

**CHÍNH PHỦ**

Số: 52/2013/NĐ-CP

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 16 tháng 05 năm 2013

**NGHỊ ĐỊNH  
VỀ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

*Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;  
Căn cứ Bộ luật Dân sự ngày 14 tháng 6 năm 2005;  
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 03 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;  
Chính phủ ban hành Nghị định về thương mại điện tử,*

**Chương 1.  
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.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Nghị định này áp dụng đối với 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 Việt Nam.

2. Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông căn cứ điều kiện kinh tế, xã hội và yêu cầu quản lý của từng thời kỳ để hướng dẫn các biện pháp quản lý đối với thương nhân, tổ chức, cá nhân nước ngoài tiến hành hoạt động thương mại điện tử với chủ thể Việt Nam.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

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

1. Hoạt động thương mại điện tử là việc tiến hành một phần 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. Chương trình phát triển thương mại điện tử quốc gia là tập hợp các nội dung, nhiệm vụ về hoạt động phát triển thương mại điện tử 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 điện tử theo hướng hiện đại hóa.

3. Chứng từ điện tử trong giao dịch thương mại (dưới đây gọi tắt là chứng từ điện tử) là hợp đồng, đề nghị, thông báo, xác nhận 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.

4. 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.

5. 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.

6. Hệ thống thông tin tự động là hệ thống thông tin được sử dụng để khởi tạo, gửi, nhận, hoặc phản hồi các thông điệp dữ liệu nhưng không có sự can thiệp hoặc kiểm tra của con người mỗi lần một hoạt động được thực hiện.

7. 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.

8. Website thương mại điện tử (dưới đây gọi tắt là website) là trang thông tin điện tử được thiết lập để phục vụ một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động mua bán hàng hóa hay cung ứng dịch vụ, từ trưng bày giới thiệu hàng hóa, dịch vụ đến giao kết hợp đồng, cung ứng dịch vụ, thanh toán và dịch vụ sau bán hàng.

9. 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 website có thể tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, dịch vụ trên đó.

Sàn giao dịch thương mại điện tử trong Nghị định này không bao gồm các website giao dịch chứng khoán trực tuyến.

10. Website khuyến mại trực tuyến là website thương mại điện tử do thương nhân, tổ chức thiết lập để thực hiện khuyến mại cho hàng hóa, dịch vụ của thương nhân, tổ chức, cá nhân khác theo các điều khoản của hợp đồng dịch vụ khuyến mại.

11. Website đấu giá trực tuyến là website thương mại điện tử cung cấp giải pháp cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân không phải chủ sở hữu website có thể tổ chức đấu giá cho hàng hóa của mình trên đó.

12. Chức năng đặt hàng trực tuyến là một chức năng được cài đặt trên website thương mại điện tử hoặc trên thiết bị đầu cuối của khách hàng và kết nối với website thương mại điện tử để cho phép khách hàng khởi đầu quá trình giao kết hợp đồng 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.

13. Thông tin cá nhân là các thông tin góp phần định danh một cá nhân cụ thể, bao gồm tên, tuổi, địa chỉ nhà riêng, số điện thoại, thông tin y tế, số tài khoản, thông tin về các giao dịch thanh toán cá nhân và những thông tin khác mà cá nhân mong muốn giữ bí mật.

Thông tin cá nhân trong Nghị định này không bao gồm thông tin liên hệ công việc và những thông tin mà cá nhân đã tự công bố trên các phương tiện truyền thông.

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, cá nhân hoạt động thương mại điện tử.

15. Dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử là dịch vụ của bên thứ ba về lưu trữ và bảo đảm tính toàn vẹn của chứng từ điện tử do các bên khởi tạo trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng.

#### **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) Tổ chức mạng lưới kinh doanh, tiếp thị cho dịch vụ thương mại điện tử, 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 hàng giả, hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền sở hữu trí tuệ; hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa, dịch vụ cấm kinh doanh;

c) Lợi dụng danh nghĩa hoạt động kinh doanh thương mại điện tử để huy động vốn trái phép từ các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác;

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

đ) Cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử hoặc dịch vụ giám sát, đánh giá và chứng thực trong thương mại điện tử không đúng với thông tin trong hồ sơ đăng ký hoặc cấp phép;

e) Có hành vi gian dối hoặc cung cấp thông tin sai sự thật 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, đăng ký hoặc 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 công nhận;

c) Sử dụng các đường dẫn, biểu trưng hoặc công nghệ khác trên website thương mại điện tử để gây nhầm lẫn về mối liên hệ với 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) Giả mạo thông tin của thương nhân, tổ chức, cá nhân khác để tham gia hoạt động thương mại điện tử;

c) Can thiệp vào hệ điều hành và trình duyệt Internet tại các thiết bị điện tử 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, cá nhân 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.

