tra của con người mỗi lần một hành động được khởi đầu hoặc một phản hồi được tạo ra bởi hệ thống.

10. *Địa điểm kinh doanh* là cơ sở cố định để tiến hành hoạt động kinh doanh, không bao gồm cơ sở cung cấp tạm thời hàng hóa hay dịch vụ.

11. *Website thương mại điện tử* là trang thông tin điện tử được thiết lập để phục vụ một khâu hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động mua bán hàng hóa hay cung ứng dịch vụ, từ khâu trưng bày giới thiệu hàng hóa, dịch vụ đến giao kết hợp đồng, cung ứng dịch vụ, thanh toán và dịch vụ hậu mãi.

12. *Sàn giao dịch thương mại điện tử* là website thương mại điện tử cho phép các thương nhân, tổ chức, cá nhân không phải chủ sở hữu hoặc người quản lý website có thể tiến hành một khâu hoặc toàn bộ quy trình bán hàng hóa, dịch vụ trên đó.

13. *Chức năng đặt hàng trực tuyến* là một chức năng được cài đặt trên website thương mại điện tử cho phép khách hàng khởi đầu quá trình giao kết hợp đồng với thương nhân theo những điều khoản được công bố trên website đó, bao gồm cả việc giao kết hợp đồng với hệ thống thông tin tự động của thương nhân.

14. *Thu thập thông tin cá nhân* là hoạt động thu thập để đưa vào một cơ sở dữ liệu bao gồm thông tin cá nhân của nhiều người tiêu dùng là khách hàng hoặc khách hàng tiềm năng của thương nhân, tổ chức hoạt động thương mại điện tử.

16. *Chứng thực hợp đồng điện tử* là dịch vụ của bên thứ ba về lưu trữ và chứng thực tính toàn vẹn của chứng từ điện tử do các bên giao kết hợp đồng khởi tạo trong quá trình giao dịch thương mại điện tử.

#### **Điều 4. Các hành vi bị cấm trong hoạt động thương mại điện tử**

##### **1. Vi phạm về hoạt động kinh doanh thương mại điện tử:**

a) Cung cấp dịch vụ thương mại điện tử thông qua một mạng lưới kinh doanh, tiếp thị, trong đó mỗi người tham gia phải đóng một khoản tiền ban đầu để mua dịch vụ và được nhận tiền hoa hồng, tiền thưởng hoặc lợi ích kinh tế khác từ việc vận động người khác tham gia mạng lưới;

b) Lợi dụng thương mại điện tử để kinh doanh các hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh;

c) Cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử hoặc dịch vụ giám sát, đánh giá và chứng thực trong thương mại điện tử mà chưa đăng ký hoặc chưa được cấp phép theo các quy định của Nghị định này;

d) Cung cấp thông tin sai lệch hoặc giả mạo khi thực hiện các thủ tục thông báo thiết lập website thương mại điện tử, đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, xin cấp phép các dịch vụ giám sát, đánh giá và chứng thực trong thương mại điện tử;

##### **2. Vi phạm về thông tin trên website thương mại điện tử:**

a) Giả mạo thông tin đăng ký hoặc không tuân thủ các quy định về hình thức, quy cách công bố thông tin đăng ký trên website thương mại điện tử;

b) Sử dụng biểu trưng của các chương trình đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử khi chưa được những chương trình này chính thức công nhận;

c) Sử dụng các đường dẫn, biểu trưng hoặc những công nghệ trực tuyến khác để gây nhầm lẫn về mối liên hệ giữa thương nhân với các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác;

d) Sử dụng đường dẫn để cung cấp những thông tin trái ngược hoặc sai lệch so với thông tin được công bố tại khu vực website có gắn đường dẫn này.

##### **3. Vi phạm về giao dịch trên website thương mại điện tử:**

a) Thực hiện các hành vi lừa đảo khách hàng trên website thương mại điện tử;

b) Lấy cắp hoặc sử dụng trái phép mật khẩu, khóa mật mã và thông tin riêng của các thương nhân, tổ chức, cá nhân giao dịch trên website thương mại điện tử;

c) Giả mạo thông tin của thương nhân, tổ chức, cá nhân khác để tham gia hoạt động thương mại điện tử;

d) Can thiệp vào hệ điều hành và trình duyệt Internet tại các máy tính truy cập vào website nhằm buộc khách hàng lưu lại website trái với ý muốn của mình.

#### 4. Các vi phạm khác:

a) Đánh cắp, sử dụng, tiết lộ, chuyển nhượng, bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức khác hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

b) Giả mạo hoặc sao chép giao diện website thương mại điện tử của thương nhân, tổ chức, cá nhân khác để kiếm lợi hoặc để gây nhầm lẫn, gây mất lòng tin của khách hàng đối với thương nhân, tổ chức, cá nhân đó.

c) Lợi dụng thương mại điện tử để thực hiện các hành vi ép buộc trong kinh doanh, gièm pha, gây rối hoạt động kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân khác hoặc quảng cáo, khuyến mại nhằm cạnh tranh không lành mạnh.

### **Điều 5. Trách nhiệm quản lý nhà nước về thương mại điện tử**

1. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trong việc thực hiện quản lý nhà nước về thương mại điện tử, bao gồm:

a) Xây dựng và tổ chức thực hiện cơ chế, chính sách, chiến lược, quy hoạch, chương trình phát triển thương mại điện tử;

b) Trình Chính phủ ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền và hướng dẫn thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động thương mại điện tử, tiêu chuẩn, quy chuẩn ứng dụng thương mại điện tử và các quy định về quản lý dịch vụ thương mại điện tử đặc thù;

c) Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quản lý và thực thi pháp luật đối với các hoạt động kinh doanh thương mại điện tử, bao gồm cấp phép, đăng ký, báo cáo, thống kê, thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền;

d) Thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp triển khai, ứng dụng thương mại điện tử;

e) Tổ chức thống kê về thương mại điện tử;

g) Chủ trì các hoạt động hợp tác quốc tế về thương mại điện tử;

## 2. Bộ Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm:

a) Chủ trì thực hiện các hoạt động quản lý, thúc đẩy sử dụng chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số trong các hoạt động TMDT;

b) Chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương ban hành các tiêu chuẩn, giải pháp bảo đảm an toàn thông tin trong hoạt động thương mại điện tử;

c) Hướng dẫn, chỉ đạo, tổ chức thực hiện các quy định pháp luật về bảo vệ an toàn thông tin trong các hoạt động thương mại điện tử;

d) Trình Chính phủ ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền các chính sách đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp;

e) Phối hợp với Bộ Công thương thực hiện các hoạt động tuyên truyền về cơ chế, chính sách, chiến lược, quy hoạch, chương trình phát triển thương mại điện tử.

## 3. Bộ Công an chịu trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan xây dựng và trình Chính phủ ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền các quy định về xử lý hình sự đối với những hành vi lợi dụng thương mại điện tử để xâm phạm an ninh, trật tự an toàn xã hội và lợi ích người tiêu dùng;

b) Chỉ đạo, triển khai công tác phòng, chống tội phạm, tổ chức điều tra, truy tố tội phạm trong hoạt động thương mại điện tử;

c) Chỉ đạo công an các địa phương phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức thuộc Bộ Công Thương tiến hành thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm đối với thương nhân, tổ chức và cá nhân vi phạm quy định về trật tự an toàn xã hội trong thương mại điện tử.

#### 4. Bộ Kế hoạch và Đầu tư chịu trách nhiệm:

a) Phối hợp với Bộ Công Thương xây dựng cơ chế, chính sách để thúc đẩy việc phát triển và ứng dụng thương mại điện tử trong doanh nghiệp và cơ quan Nhà nước;

b) Xây dựng và trình Chính phủ ban hành mã ngành nghề đăng ký riêng cho dịch vụ thương mại điện tử.

#### 5. Bộ Tài chính chịu trách nhiệm:

a) Trình Chính phủ ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền và hướng dẫn việc thực hiện các quy định về phí, lệ phí liên quan dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp;

b) Trình Chính phủ ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền và hướng dẫn thực hiện các quy định về hóa đơn, thuế đối với hoạt động bán hàng trên các website thương mại điện tử.

#### 6. Bộ Giáo dục và Đào tạo chịu trách nhiệm:

a) Chủ trì nghiên cứu, xây dựng đề án mở ngành học về lĩnh vực thương mại điện tử trình độ cao đẳng và đại học;

b) Chỉ đạo các cơ sở đào tạo xây dựng, phát triển các môn học, chuyên ngành về lĩnh vực thương mại điện tử;

c) Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan tổ chức việc đào tạo, cấp chứng chỉ hành nghề về thương mại điện tử;

b) Chủ trì nghiên cứu và ứng dụng đào tạo trực tuyến phục vụ việc tuyên truyền phổ biến về thương mại điện tử.

7. Ngân hàng nhà nước chịu trách nhiệm tổ chức, quản lý và giám sát hoạt động của các hệ thống thanh toán, đảm bảo các hệ thống thanh toán hoạt động an toàn và hiệu quả, tăng cường các tiện ích thanh toán điện tử phục vụ cho các

hoạt động thương mại điện tử. Triển khai đồng bộ các giải pháp để đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam.

8. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình thực hiện quản lý nhà nước về thương mại điện tử tại địa phương phù hợp với các quy định tại Nghị định này.

## **Điều 6. Chương trình phát triển thương mại điện tử**

1. Nhà nước có chính sách và biện pháp thích hợp nhằm thúc đẩy thương mại điện tử thông qua Chương trình phát triển thương mại điện tử hàng năm.

2. Chương trình phát triển thương mại điện tử là tập hợp các nội dung, nhiệm vụ về hoạt động phát triển thương mại điện tử quốc gia và địa phương theo từng giai đoạn nhằm mục tiêu khuyến khích, hỗ trợ ứng dụng thương mại điện tử để nâng cao hiệu quả sản xuất, kinh doanh, thúc đẩy giao dịch thương mại trong nước và xuất khẩu, xây dựng kết cấu hạ tầng thương mại theo hướng hiện đại hóa.

