



Working Paper 2024.1.3.7
- Vol 1, No 3

**TRÁCH NHIỆM CỦA PHÁP NHÂN THƯƠNG MẠI VỀ BẢO VỆ THÔNG TIN
CÁ NHÂN NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

Nguyễn Thị Thu Hường¹, Đặng Như Mai

Sinh viên K60 CLC Luật Kinh doanh quốc tế

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Lý Vương Thảo

Giảng viên Khoa Luật

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Tóm tắt

Luật Bảo vệ Quyền lợi người tiêu dùng 2023 và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đã giải quyết phần nào những lỗ hổng lớn trong việc bảo vệ thông tin cá nhân người tiêu dùng trong thương mại điện tử. Tuy vậy, tình trạng thông tin bị đánh cắp, mua bán vẫn diễn ra ngày càng nghiêm trọng khi theo số liệu thống kê, có tới 2/3 dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng bị xâm phạm và hơn 20% nguyên nhân của vấn đề này đến từ các đơn vị kinh doanh, chuyển giao thông tin. Bài viết được thực hiện với mục đích làm rõ thực trạng pháp luật Việt Nam về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử và đề xuất các giải pháp để nâng cao tính pháp lý, thắt chặt xử lý vi phạm.

Từ khóa: người tiêu dùng, thông tin cá nhân của người tiêu dùng, bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, thương mại điện tử, Nghị định số 98/2020/NĐ-CP.

**RESPONSIBILITIES OF COMMERCIAL LEGAL ENTITIES IN
PROTECTING CONSUMERS' PERSONAL INFORMATION IN E-
COMMERCE**

Abstract

The 2023 Consumer Rights Protection Act and related legal instruments have partially addressed significant flaws in safeguarding consumers' personal information in the realm of electronic commerce. Nevertheless, pervasive theft and trade of information persists with increasing severity, as attested by statistical data, where up to two-thirds of consumers' personal data is compromised; more than 20% of this issue can be attributed to business

¹ Tác giả liên hệ, Email: k60.2112650605@ftu.edu.vn

entities engaged in the transfer of such information. This article seeks to clarify the current legal landscape in Vietnam concerning the protection of consumers' personal information in electronic commerce, as well as offering solutions to enhance the legal framework and reinforce the penalty for violations.

Keywords: consumers, consumers' personal information, consumer rights protection, electronic commerce, Decree No. 98/2020/ND-CP.

1. Lời mở đầu

Với sự phát triển của công nghệ thông tin ngày nay, TTCN (thông tin cá nhân) luôn đứng trước nguy cơ bị lan truyền vượt ngoài kiểm soát của chủ sở hữu. Những vụ việc NTD (người tiêu dùng) bị thu thập và sử dụng TTCN trái phép khi tham gia các hoạt động TMĐT (thương mại điện tử) ngày càng xuất hiện, gây tâm lý lo ngại cho nhiều NTD.

Quốc hội Việt Nam từ sớm đã quan tâm đến các vấn đề bảo vệ TTCN, đưa ra các quy định trong Hiến pháp, Bộ luật Dân sự, Luật Bảo vệ NTD, cũng như tại các VBPL (văn bản pháp luật) về viễn thông, công nghệ thông tin, và giao dịch điện tử. Tuy nhiên, nội dung quy định về BVQLNTD (bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng) trong hoạt động TMĐT trong các văn bản này chưa được chi tiết và chưa có tính hệ thống.

Bên cạnh đó, lượng các công trình nghiên cứu khoa học về vấn đề BVQLNTD trong TMĐT tại Việt Nam tương đối nhiều nhưng chưa cập nhật được thực tiễn những năm gần đây, và còn một số vấn đề đáng chú ý cần được nghiên cứu sâu hơn.

Vì vậy, nhóm sinh viên quyết định chọn đề tài: **“Trách nhiệm của pháp nhân thương mại về bảo vệ thông tin cá nhân người tiêu dùng trong thương mại điện tử”** cho bài nghiên cứu khoa học cho Hội nghị khoa học sinh viên ngành Luật lần thứ 5 - năm học 2023 – 2024. Trên cơ sở phân tích và đánh giá thực trạng, nhóm sinh viên mong muốn hoàn thiện hơn pháp luật Việt Nam về BVTTCN (bảo vệ thông tin cá nhân) của NTD trong TMĐT cũng như việc thực thi pháp luật này.

2. Tổng quan về pháp luật bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

2.1. Khái quát về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

2.1.1 Khái niệm người tiêu dùng và bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

Theo Luật BVQLNTD 2023 quy định, NTD được hiểu là *“người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại”* (khoản 1, Điều 3).

Như vậy, khái niệm NTD ở đây chỉ những NTD cuối cùng của sản phẩm, hàng hóa, hay dịch vụ trên thị trường. Những tổ chức, cá nhân KD (kinh doanh) mua hàng hoá, dịch vụ đầu vào để phục vụ sản xuất, KD thì không được coi là NTD.