## **Điều 5. Nội dung quản lý nhà nước về thương mại điện tử**

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

2. Ban hành và tổ chức 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.

3. Quản lý, giám sát các hoạt động thương mại điện tử.

4. Tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về thương mại điện tử.

5. Tổ chức thực hiện hoạt động nghiên cứu, ứng dụng, chuyển giao công nghệ trong thương mại điện tử.

6. Tổ chức thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp triển khai, ứng dụng thương mại điện tử.

7. Tổ chức thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực cho thương mại điện tử.

8. Thống kê về thương mại điện tử.

9. Hợp tác quốc tế trong lĩnh vực thương mại điện tử.

10. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm trong hoạt động thương mại điện tử.

## **Điều 6. Trách nhiệm quản lý nhà nước về thương mại điện tử**

1. Bộ Công Thương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về thương mại điện tử.

2. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện quản lý nhà nước về thương mại điện tử.

#### **Điều 7. Chương trình phát triển thương mại điện tử quốc gia**

1. Nhà nước có chính sách và biện pháp thích hợp nhằm thúc đẩy thương mại điện tử phát triển minh bạch, bền vững thông qua Chương trình phát triển thương mại điện tử quốc gia.

2. Nội dung hoạt động thuộc Chương trình phát triển thương mại điện tử quốc gia gồm:

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

3. Thủ tướng Chính phủ quy định về đối tượng tham gia, phạm vi áp dụng, cơ chế quản lý, hỗ trợ kinh phí của Chương trình phát triển thương mại điện tử quốc gia.

#### **Điều 8. 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.

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 2.**

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

### **MỤC 1. CHỨNG TỪ ĐIỆN TỬ TRONG GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI**

#### **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) Có sự bảo đảm đủ tin cậy về tính toàn vẹn của thông tin chứa trong chứng từ điện tử từ thời điểm thông tin được khởi tạo lần đầu tiên dưới dạng chứng từ điện tử;

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.

3. Tiêu chí về sự bảo đảm đủ tin cậy là khi một trong những biện pháp sau được áp dụng trên cơ sở thỏa thuận giữa các bên trao đổi và sử dụng chứng từ điện tử:

a) Ký chứng từ điện tử bằng chữ ký số do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số hợp pháp cấp;

b) Lưu trữ chứng từ điện tử tại hệ thống của một tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử đã được cấp phép mà các bên thỏa thuận lựa chọn;

c) Có sự bảo đảm từ phía thương nhân, tổ chức cung cấp hạ tầng cho việc khởi tạo, gửi và lưu trữ chứng từ điện tử về tính toàn vẹn của thông tin chứa trong chứng từ điện tử trong quá trình gửi và lưu trữ trên hệ thống;

d) Biện pháp khác mà các bên thống nhất lựa chọn.

#### **Điều 10. Thời điểm, địa điểm gửi và nhận chứng từ điện tử**

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. Trong trường hợp các bên không có thỏa thuận khác, thời điểm nhận một chứng từ điện tử là thời điểm chứng từ điện tử đó tới được địa chỉ điện tử do người nhận chỉ ra và có thể truy cập được.

3. 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**

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 đăng ký thường 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 không có bên nhận cụ thể**

Một thông báo bằng chứng từ điện tử về đề nghị giao kết hợp đồng mà không có bên nhận cụ thể thì chỉ là thông báo mời đề nghị giao kết hợp đồng. Thông báo đó chưa được coi là đề nghị giao kết hợp đồng, trừ khi bên thông báo chỉ rõ tại 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**

Hợp đồng được giao kết từ sự tương tác giữa một hệ thống thông tin tự động với một người 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 chứng từ điện tử**

1. Trường hợp một người mắc phải lỗi nhập thông tin trong một chứng từ 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 người đó sửa lại lỗi thì người đó hoặc thương nhân, tổ chức, cá nhân mà người đó đại diện có quyền rút bỏ phần chứng từ điện tử có lỗi nếu đáp ứng hai điều kiện sau:

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

b) Người đó hoặc thương nhân, tổ chức, cá nhân mà người đó đại diện vẫn chưa sử dụng hoặc có được bất kỳ lợi ích vật chất hay giá trị nào từ hàng hóa, dịch vụ nhận được từ bên kia.