3. Đối tượng tham gia Chương trình phát triển thương mại điện tử bao gồm: thương nhân, tổ chức ứng dụng thương mại điện tử trong hoạt động sản xuất, kinh doanh; tổ chức, cá nhân tham gia công tác quản lý, thực hiện các hoạt động phát triển thương mại điện tử.

4. Kinh phí cho Chương trình phát triển thương mại điện tử bao gồm:

a) Kinh phí phát triển thương mại điện tử quốc gia được sử dụng cho hoạt động phát triển thương mại điện tử và những chương trình mục tiêu về thương mại điện tử do Bộ Công Thương quản lý và tổ chức thực hiện.

b) Kinh phí phát triển thương mại điện tử địa phương do Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quản lý để sử dụng cho những hoạt động phát triển thương mại điện tử do địa phương thực hiện.

5. Kinh phí phát triển thương mại điện tử quốc gia được hình thành từ các nguồn:

a) Ngân sách nhà nước cấp hàng năm theo kế hoạch;

b) Tài trợ và đóng góp của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước;

c) Nguồn vốn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

6. Kinh phí phát triển thương mại điện tử quốc gia được sử dụng cho mục đích sau:

- a) Chi cho Chương trình phát triển thương mại điện tử;
- b) Hỗ trợ hoạt động phát triển thương mại điện tử của Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo chương trình, kế hoạch và đề án được phê duyệt.

7. Nội dung hoạt động thuộc Chương trình phát triển thương mại điện tử:

- a) Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức về thương mại điện tử;
- b) Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực thương mại điện tử;
- c) Phát triển các sản phẩm, giải pháp thương mại điện tử;
- d) Tư vấn xây dựng kế hoạch ứng dụng thương mại điện tử;
- đ) Hợp tác quốc tế về thương mại điện tử;
- e) Nâng cao năng lực quản lý và tổ chức hoạt động phát triển thương mại điện tử.

8. Quản lý kinh phí phát triển thương mại điện tử quốc gia và địa phương:

a) Kế hoạch và dự toán kinh phí phát triển thương mại điện tử quốc gia do Bộ Công Thương xây dựng, tổng hợp vào dự toán ngân sách hàng năm của Bộ Công Thương trình các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

b) Kế hoạch và dự toán kinh phí phát triển thương mại điện tử địa phương do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng, tổng hợp vào dự toán ngân sách hàng năm của địa phương mình, trình duyệt theo quy định hiện hành;

c) Hàng năm, cơ quan tài chính các cấp căn cứ vào kế hoạch, dự toán ngân sách được duyệt và tiến độ thực hiện để cấp phát cho các cơ quan quản lý nhà nước triển khai Chương trình phát triển thương mại điện tử ở Trung ương và địa phương.

9. Bộ Tài chính phối hợp với Bộ Công Thương hướng dẫn cụ thể trình tự lập, quản lý và sử dụng kinh phí phát triển thương mại điện tử quốc gia.

## **Điều 7. Thống kê về thương mại điện tử**

1. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thu thập số liệu thống kê về tình hình ứng dụng thương mại điện tử của địa phương, hàng năm báo cáo Bộ Công Thương để tổng hợp.

2. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử có nghĩa vụ định kỳ báo cáo về hoạt động cung cấp dịch vụ của mình để phục vụ công tác thống kê thương mại điện tử, bao gồm các chỉ tiêu sau:

a) Hạ tầng kỹ thuật cung cấp dịch vụ thương mại điện tử của thương nhân, tổ chức

b) Số lượng người tham gia sử dụng dịch vụ;

b) Số giao dịch thực hiện trên website cung cấp dịch vụ;

c) Giá trị giao dịch thực hiện trên website cung cấp dịch vụ;

d) Chi phí và doanh thu từ dịch vụ thương mại điện tử;

e) Chi phí và doanh thu từ các hoạt động khác;

3. Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định cụ thể chế độ báo cáo thống kê đối với các thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và các địa phương có doanh nghiệp hoạt động kinh doanh thương mại điện tử.

## **Chương II**

### **GIAO KẾT HỢP ĐỒNG TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

#### **Mục 1**

#### **Giá trị pháp lý của chứng từ điện tử trong giao dịch thương mại**

##### **Điều 8. Giá trị pháp lý như văn bản**

Chứng từ điện tử trong giao dịch thương mại có giá trị pháp lý như văn bản nếu thông tin chứa trong chứng từ đó có thể lưu trữ và hiển thị tại thiết bị điện tử của người đọc.

##### **Điều 9. Giá trị pháp lý như bản gốc**

1. Chứng từ điện tử trong giao dịch thương mại có giá trị pháp lý như bản gốc nếu đáp ứng cả hai điều kiện sau:

a) Được ký số, hoặc chứng thực bởi tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử, hoặc áp dụng một biện pháp công nghệ khác nhằm đảm bảo tính toàn vẹn kể từ thời điểm chứng từ điện tử được khởi tạo;

b) Thông tin chứa trong chứng từ điện tử có thể truy cập, sử dụng được dưới dạng hoàn chỉnh khi cần thiết.

2. Tiêu chí đánh giá tính toàn vẹn là thông tin còn đầy đủ và chưa bị thay đổi, ngoài những thay đổi về hình thức phát sinh trong quá trình trao đổi, lưu trữ hoặc hiển thị chứng từ điện tử.

##### **Điều 10. Thời điểm, địa điểm gửi và nhận chứng từ điện tử trong giao dịch thương mại**

1. Thời điểm gửi một chứng từ điện tử là thời điểm chứng từ điện tử đó rời khỏi hệ thống thông tin dưới sự kiểm soát của người khởi tạo hay đại diện của người khởi tạo. Trong trường hợp chứng từ điện tử không rời khỏi hệ thống thông tin dưới sự kiểm soát của người khởi tạo hay đại diện của người khởi tạo, thời điểm gửi là thời điểm nhận được chứng từ điện tử.

2. Thời điểm nhận một chứng từ điện tử là thời điểm người nhận có thể truy cập được chứng từ điện tử đó tại địa chỉ điện tử do người nhận chỉ ra. Thời

điểm nhận một chứng từ điện tử ở địa chỉ điện tử khác của người nhận là thời điểm người nhận có thể truy cập được chứng từ điện tử tại địa chỉ này và người nhận biết rõ chứng từ điện tử đã được gửi tới địa chỉ này.

3. Người nhận được coi là có thể truy cập được một chứng từ điện tử khi chứng từ điện tử đó tới được địa chỉ điện tử của người nhận.

4. Địa điểm kinh doanh của người khởi tạo được coi là địa điểm gửi chứng từ điện tử và địa điểm kinh doanh của người nhận được coi là địa điểm nhận chứng từ điện tử.

### **Điều 11. Địa điểm kinh doanh của các bên trong giao dịch thương mại điện tử**

1. Địa điểm kinh doanh của mỗi bên là địa điểm do bên đó chỉ ra, trừ khi bên khác nêu rõ bên đó không có địa điểm kinh doanh tại địa điểm này.

2. Trong trường hợp một bên có nhiều địa điểm kinh doanh nhưng không chỉ ra địa điểm kinh doanh nào thì địa điểm kinh doanh là địa điểm có mối quan hệ mật thiết nhất với hợp đồng liên quan xét tới mọi bối cảnh trước và tại thời điểm giao kết hợp đồng.

3. Trong trường hợp một cá nhân không có địa điểm kinh doanh thì địa điểm kinh doanh là nơi cư trú của cá nhân đó.

4. Một địa điểm không được coi là địa điểm kinh doanh nếu địa điểm đó chỉ là nơi đặt máy móc, thiết bị công nghệ của hệ thống thông tin do một bên sử dụng để giao kết hợp đồng, hoặc chỉ là nơi các bên khác có thể truy cập hệ thống thông tin đó.

5. Một địa danh gắn với tên miền hay địa chỉ thư điện tử của một bên không nhất thiết liên quan tới địa điểm kinh doanh của bên đó.

### **Điều 12. Thông báo về đề nghị giao kết hợp đồng trong giao dịch thương mại điện tử**

Một thông báo bằng chứng từ điện tử về đề nghị giao kết hợp đồng mà không có bên nhận cụ thể thì chưa được coi là đề nghị giao kết hợp đồng, trừ khi bên thông báo chỉ rõ trong thông báo đó trách nhiệm của mình trong trường hợp nhận được trả lời chấp nhận.

### **Điều 13. Sử dụng hệ thống thông tin tự động trong giao dịch thương mại điện tử**

Hợp đồng được giao kết từ sự tương tác giữa một hệ thống thông tin tự động và một cá nhân, hoặc giữa các hệ thống thông tin tự động với nhau không bị phủ nhận giá trị pháp lý chỉ vì không có sự kiểm tra hay can thiệp của con người vào từng hành động cụ thể do các hệ thống thông tin tự động thực hiện hay hợp đồng được giao kết.

### **Điều 14. Lỗi nhập thông tin trong giao dịch thương mại điện tử**

1. Trường hợp một cá nhân mắc phải lỗi nhập thông tin trong một văn bản điện tử được sử dụng để trao đổi với hệ thống thông tin tự động của bên khác nhưng hệ thống thông tin tự động này không hỗ trợ cho cá nhân đó sửa lại lỗi thì cá nhân đó hoặc người đại diện của mình có quyền rút bỏ phần chứng từ điện tử có lỗi nếu tuân thủ hai điều kiện sau:

a) Ngay khi biết có lỗi, cá nhân hoặc đại diện của cá nhân đó thông báo cho bên kia về lỗi và nêu rõ mình đã mắc phải lỗi trong chứng từ điện tử này;

b) Cá nhân hoặc đại diện của cá nhân đó vẫn chưa sử dụng hoặc có được bất kỳ lợi ích vật chất hay giá trị nào từ hàng hóa hay dịch vụ nhận được từ bên kia.

2. Quyền rút bỏ phần chứng từ điện tử có lỗi không ảnh hưởng tới việc áp dụng pháp luật quy định về hậu quả các lỗi phát sinh ngoài các quy định tại khoản 1 Điều này.