Quyền riêng tư từ lâu đã được công nhận là một quyền con người, được pháp luật các nước và quốc tế bảo vệ. Mỗi cá nhân phải được biết những TTCN của mình được lưu lại bởi ai, tại đâu, và vì mục đích gì. Bên cạnh đó, chủ thể TTCN cũng có quyền yêu cầu chủ thể lưu trữ

thông tin thay đổi hoặc xóa bỏ DLCN (dữ liệu cá nhân) của mình nếu như không đồng ý với việc thông tin bị thu thập hoặc nội dung của thông tin lưu trữ không chính xác.

Bảo vệ TTCN của NTD trong TMĐT là một bộ phận của bảo vệ DLCN và bảo vệ quyền riêng tư. Có thể hiểu bảo vệ TTCN của NTD trong TMĐT là các biện pháp đảm bảo những thông tin đó được bảo mật chặt chẽ, không bị lạm dụng hay sử dụng bất hợp pháp bởi bất cứ chủ thể nào.

2.1.2. Sự cần thiết bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

Bảo vệ TTCN của NTD trong TMĐT chính là tôn trọng quyền riêng tư cơ bản của con người. Trong nền kinh tế thị trường, việc TTCN của NTD được các chủ thể KD thu thập, lưu trữ và sử dụng cho các mục đích nghiên cứu thị trường hoặc tiếp thị sản phẩm đã trở thành lẽ thường. Hiện nay khi TMĐT ngày càng phát triển rộng rãi và phổ biến, tình trạng xâm phạm đến TTCN của NTD nhằm mục đích bất chính càng trở nên tinh vi và khó kiểm soát, có thể kể đến như thu thập, sử dụng trái phép hay đánh cắp TTCN của NTD, thậm chí dùng TTCN đó để lừa đảo chiếm đoạt tài sản của NTD. Tình trạng này xâm phạm nghiêm trọng quyền và lợi ích chính đáng của NTD, và trong nhiều trường hợp gây ra hậu quả bất lợi và thiệt hại lớn cho NTD.

Hơn nữa, tình trạng TTCN của NTD bị xâm phạm trong giao dịch TMĐT gây ra trở ngại lớn trong công tác quản lý của các cơ quan chức năng, đặc biệt trong lĩnh vực đảm bảo an ninh mạng và BVQLNTD. Nhiều vụ việc xâm phạm TTCN của NTD có yếu tố tinh vi, hình thức đa dạng gây khó khăn trong công tác phòng, chống tội phạm công nghệ cao và triệt phá các đường dây mua bán DLCN.

Bên cạnh đó, thực tế thể hiện NTD có tâm lý lo ngại tăng cao với việc TTCN của mình bị xâm phạm và lạm dụng khi tham gia mua sắm trên sàn TMĐT. Theo khảo sát của Bộ Công Thương trong Sách trắng TMĐT 2022 tại Việt Nam, 52% NTD bày tỏ sự lo sợ TTCN bị tiết lộ.

Vì vậy, các cơ quan chức năng có nhiệm vụ cấp thiết phải đưa ra các chính sách bảo vệ TTCN của khách hàng trong các giao dịch TMĐT nhằm đảm bảo an toàn trên không gian mạng và bảo vệ lợi ích của NTD. Đối mặt với những hệ lụy do tình trạng xâm phạm TTCN gây ra cho xã hội, cũng cần có các chế tài nghiêm túc răn đe các hành vi vi phạm.

2.2. Khái quát pháp luật Việt Nam về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

Pháp luật Việt Nam quy định về quyền bảo vệ TTCN tại nhiều văn bản quy phạm pháp luật như Hiến pháp, Bộ luật Dân sự, Luật Bảo vệ NTD, cũng như tại các VBPL về viễn thông, công nghệ thông tin, và giao dịch điện tử.

Hiến pháp 2013 quy định: “Mọi người có quyền bất khả xâm phạm về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân và bí mật gia đình; có quyền bảo vệ danh dự, uy tín của mình. Thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình được pháp luật bảo đảm an toàn” (khoản 1, Điều 21). Bộ luật Dân sự 2015 quy định: “Đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình là bất khả xâm phạm và được pháp luật bảo vệ”; “Việc thu thập, lưu giữ, sử dụng, công khai thông tin liên quan đến đời sống riêng tư, bí mật cá nhân phải được người đó đồng ý” (khoản 1, khoản 2, Điều 38). Luật BVQLNTD 2023 quy định chủ thể kinh doanh khi tự mình hoặc ủy quyền thực hiện việc thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin của NTD