2. Quyền rút bỏ phần chứng từ điện tử có lỗi không ảnh hưởng tới trách nhiệm giải quyết hậu quả các lỗi phát sinh ngoài những 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 mời 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 mời đề nghị giao kết hợp đồng của thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng theo quy định tại Điều 12 Nghị định này.

**Điều 16. 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 được quy định từ Điều 30 đến Điều 34 Nghị định này trước thời điểm khách hàng gửi đề nghị giao kết hợp đồng.

**Điều 17. 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 18. 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 đáp ứng các điều kiện sau:

1. Hiển thị cho khách hàng những thông tin sau:

- a) Tên hàng hóa hoặc dịch vụ, số lượng và chủng loại;
- b) Phương thức và thời hạn giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ;
- c) 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 có khả năng lưu trữ, in ấn được trên hệ thống thông tin của khách hàng và hiển thị được về sau.

2. Hiển thị cho khách hàng những thông tin về cách thức trả lời chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng và thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng.

3. 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 19. Trả lời đề nghị giao kết hợp đồng**

1. Trả lời chấp nhận hoặc không chấp nhận 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.

2. 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.

**Điều 20. Chấm dứt đề nghị giao kết hợp đồng**

1. Trường hợp thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng có công bố thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, nếu hết thời hạn này mà khách hàng vẫn không được trả lời thì đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng chấm dứt hiệu lực. Việc trả lời chấp nhận sau thời hạn này được coi là một đề nghị giao kết hợp đồng khác từ phía thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng.

2. Trường hợp thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng không công bố rõ thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, nếu trong vòng 12 (mười hai) giờ kể từ khi gửi đề nghị giao kết hợp đồng, khách hàng không 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 21. 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 khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website thương mại điện tử là thời điểm khách hàng nhận được trả lời của thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng theo quy định tại Khoản 2 Điều 19 Nghị định này.

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

1. Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và website cung cấp các dịch vụ trực tuyến khác phải cung cấp 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 đáp ứng 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 cung cấp 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 chấm dứt 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 chấm dứt 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.

### **Điều 23. Giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử mua hàng**

Bộ Công Thương quy định cụ thể về quy trình giao kết hợp đồng trực tuyến trên website thương mại điện tử do thương nhân, tổ chức, cá nhân lập ra để mua hàng hóa, dịch vụ.

## **Chương 3. HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

### **Điều 24. 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 thương nhân, tổ chức, cá nhân khác tiến hành hoạt động xúc tiến thương mại, bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ (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 trên website thương mại điện tử bán hàng và website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử (khách hàng).

5. Các thương nhân, tổ chức cung cấp hạ tầng kỹ thuật cho người sở hữu website thương mại điện tử bán hàng và cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử (thương nhân, tổ chức cung cấp hạ tầng).

6. Các thương nhân, tổ chức, cá nhân sử dụng thiết bị điện tử có nối mạng khác để tiến hành hoạt động thương mại.

### **Điều 25. Các hình thức tổ chức hoạt động thương mại điện tử**

1. Website thương mại điện tử bán hàng là website thương mại 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 website thương mại điện tử do thương nhân, tổ chức thiết lập để cung cấp môi trường cho các thương nhân, tổ chức, cá 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;

d) Các loại website khác do Bộ Công Thương quy định.

3. Với các ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng cho phép người dùng truy cập vào cơ sở dữ liệu của thương nhân, tổ chức, cá nhân khác để mua bán hàng hóa, cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ, tùy theo tính năng của ứng dụng đó mà thương nhân, tổ chức phải tuân thủ các quy định về website thương mại điện tử bán hàng hoặc website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử tại Nghị định này.