## **Mục 2**

### **Giao kết hợp đồng sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website thương mại điện tử**

### **Điều 15. Thông báo về đề nghị giao kết hợp đồng**

Nếu một website thương mại điện tử có chức năng đặt hàng trực tuyến áp dụng cho từng hàng hóa hoặc dịch vụ cụ thể được giới thiệu trên website đó, thì các thông tin giới thiệu về hàng hóa, dịch vụ và các điều khoản liên quan được coi là thông báo về đề nghị giao kết hợp đồng của thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng.

## **Điều 16. Đề nghị giao kết hợp đồng**

Chứng từ điện tử do khách hàng khởi tạo và gửi đi bằng cách sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến được coi là đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng đối với hàng hóa hoặc dịch vụ gắn kèm chức năng đặt hàng trực tuyến đó.

## **Điều 17. Rà soát và xác nhận nội dung hợp đồng**

Website thương mại điện tử phải có cơ chế cho phép khách hàng rà soát, bổ sung, sửa đổi và xác nhận nội dung giao dịch trước khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến để gửi đề nghị giao kết hợp đồng. Cơ chế rà soát và xác nhận này phải thỏa mãn các điều kiện sau:

1. Hiển thị cho khách hàng những thông tin cơ bản liên quan đến giao dịch, bao gồm:

- Tên hàng hóa hoặc dịch vụ, số lượng và chủng loại, phương thức và thời hạn giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ;

- Tổng giá trị của hợp đồng và các chi tiết liên quan đến phương thức thanh toán được khách hàng lựa chọn;

Những thông tin này phải đáp ứng khả năng lưu trữ, in ấn được trên hệ thống thông tin của khách hàng và hiển thị được về sau.

2. Cho phép khách hàng sau khi rà soát những thông tin nói trên được lựa chọn hủy giao dịch hoặc xác nhận việc đề nghị giao kết hợp đồng.

## **Điều 18. Trả lời đề nghị giao kết hợp đồng**

1. Khi trả lời chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng, thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng phải cung cấp cho khách hàng những thông tin sau:

- a) Danh sách toàn bộ hàng hóa hoặc dịch vụ khách hàng đặt mua, số lượng, giá của từng sản phẩm và tổng giá trị hợp đồng;

- b) Thời hạn giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ;

- c) Thông tin liên hệ để khách hàng có thể hỏi về tình trạng thực hiện hợp đồng khi cần thiết.

2. Trả lời không chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng phải nêu rõ lý do.

3. Trả lời đề nghị giao kết hợp đồng phải được thực hiện dưới hình thức phù hợp để thông tin có thể lưu trữ, in và hiển thị được tại hệ thống thông tin của khách hàng.

### **Điều 19. Chấm dứt đề nghị giao kết hợp đồng**

1. Trường hợp website có công bố thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, nếu hết thời hạn này mà khách hàng vẫn chưa nhận được trả lời của thương nhân thì đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng chấm dứt hiệu lực. Việc trả lời chấp nhận sau thời hạn này hình thành một đề nghị giao kết hợp đồng khác từ phía thương nhân.

2. Trong trường hợp website không công bố rõ thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, nếu trong vòng 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi gửi đề nghị giao kết hợp đồng, khách hàng vẫn chưa nhận được trả lời đề nghị giao kết hợp đồng thì đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng được coi là chấm dứt hiệu lực.

### **Điều 20. Thời điểm giao kết hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website thương mại điện tử**

Thời điểm giao kết hợp đồng là thời điểm khách hàng nhận được trả lời của thương nhân chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng theo quy định tại Khoản 1 Điều 18 Nghị định này.

### **Điều 21. Cung cấp các điều khoản của hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website thương mại điện tử**

Website thương mại điện tử có chức năng đặt hàng trực tuyến phải cung cấp cho khách hàng thông tin về các điều khoản của hợp đồng như quy định từ Điều 29 đến Điều 33 Nghị định này trước thời điểm khách hàng gửi đề nghị giao kết hợp đồng.

### **Điều 22. Thủ tục chấm dứt hợp đồng đối với hợp đồng cung ứng dịch vụ thương mại điện tử và các dịch vụ trực tuyến khác**

1. Website dịch vụ thương mại điện tử và website cung cấp các dịch vụ trực tuyến khác phải cung cấp một công cụ trực tuyến để khách hàng có thể gửi thông báo chấm dứt hợp đồng khi hết nhu cầu sử dụng dịch vụ. Công cụ này phải thỏa mãn các điều kiện sau:

a) Cho phép khách hàng lưu trữ và hiển thị thông báo chấm dứt hợp đồng trong hệ thống thông tin của mình sau khi gửi đi;

b) Có cơ chế phản hồi để khách hàng biết thông báo chấm dứt hợp đồng của mình đã được gửi;

2. Website dịch vụ thương mại điện tử và website cung cấp các dịch vụ trực tuyến khác phải công bố thông tin minh bạch, đầy đủ về quy trình, thủ tục chấm dứt hợp đồng, bao gồm các nội dung sau:

a) Các trường hợp thương nhân, tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ chấm dứt hợp đồng và cách thức giải quyết hậu quả của việc chấm dứt hợp đồng này;

b) Thời điểm hợp đồng kết thúc hiệu lực và cách thức thanh toán phí dịch vụ trong trường hợp khách hàng là bên chấm dứt hợp đồng;

c) Nếu website không công bố rõ thời điểm hợp đồng kết thúc hiệu lực trong trường hợp khách hàng là bên chấm dứt hợp đồng, thì thời điểm khách hàng gửi thông báo được coi là thời điểm hợp đồng chấm dứt.

### **Chương III**

## **HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

### **Điều 23. Chủ thể của hoạt động thương mại điện tử**

Các chủ thể tham gia hoạt động thương mại điện tử bao gồm:

1. Các thương nhân, tổ chức, cá nhân tự thiết lập website thương mại điện tử để phục vụ hoạt động xúc tiến thương mại, bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ của mình (người sở hữu website thương mại điện tử bán hàng).

2. Các thương nhân, tổ chức thiết lập website thương mại điện tử để cung cấp môi trường cho cá nhân, tổ chức, thương nhân khác tiến hành hoạt động thương mại (thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử).

3. Các thương nhân, tổ chức, cá nhân sử dụng website của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử để phục vụ hoạt động xúc tiến thương mại, bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ của mình (người bán).

4. Các thương nhân, tổ chức, cá nhân mua hàng hóa hoặc dịch vụ từ người bán trên website thương mại điện tử (khách hàng).

5. Các thương nhân, tổ chức cung cấp hạ tầng kỹ thuật cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử (thương nhân, tổ chức cung cấp hạ tầng).

#### **Điều 24. Các hình thức website thương mại điện tử**

1. Website thương mại điện tử bán hàng: là trang thông tin điện tử do các thương nhân, tổ chức, cá nhân tự thiết lập để phục vụ hoạt động xúc tiến thương mại, bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ của mình.

2. Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử: là trang thông tin điện tử do một thương nhân, tổ chức thiết lập để cung cấp môi trường cho các cá nhân, tổ chức, thương nhân khác tiến hành hoạt động thương mại. Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử bao gồm các loại sau:

- a) Sàn giao dịch thương mại điện tử
- b) Website đấu giá trực tuyến
- c) Website khuyến mại trực tuyến

#### **Điều 25. Các nguyên tắc hoạt động thương mại điện tử**

1. Nguyên tắc tự do và tự nguyện thỏa thuận trong giao dịch thương mại điện tử:

Các chủ thể tham gia hoạt động thương mại điện tử có quyền tự do thỏa thuận không trái với quy định của pháp luật để xác lập các quyền và nghĩa vụ của từng bên trong giao dịch. Thỏa thuận này là căn cứ để giải quyết các tranh chấp có thể phát sinh trong quá trình giao dịch.

2. Nguyên tắc áp dụng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động thương mại điện tử.

a) Người sở hữu website thương mại điện tử bán hàng phải tuân thủ các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng.

b) Người bán trên website của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử là người sử dụng dịch vụ cho mục đích kinh doanh, không phải là người tiêu dùng.

c) Khách hàng trên website của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử là người tiêu dùng dịch vụ thương mại điện tử và là người tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ do người bán trên website cung cấp.

c) Trường hợp người bán trực tiếp đăng thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình trên website thương mại điện tử thì thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và thương nhân, tổ chức cung cấp hạ tầng không phải là bên thứ ba cung cấp thông tin theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Nguyên tắc xác định phạm vi hoạt động kinh doanh trong thương mại điện tử

Nếu thương nhân, tổ chức, cá nhân tiến hành hoạt động bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ và xúc tiến thương mại trên website thương mại điện tử không nêu cụ thể giới hạn địa lý của những hoạt động này, thì các hoạt động kinh doanh đó được coi là tiến hành trên phạm vi cả nước.

4. Nguyên tắc kinh doanh các hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh hoặc hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện thông qua thương mại điện tử:

Các chủ thể ứng dụng thương mại điện tử để kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh hoặc hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện phải tuân thủ toàn bộ quy định pháp luật liên quan đến việc kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đặc thù đó.

## **Mục 1**

### **Hoạt động của website thương mại điện tử bán hàng**

**Điều 26. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử bán hàng**

1. Thông báo với Bộ Công Thương về việc thiết lập website thương mại điện tử bán hàng theo quy định tại Mục 1 Chương IV Nghị định này;

2. Thực hiện đầy đủ việc cung cấp thông tin trên website theo các quy định tại Mục này;

3. Tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng quy định tại Mục 1 Chương V Nghị định này;

4. Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định này nếu website có chức năng đặt hàng trực tuyến;

5. Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương V Nghị định này nếu website có chức năng thanh toán trực tuyến;

6. Cung cấp thông tin về tình hình kinh doanh của mình khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ hoạt động thống kê thương mại điện tử;

7. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 27. Cung cấp thông tin trên website thương mại điện tử bán hàng**

1. Website thương mại điện tử phải cung cấp đầy đủ thông tin về thương nhân, hàng hóa, dịch vụ và các điều khoản của hợp đồng mua bán áp dụng cho hàng hóa, dịch vụ được giới thiệu trên website theo quy định từ Điều 28 đến Điều 34 Nghị định này.