phải bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của NTD; phải xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin áp dụng chung cho NTD; phải có biện pháp ngăn ngừa các hành vi đánh cắp hoặc tiếp cận thông tin trái phép, sử dụng thông tin trái phép, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin trái phép (Điều 15, 16, 17, 18, 19). Luật An toàn thông tin mạng 2015 quy định: *“Tổ chức, cá nhân xử lý TTCN phải áp dụng biện pháp quản lý, kỹ thuật phù hợp để bảo vệ TTCN do mình thu thập, lưu trữ; tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về bảo đảm an toàn thông tin mạng”* (khoản 1, Điều 19). Luật An ninh mạng 2018 cũng quy định về phòng, chống gián điệp mạng; bảo vệ thông tin thuộc bí mật nhà nước, bí mật công tác, bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân, bí mật gia đình và đời sống riêng tư trên không gian mạng. (Điều 17)

Ngoài các quy định về quyền và nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu, pháp luật Việt Nam cũng quy định về chế tài xử phạt đối với các hành vi xâm phạm TTCN bất hợp pháp. Ví dụ, Nghị định 14/2022/NĐ-CP sửa đổi Nghị định 15/2020/NĐ-CP quy định các mức phạt từ 10.000.000 đến 60.000.000 VND và các biện pháp khắc phục hậu quả đối với các hành vi như thu thập, sử dụng, phát tán, kinh doanh trái pháp luật TTCN của người khác.

Như vậy, quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ TTCN của NTD khá tương đồng với Các nguyên tắc những hoạt động thông tin đúng mực (FIPPs) của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) cũng như Quy định chung về bảo mật thông tin của liên minh châu Âu (GDPR). Hơn nữa, pháp luật Việt Nam cũng đã có nhiều chế tài nghiêm khắc đối với các hành vi trái phép đối với TTCN của NTD.

3. Thực trạng pháp luật Việt Nam về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

3.1. Thực trạng về quyền được bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

TTCN của NTD được pháp luật BVQLNTD bảo vệ như một quyền cơ bản của NTD theo khoản 1 Điều 4 Luật BVQLNTD 2023: *“Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, bảo vệ thông tin, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp.”*

Báo cáo gửi các đại biểu Quốc hội tại phiên họp 14 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội ngày 10/8/2022 cho thấy tình trạng lộ TTCN diễn ra thường xuyên trên nền tảng mạng khi người dùng chưa có ý thức và kiến thức bảo vệ DLCN, có xu hướng đăng tải công khai hoặc làm lộ TTCN trong quá trình thực hiện giao dịch, hoặc thực hiện biện pháp bảo vệ không thích hợp khiến DLCN bị chiếm đoạt và đăng tải công khai.

Theo Cục An toàn thông tin, Bộ Thông tin và Truyền thông, 20% nguyên nhân để lộ, lọt TTCN thuộc về nhà cung cấp dịch vụ. Có thể thấy, quyền lợi NTD bị xâm phạm nghiêm trọng trong những vấn đề sau:

Thứ nhất, TTCN của NTD bị mua bán công khai:

Tình trạng mua bán DLCN hiện nay diễn ra phổ biến, công khai, được công nhận như lẽ đương nhiên khi NTD tham gia giao dịch TMĐT, bao gồm dữ liệu thô và đã qua xử lý. Các chủ thể KD thu thập DLCN của khách hàng và chuyển giao những DLCN đó cho bên thứ ba

mà không có yêu cầu rõ ràng, chặt chẽ về việc bảo vệ thông tin. Điều này dẫn đến tình trạng hàng triệu DLCN bị mua bán công khai trên nền tảng mạng qua các trang web, tài khoản, trang, nhóm trên MXH (mạng xã hội) như “món hàng rất hời” trong thời gian rất dài. Trong bối cảnh bùng nổ của TMĐT hiện nay, “Mua bán dữ liệu cá nhân trở nên phổ biến, công khai và có nhiều nguy cơ mới” (2023) đã nhấn mạnh TTCN đã trở thành thông tin công cộng khiến nhiều NTD lo lắng.

Thứ hai, thông tin tài khoản của NTD bị đánh cắp:

Nhận thức của người dùng về an toàn, bảo vệ thông tin, DLCN hiện nay còn tương đối thấp. Người dùng các trang MXH và trang TMĐT có xu hướng bất cẩn, cung cấp thông tin tùy tiện, thường xuyên không đọc kỹ mà nhanh chóng chấp nhận các điều kiện bảo mật và điều khoản do trang TMĐT cung cấp, trong đó nêu ra những hành vi nền tảng đó được phép làm với thông tin mà NTD cung cấp. Hậu quả gây ra là NTD vô tình từ bỏ một phần quyền được BVTTTCN và bảo vệ quyền lợi khi bất giác cho phép trang TMĐT được sử dụng và khai thác TTCN của mình không giới hạn. Từ đó, tình trạng DLCN của NTD bị đánh cắp hoặc mua bán bất hợp pháp càng dễ dàng xảy ra.