4. Bộ Công Thương quy định cụ thể về các hoạt động thương mại điện tử tiến hành trên mạng viễn thông di động.

#### **Điều 26. Các nguyên tắc hoạt động thương mại điện tử**

1. Nguyên tắc tự do, 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 quyền và nghĩa vụ của từng bên trong giao dịch. Thỏa thuận này là căn cứ để giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch.

2. 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.

3. Nguyên tắc xác định nghĩa vụ về 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 và người bán trên website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử 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) Khách hàng trên website 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 này 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.

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 các quy định pháp luật liên quan đến việc kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đó.

#### **MỤC 1. HOẠT ĐỘNG CỦA WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ BÁN HÀNG**

**Điều 27. 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 và chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin.

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, hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm trong thương mại điện tử.

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

#### **Điều 28. Cung cấp thông tin trên website thương mại điện tử bán hàng**



1. Website thương mại điện tử bán hàng phải cung cấp đầy đủ thông tin về người sở hữu website, 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 29 đến Điều 34 Nghị định này.

2. Những thông tin này phải bảo đảm các yêu cầu 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 29. Thông tin về người sở hữu website**

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

1. Tên và địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc tên và địa chỉ thường trú của cá nhân.
2. 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.
3. Số điện thoại hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.

#### **Điều 30. Thông tin về hàng hóa, dịch vụ**

Đối với hàng hóa, dịch vụ được giới thiệu trên website thương mại điện tử bán hàng, thương nhân, tổ chức, cá nhân phải cung cấp những thông tin để khách hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của hàng hóa, dịch vụ nhằm tránh sự hiểu nhầm khi quyết định việc đề nghị giao kết hợp đồng.

#### **Điều 31. Thông tin về giá cả**

1. Thông tin về giá hàng hóa hoặc dịch vụ, nếu có, phải thể hiện rõ giá đó đã bao gồm 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. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, nếu thông tin giá hàng hóa hoặc dịch vụ niêm yết trên website không thể hiện rõ giá đó đã bao gồm 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 thì giá này được hiểu là đã bao gồm mọi chi phí liên quan nói trên.
3. Đối với dịch vụ trên các website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử quy định tại Mục 2 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 32. Thông tin về điều kiện giao dịch chung**

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân phải công bố những điều kiện giao dịch chung đối với hàng hóa hoặc dịch vụ giới thiệu trên website, bao gồm:
  - a) Các điều kiện hoặc hạn chế trong việc cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ, như giới hạn về thời gian hay phạm vi địa lý, nếu có;
  - b) Chính sách hoàn trả, bao gồm thời hạn hoàn trả, phương thức trả hoặc đổi hàng đã mua, cách thức lấy lại tiền, chi phí cho việc hoàn trả 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 người bán và nghĩa vụ của khách hàng trong mỗi giao dịch.
2. Các điều kiện giao dịch chung phải có màu chữ tương phản với màu nền của phần website đăng các điều kiện giao dịch chung đó và ngôn ngữ thể hiện điều kiện giao dịch chung phải bao gồm tiếng Việt.
3. Trong trường hợp website có chức năng đặt hàng trực tuyến, người bán phải có cơ chế để khách hàng đọc và bày tỏ sự đồng ý riêng với các điều kiện giao dịch chung trước khi gửi đề nghị giao kết hợp đồng.

#### **Điều 33. Thông tin về vận chuyển và giao nhận**

1. Thương nhân, tổ chức, cá 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 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.
2. Trường hợp phát sinh chậm trễ trong việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, thương nhân, tổ chức, cá nhân phải có thông tin kịp thời cho khách hàng và tạo cơ hội để khách hàng có thể hủy hợp đồng nếu muốn.

#### **Điều 34. Thông tin về các phương thức thanh toán**

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân phải công bố toàn bộ các phương thức thanh toán áp dụng cho hàng hóa hoặc dịch vụ giới thiệu 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, tổ chức, cá nhân phải thiết lập cơ chế để khách hàng sử dụng chức năng này được rà soát và xác nhận thông tin chi tiết về từng giao dịch thanh toán trước khi thực hiện việc thanh toán.