2. Những thông tin này phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Rõ ràng, chính xác, dễ tìm và dễ hiểu.

b) Được sắp xếp tại các mục tương ứng trên website và có thể truy cập bằng phương pháp trực tuyến.

c) Có khả năng lưu trữ, in và hiển thị được về sau.

d) Được hiển thị rõ đối với khách hàng trước thời điểm khách hàng gửi đề nghị giao kết hợp đồng.

#### **Điều 28. Thông tin về người sở hữu website thương mại điện tử**

Thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử bán hàng phải công bố những thông tin sau trên trang chủ website:

a) Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân;

b) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân; hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức; hoặc mã số thuế cá nhân của cá nhân;

c) Số điện thoại, địa chỉ thư điện tử hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.

### **Điều 29. Thông tin về hàng hóa, dịch vụ**

Với bất kỳ hàng hóa hoặc dịch vụ nào được giới thiệu trên website thương mại điện tử, thương nhân phải cung cấp những thông tin giúp khách hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của hàng hóa, dịch vụ nhằm tránh sự hiểu nhầm khi ra quyết định giao kết hợp đồng.

### **Điều 30. Thông tin về giá cả**

1. Thông tin về giá hàng hóa hoặc dịch vụ, nếu có, phải thể hiện rõ giá đã hay chưa bao gồm những chi phí liên quan đến việc mua hàng hóa hoặc dịch vụ như thuế, phí đóng gói, phí vận chuyển và các chi phí phát sinh khác.

2. Đối với dịch vụ trên các website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử quy định tại Mục 2, 3 và 4 Chương này, website phải công bố thông tin chi tiết về cách thức tính phí dịch vụ và cơ chế thanh toán.

### **Điều 31. Thông tin về điều kiện giao dịch chung**

1. Thương nhân phải công bố những điều kiện giao dịch chung đối với hàng hóa hoặc dịch vụ giới thiệu trên website, bao gồm:

a) Bất kỳ điều kiện hoặc hạn chế nào, nếu có, trong việc cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ, như giới hạn về thời gian hay phạm vi địa lý.

b) Chính sách hoàn trả, bao gồm thời hạn hoàn trả, phương thức trả hoặc đổi hàng đã mua, cách thức lấy lại tiền, và chi phí cho các giao dịch phát sinh này.

c) Chính sách bảo hành sản phẩm, nếu có.

d) Các tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình cung cấp dịch vụ, biểu phí, và các điều khoản khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, bao gồm cả những điều kiện và hạn chế nếu có.

đ) Nghĩa vụ của thương nhân và nghĩa vụ của khách hàng trong mỗi giao dịch.

2. Các điều kiện giao dịch chung phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, có màu chữ tương phản với màu nền của phần website đăng các điều kiện giao dịch chung đó.

### **Điều 32. Thông tin về vận chuyển và giao nhận**

Thương nhân phải công bố những thông tin sau về điều kiện vận chuyển và giao nhận áp dụng cho hàng hóa hoặc dịch vụ giới thiệu trên website:

- a) Các phương thức giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ.
- b) Thời hạn ước tính cho việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, có tính đến các yếu tố khoảng cách địa lý và phương thức giao hàng.
- c) Các giới hạn về mặt địa lý cho việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, nếu có.
- d) Trường hợp phát sinh chậm trễ trong việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, phải có thông tin kịp thời cho khách hàng và tạo cơ hội để khách hàng có thể hủy hợp đồng nếu muốn.

### **Điều 33. Thông tin về các phương thức thanh toán**

1. Thương nhân phải công bố toàn bộ các phương thức thanh toán áp dụng cho hàng hóa hoặc dịch vụ chào bán trên website, kèm theo giải thích rõ ràng, chính xác để khách hàng có thể hiểu và lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp.

2. Nếu website thương mại điện tử có chức năng thanh toán trực tuyến, thương nhân phải lưu trữ toàn bộ chứng từ điện tử chứa những thông tin chi tiết về từng giao dịch thanh toán được thực hiện trực tuyến này, đồng thời tạo điều kiện cho khách hàng xem, in ấn và lưu trữ chứng từ ngay thời điểm chứng từ được khởi tạo.

## **Mục 2**

### **Hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử**

#### **Điều 34. Cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử**

1. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử là thương nhân, tổ chức thiết lập website thương mại điện tử để các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác có thể tiến hành một khâu hoặc toàn bộ quy trình bán hàng hóa, dịch vụ trên đó.

2. Các hình thức của sàn giao dịch thương mại điện tử:

a) Trang thông tin điện tử cho phép người tham gia được mở các gian hàng trên đó để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ;

b) Trang thông tin điện tử cho phép người tham gia được lập các website nhánh để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ;

c) Trang thông tin điện tử cho phép người tham gia đăng tin bán hàng hóa và dịch vụ;

d) Trang thông tin điện tử có chuyên mục mua bán;

e) Các hình thức khác do Bộ Công Thương quy định.

3. Thương nhân, tổ chức thiết lập website thương mại điện tử, trên đó các bên thỏa thuận thực hiện việc mua bán một lượng nhất định của một loại hàng hóa nhất định theo những tiêu chuẩn niêm yết trên website với giá được thỏa thuận tại thời điểm giao kết hợp đồng và thời gian giao hàng được xác định tại một thời điểm trong tương lai, thì phải có giấy phép thành lập sở giao dịch hàng hóa và tuân thủ các quy định pháp luật về sở giao dịch hàng hóa.

#### **Điều 35. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử**

1. Đăng ký website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị định này.

2. Xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Điều 38 Nghị định này và theo

đúng nội dung được duyệt trong hồ sơ đăng ký website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử.

3. Thẩm tra thông tin đăng ký kinh doanh (đối với thương nhân) hoặc nhân thân (đối với cá nhân) tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

4. Lưu giữ thông tin đăng ký của các thương nhân, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật những thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

5. Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định này.

6. Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân và thông tin cá nhân.

7. Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh về những hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

8. Hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật; cung cấp các tài liệu như thông tin đăng ký, lịch sử giao dịch và các dữ liệu khác về đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

9. Công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi người tiêu dùng phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, thương nhân, tổ chức vận hành sàn thương mại điện tử phải cung cấp cho người tiêu dùng thông tin đăng ký của người bán, tích cực hỗ trợ người tiêu dùng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

10. Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm, báo cáo Bộ Công Thương dữ liệu thống kê về tình hình giao dịch hàng hóa và dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử của năm trước đó.

**Điều 36. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử**

1. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình chào bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

2. Tuân thủ các quy định tại mục 1 Chương này;

3. Tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại.

### **Điều 37. Trách nhiệm liên đới**

1. Hợp đồng hoặc thỏa thuận hợp tác giữa thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hoá, dịch vụ trên sàn thương mại điện tử và thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử cần quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên trong việc cung cấp thông tin, giao kết và thực hiện hợp đồng với người mua hàng hóa, dịch vụ.

2. Nếu hợp đồng hoặc thỏa thuận hợp tác giữa thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hoá, dịch vụ trên sàn thương mại điện tử và thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử không quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên, thì thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử chịu trách nhiệm trong trường hợp việc bán hàng hoá hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn vi phạm các quy định tại Nghị định này và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

### **Điều 38. Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử**

1. Quy chế hoạt động sàn giao dịch thương mại điện tử phải được công bố ngay trên trang chủ của website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử.

2. Quy chế hoạt động sàn giao dịch thương mại điện tử phải bao gồm các nội dung sau:

a) Quyền và nghĩa vụ của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử;

b) Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử;

c) Mô tả quy trình giao dịch đối với từng loại giao dịch có thể tiến hành trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

d) Hoạt động rà soát và thẩm quyền xử lý của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử khi phát hiện các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch;

đ) Quyền và nghĩa vụ của các bên trong một giao dịch tiến hành trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

e) Giới hạn trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử trong những giao dịch thực hiện trên sàn;

f) Các quy định về an toàn thông tin, quản lý thông tin trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

g) Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan đến giao dịch tiến hành trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

h) Quy chế sử dụng và bảo vệ thông tin cá nhân của người sử dụng dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử;

i) Biện pháp xử lý với các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng trên sàn giao dịch thương mại điện tử;

k) Biện pháp xử lý vi phạm đối với những người không tuân thủ quy chế hoạt động sàn giao dịch thương mại điện tử.

3. Khi có bất kỳ thay đổi gì về một trong các nội dung nêu tại khoản 2 Điều này, thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử phải thông báo cho mọi chủ thể sử dụng dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử ít nhất 5 ngày trước khi áp dụng những thay đổi đó.

### **Mục 3**

#### **Hoạt động của website khuyến mại trực tuyến**

##### **Điều 39. Cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến**

1. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến là thương nhân, tổ chức thiết lập website thương mại điện tử để thực hiện khuyến mại cho hàng hóa, dịch vụ của thương nhân khác (gọi tắt là đối tác) theo các điều khoản của hợp đồng dịch vụ khuyến mại.

## 2. Các hình thức của dịch vụ khuyến mại trực tuyến:

a) Bán phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ để khách hàng được mua hàng hoặc sử dụng dịch vụ của đối tác với giá ưu đãi hoặc hưởng những lợi ích khác;

b) Bán các thẻ khách hàng thường xuyên cho phép khách hàng sử dụng hàng hóa, dịch vụ từ một hệ thống các thương nhân đối tác với giá thấp hơn giá mua hàng hóa, dịch vụ tại từng đối tác riêng lẻ;

c) Các hình thức khác do Bộ Công Thương quy định.