Bên cạnh đó, hiện tượng lừa đảo trên không gian mạng để tiếp cận DLCN ngày càng phức tạp, tinh vi, cũng như tình trạng nhân viên quản lý làm rò rỉ dữ liệu vẫn xảy ra tại nhiều nơi. Tồn tại nhiều chủ thể thu thập, lưu trữ và xử lý DLCN của NTD nhưng không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bảo đảm an ninh, thậm chí bị lợi dụng khiến TTCN NTD bị khai thác, tấn công.

3.2. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

3.2.1. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc thu thập, sử dụng, bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

Theo Điều 16 Luật BVQLNTD 2023, chủ thể KD thu thập, lưu trữ, sử dụng thông tin của NTD phải xây dựng quy tắc bảo vệ thông tin áp dụng chung cho NTD với các nội dung sau: a) Mục đích thu thập thông tin; b) Phạm vi sử dụng thông tin; c) Thời hạn lưu trữ thông tin; d) Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của NTD.

Dù tính chất lĩnh vực TMĐT có sự cần thiết bảo mật TTCN khách hàng cao, những vấn đề bảo mật, chống khai thác bất hợp pháp TTCN của NTD chưa được các VBPL quy định rõ ràng. Phần lớn các VBPL về vấn đề này không đề cập đến hậu quả pháp lý đối với chủ thể KD nếu như không có chính sách BVTTTCN NTD hay không thực hiện đầy đủ cam kết BVTTTCN. Các nền tảng TMĐT không bị ràng buộc bởi khung quy định chế tài nghiêm khắc, dẫn đến việc dễ dàng bỏ qua trách nhiệm bảo mật TTCN cho NTD.

● Thu thập TTCN của NTD

Chủ thể thu thập, sử dụng TTCN của NTD trên sàn TMĐT phải được NTD đồng ý cho phép, và phải có cách thức cho NTD thể hiện rõ ràng sự đồng ý. Hiện nay, hầu hết các website/sàn TMĐT yêu cầu NTD khi sử dụng phải nhấn chọn “đồng ý” với các điều khoản hoạt động và bảo mật của chúng. Các điều khoản này quy định vô số nội dung, trong đó có việc sàn TMĐT được phép thu thập TTCN NTD nhằm mục đích xử lý đơn hàng, chuyển giao thông tin, quảng cáo, khuyến mại,... và rất nhiều điều khoản khác khiến khách hàng khó nắm bắt. Nếu

khách hàng không nhân chọn “đồng ý” thì các thao tác mua sắm tiếp theo sẽ bị cản trở hoặc không thể được thực hiện.

- *Sử dụng TTCN của NTD*

Căn cứ vào Điều 18 Luật BVQLNTD 2023, chủ thể thu thập TTCN NTD chỉ được phép sử dụng TTCN đó đúng với mục đích và giới hạn đã trình bày với NTD, bao gồm việc chia sẻ và chuyển giao thông tin với bên thứ ba. Tuy vậy, không gian TMĐT rất rộng lớn, khách hàng không thể kiểm soát được hoàn toàn TTCN có thể đi đến đâu. Thế nhưng, khó khăn của khách hàng lại chính là “cơ hội vàng” của các chủ thể KD lợi dụng nền tảng mạng để đánh cắp và rao bán thông tin.

3.2.2. Trách nhiệm của pháp nhân thương mại trong việc chuyển giao thông tin cá nhân của người tiêu dùng cho bên thứ ba

Các giao dịch trên website/sàn TMĐT có sự tham gia của nhiều bên như ban quản lý sàn TMĐT, người bán, đơn vị trung gian thanh toán, đơn vị vận chuyển,... Trong đó, ban quản lý sàn TMĐT là bên đầu tiên nhận được TTCN của khách hàng. Ban quản lý sàn TMĐT sau đó chuyển giao dữ liệu đó cho bên thứ ba nhằm hoàn thành giao dịch của khách hàng. Ví dụ, khi đặt mua 1 sản phẩm trên sàn TMĐT lớn nhất Việt Nam – Shopee, các thông tin định danh của khách hàng (tên, số điện thoại, địa chỉ nhận hàng) sẽ được chuyển đến đơn vị vận tải, và các thông tin về tài khoản ngân hàng sẽ được chuyển đến đơn vị trung gian thanh toán nhằm xử lý giao dịch thanh toán.