### **MỤC 2. HOẠT ĐỘNG CỦA SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 35. 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 phần hoặc toàn bộ quy trình mua bán hàng hóa, dịch vụ trên đó.
2. Các hình thức hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử:
  - a) Website cho phép người tham gia được mở các gian hàng trên đó để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ;
  - b) Website cho phép người tham gia được lập các website nhánh để trưng bày, giới thiệu hàng hóa hoặc dịch vụ;
  - c) Website có chuyên mục mua bán trên đó cho phép người tham gia đăng tin mua bán hàng hóa và dịch vụ;
  - d) Các loại website khác do Bộ Công Thương quy định.
3. Website hoạt động theo phương thức sở giao dịch hàng hóa:
  - a) Thương nhân, tổ chức thiết lập website thương mại điện tử, trên đó cho phép người tham gia tiến hành mua bán hàng hóa theo phương thức của sở giao dịch hàng hóa 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;
  - b) Bộ Công Thương quy định cụ thể cơ chế giám sát, kết nối thông tin giao dịch giữa cơ quan quản lý nhà nước với sở giao dịch hàng hóa và các yêu cầu khác về hoạt động của website hoạt động theo phương thức sở giao dịch hàng hóa.

#### **Điều 36. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử**

1. Đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị định này và công bố các thông tin đã đăng ký trên trang chủ website.
2. Xây dựng và công bố công khai trên website quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Điều 38 Nghị định này; theo dõi và bảo đảm việc thực hiện quy chế đó trên sàn giao dịch thương mại điện tử.
3. Yêu cầu thương nhân, tổ chức, cá nhân là người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử cung cấp thông tin theo quy định tại Điều 29 Nghị định này khi đăng ký sử dụng dịch vụ.
4. Có cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác, đầy đủ.
5. Lưu trữ thông tin đăng ký của các thương nhân, tổ chức, 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.
6. 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 nếu website có chức năng đặt hàng trực tuyến.

7. Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân, tổ chức, cá nhân và thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

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

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

10. Công bố 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 khách hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, phải cung cấp cho khách hàng thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

### **Điều 37. Trách nhiệm của người bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử**

1. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin quy định tại Điều 29 Nghị định này cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử khi đăng ký sử dụng dịch vụ.

2. Cung cấp đầy đủ thông tin về hàng hóa, dịch vụ theo quy định từ Điều 30 đến Điều 34 Nghị định này khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

3. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ cung cấp trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

4. Thực hiện các quy định tại Mục 2 Chương II Nghị định này khi ứng dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

5. 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.

6. Tuân thủ quy định của pháp luật về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật có liên quan khác khi bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

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

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

1. Quy chế hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử phải được thể hiện trên trang chủ của website.

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 các giao dịch được thực hiện 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;

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

h) 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;

i) Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người sử dụng dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Điều 69 Nghị định này;

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

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

3. Khi có thay đổi 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 tất cả các đối tượng 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 khuyến mại trực tuyến để thực hiện khuyến mại cho hàng hóa, dịch vụ của thương nhân, tổ chức, cá 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 đối tác với giá ưu đãi hoặc hưởng những lợi ích khác so với khi mua hàng hóa, dịch vụ tại từng đối tác riêng lẻ;

c) Các hình thức của dịch vụ khuyến mại trực tuyến khác do Bộ Công Thương quy định.

#### **Điều 40. Thông tin về hoạt động khuyến mại trên website khuyến mại trực tuyến**

1. Thông tin về từng hoạt động khuyến mại đăng tải trên website 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, tổ chức, cá 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;

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

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

đ) 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, tổ chức cung cấp 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 những khách hàng khác xem được.

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

1. Đăng ký thiết lập 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 của Luật thương mại và các quy định pháp luật có liên quan về hoạt động khuyến mại.

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 cho các phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ hoặc thẻ khách hàng thường xuyên.

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

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. Xây dựng và công bố trên website quy chế hoạt động tuân thủ các quy định tại Điều 38 Nghị định này.

8. 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.

9. 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.

10. Bồi thường cho khách hàng nếu phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ hoặc thẻ khách hàng thường xuyên do mình phát hành bị đối tác từ chối trái với các điều kiện đã công bố trên website hoặc trên chính phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ, thẻ khách hàng thường xuyên đó.