### **Điều 40. Thông tin về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại**

1. Thông tin về từng hoạt động khuyến mại đăng tải trên website cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến phải bao gồm các nội dung sau:

a) Tên, địa chỉ, số điện thoại và các thông tin liên hệ khác của thương nhân có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại;

b) Mô tả hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại và hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại, trong đó bao gồm các thông tin về xuất xứ hàng hóa, quy cách, chất lượng hàng hóa và dịch vụ;

b) Thời gian khuyến mại, ngày bắt đầu, ngày kết thúc và địa bàn hoạt động khuyến mại;

c) Giá bán hàng hóa, giá cung ứng dịch vụ trước thời điểm được khuyến mại;

d) Tổng chi phí thực tế khách hàng phải trả để sở hữu hàng hóa, sử dụng dịch vụ được khuyến mại, bao gồm cả chi phí trả cho thương nhân kinh doanh dịch vụ khuyến mại trực tuyến;

e) Nội dung cụ thể của các điều kiện gắn với việc khuyến mại hàng hóa, dịch vụ.

2. Nếu website có cơ chế tiếp nhận ý kiến đánh giá hoặc phản hồi trực tuyến của khách hàng về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại, những ý kiến này phải được hiển thị công khai trên website để khách hàng tiềm năng khác xem được.

**Điều 41. Trách nhiệm của thương nhân cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến**

1. Đăng ký website cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị định này.

2. Tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng quy định tại Mục 1 Chương V Nghị định này.

3. Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định này nếu website có chức năng đặt hàng trực tuyến cho các phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ hoặc thẻ khách hàng thường xuyên.

4 Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương V Nghị định này nếu website có chức năng thanh toán trực tuyến.

5. Xây dựng và công bố trên website cơ chế tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại của khách hàng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại.

6. Công bố đầy đủ các nội dung quy định tại Điều 40 Nghị định này trong từng thông tin khuyến mại đăng tải trên website của mình.

7. Chịu trách nhiệm của bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm, báo cáo Bộ Công Thương dữ liệu thống kê về tình hình giao dịch trên website của năm trước đó.

**Điều 42. Trách nhiệm của thương nhân có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại**

1. Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại.

2. Thực hiện đúng các cam kết về chất lượng hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại theo như thông tin đã cung cấp.

**Điều 43. Hợp đồng dịch vụ khuyến mại**

1. Hợp đồng dịch vụ khuyến mại giữa thương nhân cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến với thương nhân có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại phải có các nội dung sau:

a) Phân định trách nhiệm giữa các bên trong việc thực hiện các trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật về hoạt động khuyến mại;

b) Quy định cụ thể nghĩa vụ giải quyết khiếu nại và bồi thường cho khách hàng trong trường hợp hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại hoặc hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại không phù hợp với nội dung đã thông báo hay cam kết.

2. Thương nhân cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến sẽ chịu trách nhiệm về các vấn đề nêu tại Khoản 1 Điều này nếu hợp đồng dịch vụ khuyến mại không quy định cụ thể những nội dung nêu trên.

## **Mục 4**

### **Hoạt động của website đấu giá trực tuyến**

#### **Điều 44. Cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến**

1. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến (người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến) là thương nhân, tổ chức thiết lập website thương mại điện tử để cung cấp giải pháp trực tuyến hỗ trợ người bán tổ chức đấu giá cho hàng hóa của mình trên website đó.

2. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến nếu không đăng ký kinh doanh dịch vụ đấu giá thì không được đứng ra tổ chức đấu giá trực tuyến.

#### **Điều 45. Yêu cầu về hệ thống kỹ thuật phục vụ hoạt động đấu giá trực tuyến**

1. Hệ thống kỹ thuật phục vụ hoạt động đấu giá trực tuyến phải có các chức năng tối thiểu sau:

- Ghi nhận và lưu trữ mọi mức giá được trả trong một cuộc đấu giá;

- Sau thời điểm bắt đầu một cuộc đấu giá, cứ 30 giây một lần hiển thị trên website mức giá cao nhất được ghi nhận và những người trả mức giá đó để mọi

bên tham gia cuộc đấu giá có thể xem được.

2. Trường hợp hệ thống không cho phép người tham gia đấu giá rút lại giá đã trả, hệ thống phải có thông báo rõ ràng đối với người tham gia đấu giá về việc này ngay trước thời điểm đấu giá. Thông báo phải nêu cụ thể trách nhiệm của người tham gia đấu giá trong trường hợp trả giá nhưng không mua hàng.

#### **Điều 46. Trách nhiệm của người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến**

1. Đăng ký website cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị định này;

2. Thực hiện các trách nhiệm quy định tại Điều 35 Nghị định này;

3. Ấn định phương thức và trình tự đấu giá trực tuyến;

4. Xây dựng hệ thống kỹ thuật phục vụ hoạt động đấu giá trực tuyến để người bán hàng có thể tổ chức đấu giá theo phương thức và trình tự đã ấn định;

5. Cung cấp công cụ trực tuyến để người bán hàng có thể thông báo, niêm yết công khai, đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết có liên quan đến hàng hoá đấu giá;

6. Cung cấp công cụ trực tuyến để người bán hàng có thể đăng tải hình ảnh về hàng hoá, mẫu hàng hóa hoặc tài liệu giới thiệu về hàng hóa cho người tham gia đấu giá xem xét;

7. Cung cấp cho người bán hàng thông tin (log file) về diễn biến cuộc đấu giá mà người bán hàng tổ chức khi có yêu cầu;

8. Lập thông báo kết quả đấu giá và gửi đến người bán hàng, người mua hàng và các bên có liên quan quy định tại Điều 51 của Nghị định này;

9. Chịu trách nhiệm trong trường hợp lỗi của hệ thống kỹ thuật khiến cuộc đấu giá không thực hiện được:

a) Nếu lỗi của hệ thống kỹ thuật khiến cuộc đấu giá không bắt đầu được vào thời điểm người bán dự định tổ chức đấu giá, người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến phải hoàn trả mọi chi phí liên quan đến việc tổ chức đấu giá cho người bán.

b) Nếu lỗi của hệ thống kỹ thuật khiến người tham gia đấu giá không tiếp

tục trả giá được sau khi cuộc đấu giá bắt đầu, thì người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến phải hủy kết quả đấu giá và cho phép người bán tổ chức đấu giá lại, đồng thời chịu mọi chi phí liên quan đến việc tổ chức đấu giá lại này.

**Điều 47. Trách nhiệm của người bán hàng trên website cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến**

1. Thông báo, niêm yết công khai, đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết có liên quan đến hàng hoá được bán đấu giá;
2. Công bố giá khởi điểm và ngưỡng giá chấp nhận bán, nếu có;
3. Chịu trách nhiệm về chất lượng, quy cách của hàng hóa được bán đấu giá;
4. Giải quyết các khiếu nại của người mua về hàng hóa được bán đấu giá;
5. Không bán hàng hóa là đối tượng cầm cố, thế chấp.

**Điều 48. Địa điểm và thời gian đấu giá**

1. Địa điểm đấu giá là nơi cư trú hoặc trụ sở của người bán hàng;
2. Thời gian đấu giá do người bán quyết định;
3. Thời điểm trả giá của người tham gia đấu giá là thời điểm gửi thông điệp dữ liệu thông báo việc trả một mức giá nhất định trong một cuộc đấu giá.;
4. Thời điểm ghi nhận một mức giá đã trả là thời điểm hệ thống thông tin của người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến nhận được thông điệp dữ liệu thông báo việc trả giá của người tham gia đấu giá.

**Điều 49. Thông báo đấu giá hàng hóa**

Thông báo đấu giá hàng hóa được thực hiện tại website cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến và phải bao gồm các nội dung sau:

1. Thời gian bắt đầu tiến hành đấu giá;
2. Thời gian kết thúc đấu giá, nếu có;
3. Tên, địa chỉ của người bán hàng;
4. Thông tin cần thiết liên quan đến hàng hoá;

5. Giá khởi điểm;
6. Ngưỡng giá chấp nhận bán (nếu có);
7. Thời hạn và phương thức thanh toán;
8. Thời hạn và cách thức giao hàng cho người mua sau khi đấu giá kết thúc;
9. Trường hợp đối tượng đấu giá là hàng hóa phải đăng ký sở hữu theo quy định của pháp luật, thông báo đấu giá hàng hóa phải bao gồm thêm các nội dung sau:

- Thời gian và địa điểm trưng bày hàng hóa
- Thời gian và địa điểm tham khảo hồ sơ hàng hóa
- Thời gian và địa điểm đăng ký mua hàng hóa
- Thời gian và cách thức tiến hành thủ tục chuyển giao quyền sở hữu hàng hóa.

#### **Điều 50. Xác định người mua hàng**

1. Đối với phương thức trả giá lên, người mua hàng là người đầu tiên có mức trả giá sau cùng cao hơn giá của người trước và cao hơn ngưỡng giá chấp nhận bán, được hệ thống thông tin của người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến ghi nhận trước thời điểm kết thúc đấu giá.

2. Đối với phương thức đặt giá xuống, người mua hàng là người đầu tiên chấp nhận mức giá khởi điểm hoặc mức giá hạ thấp hơn mức giá khởi điểm; được hệ thống thông tin của người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến ghi nhận trước thời điểm kết thúc đấu giá.

3. Trường hợp có nhiều người đồng thời trả mức giá cuối cùng đối với phương thức trả giá lên hoặc mức giá đầu tiên đối với phương thức đặt giá xuống, người bán phải tổ chức rút thăm giữa những người đó để quyết định người mua hàng.

#### **Điều 51. Thông báo kết quả đấu giá**

1. Người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến phải lập thông báo kết quả đấu giá hàng hoá ngay sau thời điểm kết thúc đấu giá, kể cả trong trường hợp

đấu giá không thành.

2. Thông báo phải ghi rõ các thông tin về hàng hóa, mức giá cuối cùng được trả, thời điểm hệ thống nhận được mức trả giá cuối cùng, thông tin liên hệ của người mua hàng.

3. Đối với hàng hóa mà theo quy định của pháp luật phải đăng ký quyền sở hữu, thông báo kết quả đấu giá hàng hóa không phải là căn cứ để chuyển quyền sở hữu.