Có thể thấy, trong giao dịch TMĐT luôn có sự phối hợp của rất nhiều bên và TTCN được chia sẻ cho nhiều đơn vị, thế nhưng khoản 2 Điều 15 Luật BVQLNTD 2023 chỉ quy định trách nhiệm của các chủ thể thu thập TTCN phải nhận được sự chấp thuận của NTD khi ủy quyền bên thứ ba thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ TTCN. Đặc biệt, việc ủy quyền bên thứ ba phải được thực hiện bằng văn bản quy định rõ phạm vi, trách nhiệm của mỗi bên bảo vệ TTCN NTD theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

Trách nhiệm bảo mật TTCN NTD của bên thứ ba được quy định trong hợp đồng giữa đơn vị quản trị các sàn TMĐT và đơn vị trung gian. Trong trường hợp hai bên không có quy định rõ về trách nhiệm thu thập, lưu trữ và sử dụng TTCN NTD thì thương nhân hoạt động TMĐT phải chịu toàn bộ trách nhiệm nếu xảy ra vi phạm các quy định của nghị định số 52/2013/NĐ-CP và những quy định pháp luật liên quan đến BVTTTCN NTD. Tuy nhiên, bên cạnh việc xem xét trách nhiệm của sàn TMĐT, cũng cần xem xét trách nhiệm của các bên trung gian khi cũng đồng thời tham gia thu thập, xử lý thông tin để tối ưu hóa BVQLNTD.

3.3. Thực trạng pháp luật chế tài xử lý hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân người tiêu dùng trong thương mại điện tử

Điều 46 Nghị định 98/2020/NĐ-CP quy định về hành vi vi phạm về bảo vệ thông tin của NTD đưa ra mức phạt tiền từ 10.000.000 đến 20.000.000 VND đối với các hành vi như không thông báo rõ ràng về mục đích sử dụng TTCN NTD, sử dụng không đúng mục đích đã thông báo, không đảm bảo an toàn cho TTCN NTD, chuyển giao TTCN NTD cho bên thứ ba khi chưa được cho phép.

Nghị định 14/2022/NĐ-CP sửa đổi Nghị định 15/2020/NĐ-CP quy định các mức phạt từ 10.000.000 đến 60.000.000 VND đối với các hành vi như thu thập, sử dụng, phát tán, kinh doanh trái pháp luật TTCN của người khác.

Tuy nhiên, mức xử phạt này là khá thấp khi cân nhắc khoản lợi nhuận mà chủ thể KD có thể thu lại khi bán TTCN của NTD cho nhiều bên khác. Vì vậy, xảy ra tình trạng nhiều chủ thể KD vì lợi nhuận lớn mà bất chấp, sẵn sàng vi phạm pháp luật BVTTTCN của NTD trong TMĐT.

Thêm vào đó, theo chương VI Luật BVQLNTD 2023 quy định Quản lý nhà nước về bảo vệ QLNTD, nhiều cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm quyền lợi NTD. Nếu các cơ quan này không có sự thống nhất trong hoạt động xử lý hoặc không phân định rõ ràng nhiệm vụ, quyền hạn từng cơ quan sẽ dẫn đến tình trạng chồng chéo khi xử lý vi phạm.

3.4. Đánh giá thực trạng pháp luật bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong TMĐT ở Việt Nam

Nhìn chung, việc bảo vệ TTCN NTD trong TMĐT ở Việt Nam còn chứa đựng nhiều lỗ hổng và những điểm hạn chế nhất định:

Thứ nhất, pháp luật bảo vệ TTCN chưa bắt kịp được với thực tiễn sử dụng các dữ liệu cá nhân như dữ liệu về hình ảnh cá nhân (công nghệ nhận diện khuôn mặt), các dữ liệu sinh trắc (vân tay)... Đây được xem là những dữ liệu mang tính cá nhân cũng như có độ nhạy cảm hơn rất nhiều những thông tin định danh được quy định trong luật như số điện thoại hay tên, tuổi thì có cần quy định các biện pháp mang tính chặt chẽ hơn không?

Thứ hai, theo TS Nguyễn Văn Cương (2020), “Thực trạng pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân ở Việt Nam hiện nay và hướng hoàn thiện” đã chỉ ra một thực trạng là các văn bản pháp luật về bảo vệ TTCN chưa dự liệu tới những tình huống thực tế trong thu thập, xử lý TTCN như: việc thu thập và xử lý TTCN là trẻ em cần lấy ý kiến đồng ý của những ai, việc trao đổi TTCN xuyên xuyên quốc gia phải đảm bảo những yêu cầu và nghĩa vụ cụ thể như nào, trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi làm rò rỉ TTCN,...

Thứ ba, mức xử phạt đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ TTCN trong Nghị định số 185 và Nghị định số 15 còn nhẹ so với thông lệ của nhiều quốc gia trên thế giới. Theo quy định của Liên minh châu Âu, các hành vi xâm phạm pháp luật bảo vệ thông tin cá nhân có thể bị xử phạt tới 4% tổng doanh thu của năm tài chính trước thời điểm xảy ra hành vi vi phạm. Chính vì vậy, các quy định cũng chưa đáp ứng được yêu cầu chống vi phạm pháp luật khi các hành vi vi phạm xảy ra trên môi trường mạng thường rất tinh vi, khó kiểm soát.

4. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong thương mại điện tử ở Việt Nam

4.1. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

Một là, mở rộng phạm vi định nghĩa của TTCN. Trong đầy mạnh kinh tế số hiện nay, các chủ thể KD TMĐT sở hữu ngày càng nhiều TTCN của khách hàng. Khi TTCN của NTD chỉ được định nghĩa bao gồm thông tin định danh, NTD không nhận được nhiều sự bảo vệ từ phía các chủ thể KD TMĐT do đây là thông tin đơn giản và thường công khai. Việc mở rộng phạm vi

vi TTCN cũng là mở rộng phạm vi trách nhiệm của các chủ thể thu thập, xử lý TTCN. Vì vậy, TTCN nên được mở rộng định nghĩa bao gồm các thông tin khác như ngoại hình, sức khỏe, trình độ văn hóa, các hành vi cá nhân,... dù đó là thông tin đã công khai hay riêng tư, đã được xử lý hay chưa được xử lý, được thu thập trực tiếp hay gián tiếp.

Hai là, xây dựng cơ chế cụ thể cho NTD đưa ra ý kiến và đánh giá về hoạt động thu thập và sử dụng TTCN NTD của chủ thể KD trong TMĐT. Các sản phẩm TMĐT cần được quy định phải có cơ chế cụ thể, hợp lý để NTD có quyền đồng ý hoặc không đồng ý với từng mục đích thu thập và sử dụng TTCN của sản phẩm TMĐT, dù đồng ý toàn bộ hay một phần. Cơ chế này cũng cần cho NTD quyền rút lại sự đồng ý. Trừ thông tin cần thiết để xử lý đơn hàng mua sắm của NTD, sản phẩm TMĐT không được ngăn chặn hay gây cản trở hoạt động mua sắm của NTD trên sản phẩm TMĐT nếu NTD từ chối cung cấp hay từ chối cho phép một mục đích thu thập và sử dụng thông tin cụ thể. Ví dụ, NTD phải đồng ý cung cấp số điện thoại và cho phép sản phẩm TMĐT sử dụng số điện thoại để giao hàng, nhưng NTD có quyền từ chối cho phép sản phẩm TMĐT thu thập và sử dụng TTCN của mình nhằm mục đích quảng cáo, tiếp thị hay chia sẻ cho bên thứ ba.

Ba là, xác định rõ ràng trách nhiệm của các bên thứ ba không trực tiếp thu thập thông tin. Trong bất kỳ giao dịch TMĐT nào, đều có sự xuất hiện và tham gia của nhiều đơn vị, bao gồm quản lý sản phẩm TMĐT, nhà sản xuất, chủ thể KD, ngân hàng, bên vận chuyển, bên quảng cáo,... Mỗi đơn vị đều được nhận một phần hoặc toàn bộ TTCN của NTD. Để tăng cường trách nhiệm BVTTTCN NTD của tất cả các chủ thể này và tối đa hóa quyền lợi NTD, cần đưa ra quy định xác định rõ ràng trách nhiệm của từng chủ thể đối với việc bảo vệ TTCN mà chủ thể đó nhận được. Từ đó, trong trường hợp bị xâm phạm TTCN, NTD có quyền yêu cầu bồi thường từ từng chủ thể cụ thể.

Bốn là, cần đưa ra các chế tài xử phạt hành vi xâm phạm TTCN của NTD nghiêm khắc hơn nữa. Trong “Đề xuất phạt tới 100 triệu đồng với hành vi mua bán dữ liệu cá nhân” (2023), tác giả Minh Đức đã đề xuất tăng mức phạt tiền đối với hành vi vi phạm pháp luật BVTTTCN trong TMĐT lên 60.000.000 đến 80.000.000 VND đối với một trong các hành vi: xử lý DLCN trái quy định pháp luật; không thông báo cho chủ thể DLCN biết và cho phép hoạt động liên quan tới xử lý DLCN của chủ thể; không xử lý DLCN đúng với mục đích đã đăng ký, tuyên bố; không thực hiện các biện pháp bảo vệ, bảo mật khi xử lý DLCN, bao gồm biện pháp bảo vệ DLCN và phòng chống mất, thiệt hại hay phá hủy DLCN do sự cố kỹ thuật... Đồng thời, cần bổ sung các hình phạt như: Tước quyền sử dụng giấy phép, giấy chứng nhận KD hoặc đình chỉ hoạt động có thời hạn, hạn chế phạm vi giao dịch,... đối với các chủ thể KD vi phạm nhằm tăng tính răn đe.

4.2. Giải pháp hoàn thiện nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

Đầu tiên, cần nâng cao nhận thức của chính NTD trong TMĐT về việc tự bảo vệ TTCN của mình và các quyền lợi của mình đối với TTCN khi tham gia giao dịch TMĐT. Việc NTD có nhận thức rõ và thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình về BVTTTCN sẽ góp phần ngăn chặn tình trạng các chủ thể KD lạm dụng, xâm phạm TTCN của NTD mà không bị phát hiện hay truy cứu trách nhiệm.