**Điều 42. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá 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, tổ chức cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến với thương nhân, tổ chức, cá nhân có hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại thực hiện theo quy định tại Điều 90 Luật thương mại và phải có các nội dung sau:

a) Phân định trách nhiệm giữa các bên trong việc thực hiện các trình tự, thủ tục để thực hiện hoạt động khuyến mại theo quy định của pháp luật về 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, tổ chức cung cấp dịch vụ khuyến mại trực tuyến sẽ chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ nêu tại Điểm a và b 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 (dưới đây gọi tắt là người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến) là thương nhân, tổ chức thiết lập website đấu giá trực tuyến để các thương nhân, tổ chức, cá nhân khác có thể tổ chức đấu giá cho hàng hóa của mình trên 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:

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

b) Sau thời điểm bắt đầu một cuộc đấu giá, cứ 30 (ba mươi) giây một lần hiển thị trên website mức giá cao nhất được ghi nhận và 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 thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến**

1. Đăng ký website 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 36 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 hóa đấu giá.

6. Cung cấp công cụ trực tuyến để người bán hàng có thể đăng tải hình ảnh về hàng hóa, 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 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 theo quy định tại Điều 51 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 cho người bán mọi chi phí liên quan đến việc tổ chức đấu giá mà người bán đã thanh toán cho người cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến;

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 trên website đấu giá trực tuyến**

1. Thông báo, niêm yết công khai, đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết liên quan đến hàng hóa được bán đấu giá.

2. Công bố giá khởi điểm; mức 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 hoặc đang có tranh chấp.

6. Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định tại Điều 37 Nghị định này.

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

1. Địa điểm đấu giá là nơi đăng ký thường 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 chứng từ điện tử 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 thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến nhận được chứng từ điện tử 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 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.

3. Thông tin liên hệ của người bán.

4. Thông tin cần thiết liên quan đến hàng hóa.

5. Giá khởi điểm.

6. Mức giá chấp nhận bán, nếu có.

7. Thời hạn và phương thức thanh toán.

8. Thời hạn và phương 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:

a) Thời gian và địa điểm trưng bày hàng hóa;

b) Thời gian và địa điểm tham khảo hồ sơ hàng hóa;

c) Thời gian và địa điểm đăng ký mua hàng hóa;

d) 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 mức giá chấp nhận bán, được hệ thống thông tin của thương nhân, tổ chức 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 thương nhân, tổ chức 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. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ đấu giá trực tuyến phải lập thông báo kết quả đấu giá hàng hóa 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 là căn cứ để lập hợp đồng mua bán tài sản đấu giá và thực hiện các thủ tục có liên quan để chuyển quyền sở hữu đối với hàng hóa đó.

4. Thông báo kết quả đấu giá sẽ được gửi về địa chỉ điện tử đã đăng ký với thương nhân, tổ chức 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 4.**

## **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 bán hàng nếu đáp ứng các điều kiện sau:

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

2. Có website với tên miền hợp lệ và tuân thủ các quy định về quản lý thông tin trên Internet.

3. Đã thông báo với Bộ Công Thương về việc thiết lập website thương mại điện tử bán hàng theo quy định tại Điều 53 Nghị định này.

#### **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 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;

c) Tên đăng ký của thương nhân, tổ chức hoặc tên của cá nhân sở hữu website;

d) Địa chỉ trụ sở của thương nhân, tổ chức hoặc địa chỉ thường trú của cá nhân;

đ) 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;

e) Tên, chức danh, số chứng minh nhân dân, số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của người đại diện thương nhân, người chịu trách nhiệm đối với website thương mại điện tử;

g) Các thông tin khác theo quy định của Bộ Công Thương.

### **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, 3 và 4 Chương III Nghị định này khi đáp ứng đủ các điều kiện sau:

1. Là thương nhân, tổ chức có ngành nghề kinh doanh hoặc chức năng, nhiệm vụ phù hợp.
2. Có website với tên miền hợp lệ và tuân thủ các quy định về quản lý thông tin trên Internet.
3. Có đề án cung cấp dịch vụ trong đó nêu rõ các nội dung sau:

a) 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;

b) Cấu trúc, tính năng và các mục thông tin chủ yếu trên website cung cấp dịch vụ;

c) Phân định quyền và trách nhiệm giữa thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử với các bên sử dụng dịch vụ.

4. Đã đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và được Bộ Công Thương xác nhận đăng ký theo quy định tại Điều 55 và 58 Nghị định này.