4. Thông báo kết quả đấu giá sẽ được gửi về địa chỉ điện tử đã đăng ký với người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến của người bán và người mua hàng.

5. Trường hợp có nhiều người đồng thời trả mức giá cuối cùng đối với phương thức trả giá lên hoặc mức giá đầu tiên đối với phương thức đặt giá xuống, hệ thống phải gửi thông báo đến tất cả những người này và yêu cầu họ thực hiện rút thăm để quyết định người mua. Hình thức tổ chức rút thăm do người bán quyết định.

## **Chương IV**

### **QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

#### **Mục 1**

##### **Quản lý website thương mại điện tử bán hàng**

##### **Điều 52. Điều kiện thiết lập website thương mại điện tử bán hàng**

Các thương nhân, tổ chức, cá nhân được thiết lập website thương mại điện tử để phục vụ hoạt động xúc tiến thương mại, bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ (website bán hàng) nếu đáp ứng các điều kiện sau:

a) Là thương nhân, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ phù hợp hoặc cá nhân đã được cấp mã số thuế cá nhân;

b) Có website với tên miền hợp lệ, sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt và tuân thủ các quy định về quản lý thông tin trên Internet;

c) Đã thông báo với Bộ Công Thương về việc thiết lập website thương mại điện tử bán hàng.

### **Điều 53. Thủ tục thông báo thiết lập website thương mại điện tử bán hàng**

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân thiết lập website thương mại điện tử bán hàng phải thông báo với Bộ Công Thương thông qua công cụ thông báo trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử về Quản lý hoạt động thương mại điện tử;

2. Thông tin phải thông báo bao gồm:

- a) Tên miền của website thương mại điện tử;
- b) Loại hàng hóa, dịch vụ giới thiệu trên website;
- b) Tên đăng ký của thương nhân, tổ chức hoặc tên của cá nhân sở hữu website;
- b) Địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc địa chỉ thường trú của cá nhân;
- c) Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân, hoặc số, ngày cấp và đơn vị cấp quyết định thành lập của tổ chức; hoặc mã số thuế của cá nhân;
- d) Tên, chức danh, số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của người chịu trách nhiệm.

## **Mục 2**

### **Quản lý website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử**

### **Điều 54. Điều kiện thiết lập website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử**

Thương nhân, tổ chức được thiết lập website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử quy định tại Mục 2, Mục 3 và Mục 4 Chương III Nghị định này khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

a) Là thương nhân, tổ chức có ngành nghề kinh doanh hoặc chức năng, nhiệm vụ phù hợp;

b) Có website với tên miền hợp lệ, thông tin trên website sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

c) Có đề án cung cấp dịch vụ trong đó nêu rõ các nội dung sau:

- Mô hình tổ chức hoạt động, bao gồm hoạt động cung cấp dịch vụ, hoạt động xúc tiến, tiếp thị dịch vụ cả trong và ngoài môi trường trực tuyến.

- Cấu trúc, tính năng và các mục thông tin chủ yếu trên website cung cấp dịch vụ.

- Phân định quyền và trách nhiệm giữa người cung cấp dịch vụ thương mại điện tử với các nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ.

d) Đã đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quy định tại Điều 25 Nghị định này.

#### **Điều 55. Thời điểm đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử**

Thương nhân, tổ chức tiến hành đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử sau khi website đã được hoàn thiện với đầy đủ cấu trúc, tính năng và thông tin theo đề án cung cấp dịch vụ quy định tại Điểm c) Điều 19 Nghị định này và trước khi website chính thức cung cấp dịch vụ đến người dùng.

#### **Điều 56. Sửa đổi, bổ sung, chấm dứt, hủy bỏ đăng ký**

1. Thương nhân, tổ chức thiết lập website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử phải thông báo sửa đổi, bổ sung thông tin đăng ký khi có một trong những thay đổi sau:

- Thay đổi tên thương nhân, tổ chức;

- Thay đổi người chịu trách nhiệm đối với website cung cấp dịch vụ;

- Thay đổi địa chỉ trụ sở giao dịch;

- Thay đổi tên miền;

- Thay đổi quy chế và các điều kiện giao dịch trên website cung cấp dịch vụ;

- Thay đổi các điều khoản của hợp đồng dịch vụ;

- Thay đổi hoặc bổ sung dịch vụ cung cấp trên website;

- Các thay đổi khác do Bộ Công Thương quy định.

2. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử bị hủy bỏ đăng ký trong những trường hợp sau:

- Cung cấp nội dung thông tin vi phạm nghiêm trọng các quy định về quản lý thông tin và Internet.

- Lợi dụng đăng ký để lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật.

- Có hành vi gian dối hoặc cung cấp thông tin sai sự thật khi tiến hành thủ tục đăng ký.

- Không triển khai hoặc triển khai hoạt động không đúng với những thông tin đã cung cấp tại hồ sơ đăng ký.

3. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử khi ngừng cung cấp dịch vụ trên website đã đăng ký phải làm thủ tục chấm dứt đăng ký.

### **Điều 57. Thẩm quyền cấp đăng ký**

1. Bộ Công Thương (Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin) là đơn vị xác nhận đăng ký cho các website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử.

2. Bộ Công Thương quy định cụ thể yêu cầu về nội dung hồ sơ; quy trình, thủ tục cấp, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt đăng ký đối với website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử.

### **Điều 58. Công khai thông tin đăng ký**

Danh sách các website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử đã đăng ký, bị hủy bỏ hoặc chấm dứt đăng ký sẽ được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của Bộ Công Thương và các phương tiện truyền thông khác.

### **Mục 3**

#### **Hoạt động đánh giá, giám sát và chứng thực trong thương mại điện tử**

##### **Điều 59. Nguyên tắc chung**

Các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội nghề nghiệp, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thương nhân cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được cung cấp các dịch vụ sau khi có giấy phép do Bộ Công Thương cấp:

1. Dịch vụ đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử
2. Dịch vụ đánh giá và chứng thực chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của các tổ chức, thương nhân tham gia hoạt động thương mại điện tử
3. Dịch vụ lưu trữ và chứng thực hợp đồng điện tử

##### **Điều 60. Dịch vụ đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử**

1. Điều kiện cấp phép cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử

a) Là thương nhân, tổ chức được thành lập theo pháp luật Việt Nam, có chức năng, nhiệm vụ phù hợp;

b) Độc lập về mặt tổ chức và tài chính với các thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử được đánh giá tín nhiệm;

c) Có quy chế và đề án chi tiết cho hoạt động đánh giá tín nhiệm được Bộ Công Thương thẩm định;

d) Có bộ tiêu chí đánh giá website thương mại điện tử tuân thủ các quy định của Bộ Công Thương, áp dụng thống nhất cho các đối tượng được đánh giá.

2. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử bị thu hồi giấy phép trong những trường hợp sau:

a) Có hành vi gian dối hoặc cung cấp thông tin giả mạo để được cấp giấy phép;

b) Đánh giá tín nhiệm những website thương mại điện tử của các thương nhân, tổ chức, cá nhân có liên hệ về mặt tổ chức hoặc tài chính với mình;

d) Vi phạm quy trình và tiêu chí đánh giá tín nhiệm đã được Bộ Công Thương thẩm định;

d) Lợi dụng hoạt động đánh giá tín nhiệm để thu lợi bất chính;

e) Không triển khai dịch vụ sau thời hạn 90 ngày kể từ ngày được cấp phép.

3. Giấy phép hoạt động của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử có thời hạn theo đề nghị cấp phép, tối đa không quá 05 năm.

4. Bộ Công Thương quy định cụ thể về tiêu chí đánh giá tín nhiệm cho website thương mại điện tử; nội dung, quy trình hoạt động của tổ chức đánh giá tín nhiệm; quy trình, thủ tục cấp, sửa đổi bổ sung, gia hạn, thu hồi giấy phép hoạt động cho các tổ chức này.

5. Nghĩa vụ của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử:

a) Giám sát hoạt động của các website thương mại điện tử đã được gắn biểu tượng tín nhiệm;

b) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan quản lý nhà nước trong việc thanh tra, kiểm tra và xử lý các website thương mại điện tử đã được gắn biểu tượng tín nhiệm nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật;

c) Trước ngày 1 hàng tháng, báo cáo Bộ Công Thương danh sách cập nhật các website thương mại điện tử đã được gắn biểu tượng tín nhiệm tính đến cuối tháng trước đó;

d) Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm, báo cáo Bộ Công Thương về kết quả đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử của năm trước đó.

6. Công nhận đánh giá tín nhiệm của tổ chức đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử nước ngoài.

a) Đánh giá tín nhiệm của tổ chức đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử nước ngoài được công nhận khi tổ chức đánh giá tín nhiệm nước ngoài đó được Bộ Công Thương cấp giấy công nhận.

b) Tổ chức đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử nước ngoài được cấp giấy công nhận khi đáp ứng các điều kiện sau:

- Tổ chức đó được cơ quan có thẩm quyền của nước mình cấp phép hoặc chứng nhận đủ điều kiện hoạt động trong lĩnh vực này;

- Tổ chức đánh giá tín nhiệm đó được thừa nhận bởi một tổ chức quốc tế mà Việt Nam là thành viên;

- Tiêu chuẩn đánh giá và gắn biểu tượng tín nhiệm website thương mại điện tử của tổ chức đó không thấp hơn tiêu chuẩn do Bộ Công Thương quy định;

- Tổ chức đánh giá tín nhiệm đó cam kết tuân thủ các nghĩa vụ quy định tại khoản 4 Điều này.

c) Bộ Công Thương quy định cụ thể về quy trình, thủ tục cấp và thu hồi giấy công nhận tổ chức đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử nước ngoài.