Thứ hai, thành lập một cơ quan chuyên biệt, độc lập để giám sát và thực thi pháp luật về bảo vệ DLCN. Tại Nhật Bản, với sự ra đời của Ủy ban bảo vệ TTCN (Personal Information

Protection Commission - PPC), đã có nhiều tiến bộ trong việc thực thi pháp luật BVQLNTD và BVTTTCN của NTD. Theo “Pháp luật dân sự Nhật Bản về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong hoạt động giao dịch thương mại điện tử và kinh nghiệm cho Việt Nam” (2023), Ủy ban bảo vệ TTCN cũng liên tục nghiên cứu và đưa ra những kiến nghị hoàn thiện các quy định của pháp luật nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế và theo kịp xu hướng chung của thế giới. Việt Nam có thể lấy đây là ví dụ điển hình để học tập và xây dựng mô hình như vậy.

Thứ ba, xây dựng các chính sách hỗ trợ chủ thể KD bảo mật TTCN của NTD. Tổ chức các buổi tọa đàm, đào tạo và hướng dẫn các tổ chức, cá nhân KD những hiểu biết cơ bản về luồng DLCN sau khi được thu thập, từ đó áp dụng công nghệ vào quản lý và bảo mật TTCN NTD. Nhà nước cũng cần cân nhắc việc cung cấp chi phí hỗ trợ các tổ chức, cá nhân KD đầu tư cơ sở kỹ thuật và nhân lực để đảm bảo TTCN của NTD sau khi được thu thập sẽ chỉ hoạt động trong phạm vi và quyền hạn được quy định.

5. Kết luận

Luật BVQLNTD 2023 và các VBPL liên quan đã giải quyết phần nào những lỗ hổng lớn trong việc BVTTTCN NTD trong TMĐT. Tuy nhiên, tình trạng TTCN bị đánh cắp, mua bán vẫn diễn ra ngày càng nghiêm trọng khi nhiều DLCN bị mua bán công khai trên nền tảng mạng qua các trang web, tài khoản, trang, nhóm trên MXH với số lượng lớn trong thời gian dài.

Về thực trạng pháp luật về trách nhiệm của pháp nhân thương mại trong BVTTTCN NTD trong lĩnh vực TMĐT, những vấn đề bảo mật, chống lạm dụng khai thác TTCN của NTD chưa được các VBPL quy định rõ ràng. Phần lớn các VBPL về vấn đề này không đề cập đến hậu quả pháp lý đối với chủ thể KD nếu như không có chính sách BVTTTCN NTD hay không thực hiện đầy đủ cam kết BVTTTCN, từ đó các nền tảng TMĐT dễ dàng bỏ qua trách nhiệm bảo mật TTCN cho NTD. Bên cạnh đó, việc chủ thể thu thập và sử dụng TTCN của NTD trên sàn TMĐT phải được sự đồng ý trước của NTD cũng diễn ra lỏng lẻo, thường xuyên xuất hiện những hành vi gây cản trở cho khách hàng, NTD phải nhấn “đồng ý toàn bộ” mới được tiếp tục giao dịch. Đặc biệt, cần xem xét trách nhiệm của các bên trung gian bên cạnh việc xem xét trách nhiệm của sàn TMĐT. Một vấn đề quan trọng khác cần giải quyết là chế tài xử phạt hành vi xâm phạm TTCN NTD còn khá thấp khi cân nhắc khoản lợi nhuận mà chủ thể KD có thể thu lại khi bán TTCN của NTD cho nhiều bên khác. Vì vậy, xảy ra tình trạng nhiều chủ thể KD vì lợi nhuận lớn mà coi thường pháp luật BVTTTCN của NTD trong TMĐT.

Nhằm giải quyết những vấn đề nêu trên, một số giải pháp được đề xuất bao gồm: mở rộng phạm vi định nghĩa của TTCN; xây dựng cơ chế cụ thể cho NTD đưa ra ý kiến và đánh giá về hoạt động thu thập và sử dụng TTCN NTD của chủ thể KD trong TMĐT; xác định rõ ràng trách nhiệm của các bên thứ ba không trực tiếp thu thập thông tin; và cần đưa ra các chế tài xử phạt hành vi vi phạm pháp luật BVTTTCN của NTD trong TMĐT nghiêm khắc và mang tính răn đe hơn nữa.

Tài liệu tham khảo

Báo cáo chuyên đề tháng 6/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Báo cáo tóm tắt Công tác dân nguyện tháng 7/2022 của Quốc hội.