### **Điều 61. Dịch vụ đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử**

1. Điều kiện cấp phép cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử:

- a) Là thương nhân, tổ chức được thành lập theo pháp luật Việt Nam;

- b) Có đăng ký kinh doanh hoặc quyết định thành lập trong đó nêu rõ lĩnh vực hoạt động là dịch vụ đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử;

- c) Độc lập về mặt tổ chức và tài chính với các thương nhân, tổ chức, cá nhân được đánh giá và chứng nhận về chính sách bảo vệ thông tin cá nhân;

- d) Có đề án chi tiết cho hoạt động cung cấp dịch vụ được Bộ Công Thương thẩm định;

- e) Có tiêu chí và quy trình đánh giá chính sách bảo vệ thông tin cá nhân tuân thủ các quy định của Bộ Công Thương.

2. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân bị thu hồi giấy phép trong những trường hợp sau:

a) Có hành vi gian dối hoặc cung cấp thông tin giả mạo để được cấp giấy phép;

b) Đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của các thương nhân, tổ chức, cá nhân có liên hệ về mặt tổ chức hoặc tài chính với mình;

c) Vi phạm quy trình và tiêu chí đánh giá tín nhiệm đã được Bộ Công Thương thẩm định;

d) Lợi dụng hoạt động đánh giá chính sách bảo vệ thông tin cá nhân để thu lợi bất chính;

e) Không triển khai dịch vụ sau thời hạn 90 ngày kể từ ngày được cấp phép.

2. Giấy phép hoạt động của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử có thời hạn theo đề nghị cấp phép, tối đa không quá 05 năm.

3. Nghĩa vụ của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử:

a) Giám sát hoạt động của các thương nhân, tổ chức đã được chứng nhận về chính sách bảo vệ thông tin cá nhân;

b) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan quản lý nhà nước trong việc thanh tra, kiểm tra và xử lý các thương nhân, tổ chức đã được chứng nhận về chính sách bảo vệ thông tin cá nhân nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật;

c) Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm, báo cáo Bộ Công Thương về kết quả đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử của năm trước đó.

4. Bộ Công Thương quy định cụ thể về tiêu chí, quy trình đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân; quy trình, thủ tục cấp, sửa đổi bổ sung, gia hạn, thu hồi giấy phép hoạt động cho các tổ chức này.

## **Điều 62. Dịch vụ lưu trữ và chứng thực hợp đồng điện tử**

1. Điều kiện cấp phép cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ lưu trữ và chứng thực hợp đồng điện tử:

a) Yêu cầu về chủ thể:

- Là thương nhân, tổ chức được thành lập theo pháp luật Việt Nam, có chức năng, nhiệm vụ phù hợp;

- Có đề án chi tiết cho hoạt động cung cấp dịch vụ được Bộ Công Thương thẩm định;

b) Yêu cầu về tài chính

- Có đủ năng lực tài chính để thiết lập hệ thống trang thiết bị kỹ thuật, tổ chức và duy trì hoạt động phù hợp với quy mô cung cấp dịch vụ;

- Ký quỹ tại một ngân hàng thương mại hoạt động tại Việt Nam hoặc có giấy bảo lãnh của một ngân hàng thương mại hoạt động tại Việt Nam không dưới 5 (năm) tỷ đồng, hoặc cam kết mua bảo hiểm để giải quyết các rủi ro và các khoản đền bù có thể xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ và thanh toán chi phí tiếp nhận và duy trì cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp trong trường hợp bị thu hồi giấy phép

c) Yêu cầu kỹ thuật

- Thiết lập hệ thống thiết bị kỹ thuật cho phép các bên sử dụng truy cập dịch vụ và đảm bảo kết nối trực tuyến 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần. Thời gian dừng hệ thống để bảo trì tối đa là 12 giờ/01 năm;

- Có hệ thống tiếp nhận dữ liệu sử dụng các giao thức bảo mật đảm bảo không lộ thông tin trên đường truyền;

- Triển khai các ứng dụng có khả năng phát hiện, cảnh báo và ngăn chặn mọi truy nhập bất hợp pháp và các hình thức tấn công trên môi trường mạng vào hệ thống thông tin của mình;

- Có các phương án kiểm soát sự ra vào trụ sở, quyền truy nhập hệ thống, quyền ra vào nơi đặt thiết bị phục vụ việc cung cấp dịch vụ;

- Có các quy trình sao lưu dữ liệu, khôi phục dữ liệu, lưu trữ dữ liệu đáp ứng các yêu cầu tối thiểu về chất lượng lưu trữ;

- Có các phương án dự phòng đảm bảo duy trì hoạt động an toàn, liên tục và khắc phục khi có sự cố xảy ra;

- Có chứng thư số do một tổ chức chứng thực chữ ký số công cộng hoặc chuyên dùng cấp.

2. Giấy phép hoạt động của thương nhân, tổ chức đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử có thời hạn theo đề nghị cấp phép, tối đa không quá 05 năm.

3. Nghĩa vụ của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử:

a) Chịu trách nhiệm về tính bảo mật và toàn vẹn của các chứng từ điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực;

b) Cung cấp tài liệu và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến chứng từ điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực;

c) Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm, báo cáo Bộ Công Thương về kết quả đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử của năm trước đó.

4. Bộ Công Thương quy định chi tiết về thủ tục thành lập và quy chế hoạt động của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử; quy trình cấp, sửa đổi bổ sung, gia hạn, thu hồi giấy phép hoạt động của các tổ chức này.

## **Mục 4**

### **Công khai danh mục các website thương mại điện tử trên Cổng thông tin về Quản lý hoạt động thương mại điện tử**

#### **Điều 63. Cổng thông tin về Quản lý hoạt động thương mại điện tử**

Bộ Công Thương có trách nhiệm xây dựng, cập nhật và duy trì Cổng thông tin về Quản lý hoạt động thương mại điện tử, bao gồm các chức năng sau:

1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với thủ tục thông báo thiết lập website thương mại điện tử bán hàng theo quy định tại Mục 1 Chương này.

2. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với thủ tục đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử theo quy định tại Mục 2 Chương này.

3. Cung cấp thông tin hướng dẫn về quy trình và biểu mẫu thủ tục xin cấp phép dịch vụ giám sát, đánh giá và chứng nhận trong thương mại điện tử theo quy định tại Mục 3 Chương này.

4. Công bố công khai các thông tin quy định tại Điều 64, 65 và 66 Nghị định này

**Điều 64. Danh mục các website thương mại điện tử đã thực hiện thủ tục thông báo và đăng ký**

1. Bộ Công Thương công bố công khai trên Cổng thông tin về Quản lý hoạt động thương mại điện tử các danh sách sau:

a) Danh sách các website thương mại điện tử bán hàng đã thông báo theo quy định tại Mục 1 Chương này;

b) Danh sách các website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử đã đăng ký theo quy định tại Mục 2 này;

2. Danh sách công bố quy định tại Khoản 1 Điều này bao gồm các thông tin sau:

a) Tên website thương mại điện tử và loại hình website theo thông báo hoặc đăng ký với Bộ Công Thương

b) Tên thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử

c) Số đăng ký kinh doanh của thương nhân, số quyết định thành lập của tổ chức, hoặc mã số thuế của cá nhân sở hữu website thương mại điện tử

**Điều 65. Danh mục các thương nhân, tổ chức đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử**

1. Bộ Công Thương công bố công khai trên Cổng thông tin về Quản lý hoạt động thương mại điện tử danh sách các thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử đã được cấp phép hoặc công nhận theo quy định tại Mục 3 Chương này.

2. Danh sách công bố quy định tại Khoản 1 Điều này bao gồm các thông tin sau:

- a) Tên thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử;
- b) Số đăng ký kinh doanh hoặc số quyết định thành lập của thương nhân, tổ chức;
- c) Địa chỉ trụ sở, số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của thương nhân, tổ chức;
- d) Danh mục các website thương mại điện tử đã được thương nhân, tổ chức gắn biểu tượng tín nhiệm.

**Điều 66. Danh mục các website thương mại điện tử khuyến cáo người tiêu dùng thận trọng**

1. Bộ Công Thương công bố công khai trên Cổng thông tin về Quản lý hoạt động thương mại điện tử các danh sách sau:

- a) Danh sách các website thương mại điện tử vi phạm quy định của pháp luật;
- b) Danh sách các website thương mại điện tử bị phản ánh về hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc hành vi kinh doanh, cạnh tranh không lành mạnh;
- c) Danh sách các website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử bị hủy đăng ký.

2. Bộ Công Thương quy định chi tiết về cơ chế tiếp nhận ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân về các website thương mại điện tử có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

## **Chương V**

### **AN TOÀN, AN NINH TRONG GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

#### **Mục 1**

## **Bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử**

### **Điều 67. Trách nhiệm về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng**

1. Trong quá trình hoạt động kinh doanh thương mại điện tử, nếu thương nhân, tổ chức thực hiện việc thu thập thông tin cá nhân của người tiêu dùng thì phải tuân thủ các quy định tại Nghị định này và những quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân.

2. Trường hợp thương nhân, tổ chức hoạt động kinh doanh thương mại điện tử ủy quyền cho bên thứ ba thực hiện việc thu thập, lưu trữ thông tin cá nhân của người tiêu dùng:

a) Hợp đồng giữa hai bên phải quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên trong việc tuân thủ các quy định tại Nghị định này và những quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân;

b) Nếu hợp đồng giữa hai bên không quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên, thì thương nhân, tổ chức hoạt động kinh doanh thương mại điện tử chịu trách nhiệm trong trường hợp việc thu thập, lưu trữ và sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng vi phạm các quy định tại Nghị định này và những quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân.

### **Điều 68. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng**

1. Thương nhân, tổ chức thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng phải xây dựng và công bố chính sách bảo vệ thông tin cá nhân với các nội dung sau:

a) Mục đích thu thập thông tin cá nhân;

b) Phạm vi sử dụng thông tin;

c) Thời gian lưu trữ thông tin;

d) Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đó;

e) Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin, bao gồm cách thức liên lạc để người tiêu dùng có thể hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân mình;

g) Phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin.

2. Những nội dung trên phải được hiển thị rõ ràng cho người tiêu dùng trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin.

3. Nếu việc thu thập thông tin được thực hiện thông qua website thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin, chính sách bảo vệ thông tin cá nhân phải được công bố công khai, tại một vị trí dễ thấy trên website này.

### **Điều 69. Xin phép người tiêu dùng khi tiến hành thu thập thông tin**

1. Thương nhân, tổ chức thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên website thương mại điện tử (gọi tắt là đơn vị thu thập thông tin) phải được sự đồng ý trước của người tiêu dùng có thông tin đó (gọi tắt là chủ thể thông tin).

2. Đơn vị thu thập thông tin phải thiết lập cơ chế để chủ thể thông tin bày tỏ sự đồng ý này một cách rõ ràng, thông qua các chức năng trực tuyến trên website, thư điện tử, tin nhắn, hoặc những phương thức khác theo thỏa thuận giữa hai bên.

3. Đơn vị thu thập thông tin phải có cơ chế riêng để chủ thể thông tin được lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin cá nhân của họ trong những trường hợp sau:

a) Chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin cho một bên thứ ba;

b) Sử dụng thông tin cá nhân để gửi quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, và các thông tin có tính thương mại khác;

4. Đơn vị thu thập thông tin không cần được sự đồng ý trước của chủ thể thông tin trong các trường hợp sau:

a) Thu thập thông tin cá nhân đã công bố công khai trên các website thương mại điện tử;

b) Thu thập thông tin cá nhân để ký kết hoặc thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa và dịch vụ;

c) Thu thập thông tin cá nhân để tính giá, cước sử dụng thông tin, sản phẩm, dịch vụ trên môi trường mạng.

#### **Điều 70. Sử dụng thông tin cá nhân**

1. Đơn vị thu thập thông tin phải sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng đúng với mục đích và phạm vi đã thông báo, trừ các trường hợp sau:

a) Có một thỏa thuận riêng với chủ thể thông tin về mục đích và phạm vi sử dụng ngoài những mục đích, phạm vi đã thông báo;

b) Để cung cấp dịch vụ hoặc sản phẩm theo yêu cầu của chủ thể thông tin;

c) Thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

2. Việc sử dụng thông tin quy định tại điều này bao gồm cả việc chuyển giao và tiết lộ thông tin cá nhân cho bên thứ ba.

#### **Điều 71. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân**

1. Đơn vị thu thập thông tin phải có các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh cho thông tin cá nhân mà họ thu thập và lưu trữ, ngăn ngừa các hành vi sau:

a) Đánh cắp hoặc tiếp cận thông tin trái phép;

b) Sử dụng, tiết lộ thông tin trái phép;

c) Thay đổi, phá hủy thông tin trái phép.

2. Đơn vị thu thập thông tin phải có cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo.

#### **Điều 72. Kiểm tra, cập nhật và điều chỉnh thông tin cá nhân**

1. Chủ thể thông tin có quyền yêu cầu đơn vị thu thập thông tin thực hiện việc kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình.

2. Đơn vị thu thập thông tin có nghĩa vụ kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh, hủy bỏ thông tin cá nhân của chủ thể thông tin khi có yêu cầu; hoặc cung cấp cho chủ thể thông tin công cụ để tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh thông tin cá nhân của mình.

## **Mục 2**

### **An toàn thanh toán trong thương mại điện tử**

#### **Điều 73. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử có chức năng thanh toán trực tuyến**

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử có chức năng thanh toán trực tuyến phải sử dụng giải pháp thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã được ngân hàng nhà nước cấp phép.

2. Trường hợp tự phát triển giải pháp thanh toán để phục vụ riêng website thương mại điện tử bán hàng của mình, thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website phải áp dụng các biện pháp kỹ thuật sau nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho giao dịch thanh toán của khách hàng:

a) Thiết lập hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán đảm bảo kết nối trực tuyến 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần. Thời gian dừng hệ thống để bảo trì tối đa là 3 giờ/lần bảo trì và phải có thông báo trước cho khách hàng;

b) Mã hóa thông tin và sử dụng các giao thức bảo mật để đảm bảo không lộ thông tin trên đường truyền;

c) Triển khai các ứng dụng có khả năng phát hiện, cảnh báo và ngăn chặn mọi truy nhập bất hợp pháp và các hình thức tấn công trên môi trường mạng vào hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán trực tuyến của mình;

d) Có các phương án kiểm soát quyền truy nhập hệ thống, quyền ra vào nơi đặt thiết bị hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán trực tuyến của mình;

e) Có quy trình sao lưu và phục hồi dữ liệu khi hệ thống gặp sự cố, đảm bảo sao lưu dữ liệu thanh toán ra các vật mang tin hoặc sao lưu trực tuyến toàn bộ dữ liệu;

g) Lưu trữ dữ liệu về từng giao dịch thanh toán theo thời hạn quy định tại Luật Kế toán.

3. Nếu thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử không áp dụng đủ các biện pháp kỹ thuật nêu tại Khoản 2 Điều này, thì phải chịu toàn bộ trách nhiệm khi thông tin thanh toán của khách hàng qua website thương mại điện tử bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.

4. Thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử có chức năng thanh toán trực tuyến phải công bố trên website chính sách về bảo mật thông tin thanh toán cho khách hàng.

#### **Điều 74. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán cho website thương mại điện tử**

1. Tuân thủ các quy định, tiêu chuẩn kỹ thuật về dịch vụ trung gian thanh toán do Ngân hàng Nhà nước ban hành.

2. Liên đới chịu trách nhiệm với thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử bán hàng sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán của mình trong trường hợp thông tin thanh toán của khách hàng qua website thương mại điện tử đó bị thay đổi, xóa, hủy, sao chép, tiết lộ, di chuyển trái phép hoặc bị chiếm đoạt gây thiệt hại cho khách hàng.

### **CHƯƠNG VI**

#### **GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, THANH TRA, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

##### **Điều 75. Giải quyết tranh chấp trong thương mại điện tử**

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử bán hàng và thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử phải công bố cơ chế, quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website thương mại điện tử của mình.

2. Tranh chấp giữa thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ với khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng phải được giải quyết trên cơ sở các điều khoản của hợp đồng công bố tại website vào thời điểm giao kết hợp đồng và quy định của pháp luật có liên quan.

3. Thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ không được lợi dụng các ưu thế của mình trên môi trường điện tử để đơn

phương giải quyết những vấn đề tranh chấp khi chưa có sự đồng ý của khách hàng.

4. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được tham gia hòa giải tranh chấp phát sinh giữa người tiêu dùng với thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng trên website thương mại điện tử của mình.

#### **Điều 76. Khiếu nại, tố cáo trong thương mại điện tử**

1. Việc khiếu nại đối với quyết định hành chính và hành vi hành chính về quản lý hoạt động thương mại điện tử; việc tố cáo với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền về các hành vi vi phạm liên quan đến hoạt động thương mại điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Bộ Công Thương tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo đối với hoạt động của các thương nhân, tổ chức quy định tại Mục 2 và Mục 3 Chương IV Nghị định này.

3. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo đối với hoạt động của các thương nhân, tổ chức quy định tại Mục 1 Chương IV Nghị định này.

#### **Điều 77. Thanh tra, kiểm tra trong thương mại điện tử**

1. Các thương nhân, tổ chức quy định tại Mục 3 Chương IV Nghị định này chịu sự kiểm tra định kỳ hàng năm của Bộ Công Thương về việc tuân thủ các quy định tại Nghị định này và những văn bản có liên quan. Kết quả kiểm tra được công bố công khai trên trang thông tin điện tử của Bộ Công Thương.

2. Các thương nhân, tổ chức quy định tại Mục 1 và Mục 2 Chương IV Nghị định này chịu sự kiểm tra, thanh tra của Bộ Công Thương và Sở Công Thương các tỉnh, thành phố theo quy định của pháp luật về thanh tra.

#### **Điều 78. Xử phạt vi phạm hành chính trong thương mại điện tử**

1. Nguyên tắc xử phạt, thời hiệu xử phạt, thủ tục xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại điện tử được thực hiện theo quy định của Luật xử phạt vi phạm hành chính.

2. Thanh tra Bộ Công Thương, Quản lý thị trường và Sở Công Thương các tỉnh, thành phố có quyền xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động

thương mại điện tử theo thẩm quyền quy định tại Luật xử phạt vi phạm hành chính.

3. Bộ Công Thương quy định cụ thể các hành vi vi phạm, hình thức xử phạt và mức xử phạt đối với vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại điện tử.

### **Điều 79. Truy cứu trách nhiệm hình sự**

Hành vi lợi dụng thương mại điện tử gây rối an ninh, trật tự, an toàn xã hội; các hành vi vi phạm nghiêm trọng khác về hoạt động thương mại điện tử có dấu hiệu tội phạm sẽ bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

## **Chương VII**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 80. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành từ ngày ... tháng ... năm .... (hoặc: sau 45 ngày kể từ ngày đăng Công báo).

2. Nghị định này thay thế Nghị định số 57/2006/NĐ-CP của Chính phủ ngày 9 tháng 6 năm 2006 về Thương mại điện tử.

3. Trong thời hạn 06 tháng kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực, Bộ Công Thương có trách nhiệm ban hành Thông tư hướng dẫn về thủ tục đăng ký website cho các thương nhân, tổ chức cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử và thủ tục cấp phép cho các thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ....

4. Các website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được thành lập và hoạt động trước ngày Nghị định này có hiệu lực phải tiến hành đăng ký theo quy định tại Nghị định này trong vòng 90 ngày kể từ ngày Nghị định có hiệu lực.

#### **Điều 81. Hướng dẫn thi hành**

1. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này.

2. Bộ trưởng, Thủ trưởng các cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Văn phòng Quốc hội;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Học viện Hành chính quốc gia;
- VPCP: BTCN, TBNC, các PCN, BNC, Người phát ngôn của Thủ tướng Chính phủ, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: KTTH (5b), Văn thư

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

**Nguyễn Tấn Dũng**