Bích, L. (2022), “ĐBQH Đồng Ngọc Ba: Cần kiểm soát chặt chẽ việc bên thứ ba chia sẻ, chuyển giao thông tin của người tiêu dùng cho các chủ thể khác”, *Cổng thông tin điện tử Quốc hội Việt Nam*, truy cập tại: <https://quochoi.vn/hoatdongcuaquochoi/cackyhopquochoi/quochoikhoaXIII/Pages/danh-sach-ky-hop.aspx?ItemID=67376&CategoryId=0> [Truy cập ngày 2/10/2023].

Bộ luật Dân sự 2015.

Các nguyên tắc những hoạt động thông tin đúng mực của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế OECD (Fair Information Practice Principles – FIPPs).

Hiến pháp 2013.

Hoàng, T. T. (2022), “Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ TTCN của người mua hàng qua website, ứng dụng di động”, *Tạp chí Tòa án nhân dân*, truy cập tại: <https://tapchitoaan.vn/hoan-thien-phap-luat-ve-bao-ve-thong-tin-ca-nhan-cua-nguoi-mua-hang-qua-website-ung-dung-di-dong7704.html> [Truy cập ngày 4/10/2023].

Lê, V. S. (2023), “Pháp luật về thương mại điện tử, một số bất cập và kiến nghị hoàn thiện”, *Bộ Tư pháp*, truy cập tại: <https://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/nguyen-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=2222&fbclid=IwAR3FzXf4T-uzhcMXG4vf5aACOG6G46kNh-Uz0t4ze4WSRjJUHAWoejL6FyM> [Truy cập ngày 3/10/2023].

Luật An ninh mạng 2018.

Luật An toàn thông tin mạng 2015.

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023

Minh, Đ. (2021), “Đề xuất phạt tới 100 triệu đồng với hành vi mua bán dữ liệu cá nhân”, *Báo Điện tử Chính phủ*, truy cập tại: <https://baochinhphu.vn/de-xuat-phat-toi-100-trieu-dong-voi-hanh-vi-mua-ban-du-lieu-ca-nhan-102300935.htm> [Truy cập ngày 07/10/2023].

Nghị định 14/2022/NĐ-CP ngày 27/1/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 15/2020/NĐ-CP ngày 3/2/2020 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử.

Nghị định 15/2020/NĐ-CP ngày 3/2/2020 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử.

Nghị định 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 về thương mại điện tử.

Nghị định 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 về thương mại điện tử.

Nghị định 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Ngô, V.B.D. (2019), “Bảo vệ thông tin người tiêu dùng”, *Viện nghiên cứu lập pháp*, truy cập tại: <http://lapphap.vn/Pages/tintuc/tinchitiet.aspx?tintucid=210358> [Truy cập ngày 1/10/2023].

Nguyễn, N.A. (2023), “Pháp luật dân sự Nhật Bản về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong hoạt động giao dịch thương mại điện tử và kinh nghiệm cho Việt Nam”, *Tạp chí Dân chủ & Pháp luật*, truy cập tại: <https://danchuphapluat.vn/phap-luat-dan-su-nhat-ban-ve-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-trong-hoat-dong-giao-dich-thuong-mai-dien-tu-va-kinh-nghiem-cho-viet-nam> [Truy cập ngày 3/10/2023].

Nguyễn, V. C. (2020), “Thực trạng pháp luật về bảo vệ TTCN ở Việt Nam hiện nay và hướng hoàn thiện”, *Bộ Tư pháp*, truy cập tại: <http://lapphap.vn/Pages/tintuc/tinchitiet.aspx?tintucid=210631> [Truy cập ngày 02/10/2023].

Nguyễn, V. H. (2023), “Bảo mật TTCN người tiêu dùng trong giao dịch thương mại điện tử”, *Tạp chí Công thương*, truy cập tại: <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/bao-mat-thong-tin-ca-nhan-nguoi-tieu-dung-trong-giao-dich-thuong-mai-dien-tu-102331.htm> [Truy cập ngày 1/10/2023].

Nhĩ, A. (2023), “Mua bán dữ liệu cá nhân trở nên phổ biến, công khai và có nhiều nguy cơ mới”, *Tạp chí Kinh tế Việt Nam*, truy cập tại: <https://vneconomy.vn/mua-ban-du-lieu-ca-nhan-tro-nen-pho-bien-cong-khai-va-co-nhieu-nguy-co-moi.htm> [Truy cập ngày 4/10/2023].

Quy định chung về bảo mật thông tin của liên minh châu Âu (General Data Protection Regulation - GDPR).

UBND tỉnh Bình Phước. (2023), “Tiêu dùng số - cần trọng với những rủi ro”, *UBND tỉnh Bình Phước*, truy cập tại: <https://binhphuoc.gov.vn/vi/bqlkkt/thong-tin-tuyen-truyen/tieu-dung-so-can-trong-voi-nhung-rui-ro-353.html> [Truy cập ngày 1/10/2023].