#### **Điều 55. Thủ tục đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử**

1. Thương nhân, tổ chức tiến hành đăng ký trực tuyến với Bộ Công Thương về việc thiết lập 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, đã hoạt động tại địa chỉ tên miền được đăng ký và trước khi chính thức cung cấp dịch vụ đến người dùng.

2. Hồ sơ đăng ký bao gồm:

a) Đơn đăng ký thiết lập website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử;

b) Bản sao có chứng thực quyết định thành lập (đối với tổ chức), giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đầu tư hoặc giấy phép đầu tư (đối với thương nhân);

c) Đề án cung cấp dịch vụ theo quy định tại khoản 3 Điều 54 Nghị định này;

d) Quy chế quản lý hoạt động của website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử tuân thủ các quy định tại Nghị định này và các quy định của pháp luật có liên quan;

đ) Mẫu hợp đồng cung cấp dịch vụ, các điều kiện giao dịch chung, nếu có;

e) Các tài liệu khác do Bộ Công Thương quy định.

#### **Điều 56. Sửa đổi, bổ sung, đăng ký lại, chấm dứt 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:

a) Thay đổi tên thương nhân, tổ chức;

b) Thay đổi người đại diện thương nhân, người chịu trách nhiệm đối với website cung cấp dịch vụ;

c) Thay đổi địa chỉ trụ sở giao dịch hoặc thông tin liên hệ;

d) Thay đổi tên miền;

đ) Thay đổi quy chế và điều kiện giao dịch trên website cung cấp dịch vụ;

e) Thay đổi các điều khoản của hợp đồng cung cấp dịch vụ;

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

e) Các thay đổi khác do Bộ Công Thương quy định.

2. Thương nhân, tổ chức khi nhận chuyển nhượng website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử phải tiến hành đăng ký lại theo quy định tại Điều 55 Nghị định này.

3. Website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử bị chấm dứt đăng ký trong các trường hợp sau:

a) Theo đề nghị của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử;

b) Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử ngừng hoạt động hoặc chuyển nhượng website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử cho thương nhân, tổ chức khác;

c) Quá 30 (ba mươi) ngày mà website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử không có hoạt động hoặc không phản hồi thông tin khi được cơ quan quản lý nhà nước yêu cầu;



d) Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử bị hủy bỏ đăng ký theo quy định tại Khoản 2 Điều 78 Nghị định này;

đ) Các trường hợp khác theo quy định của Bộ Công Thương.

#### **Điều 57. Nghĩa vụ báo cáo**

Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm, thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử phải báo cáo Bộ Công Thương số liệu thống kê về tình hình hoạt động của năm trước đó theo quy định tại Điều 8 Nghị định này.

#### **Điều 58. Thẩm quyền cấp đăng ký**

1. Bộ Công Thương 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, trình tự, thủ tục đăng ký, sửa đổi, bổ sung, chấm dứt đăng ký đối với website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử.

#### **Điều 59. Công khai thông tin đăng ký**

1. Ngay sau khi được xác nhận đăng ký, website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử sẽ được gắn lên trang chủ biểu tượng đăng ký. Khi chọn biểu tượng này, người sử dụng được dẫn về phần thông tin đăng ký của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử tại Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử.

2. Bộ Công Thương công bố danh sách các website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử đã đăng ký, chấm dứt hoặc bị hủy bỏ đăng ký trên Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử và trên các phương tiện thông tin đại chúng khác.

### **MỤC 3. HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ, GIÁM SÁT VÀ CHỨNG THỰC TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 60. Nguyên tắc chung**

1. Các thương nhân, tổ chức tiến hành hoạt động đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử phải đăng ký với Bộ Công Thương.

2. Các thương nhân, tổ chức tiến hành các hoạt động sau phải có giấy phép do Bộ Công Thương cấp:

a) Hoạt động đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động thương mại điện tử;

b) Hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử.

#### **Điều 61. Hoạt động đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử**

1. Điều kiện tiến hành hoạt động 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 bộ tiêu chí và quy trình đánh giá website thương mại điện tử được công bố công khai, minh bạch, áp dụng thống nhất cho các đối tượng được đánh giá;

d) Đã đăng ký hoạt động đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử với Bộ Công Thương và được xác nhận đăng ký.

2. Thương nhân, tổ chức đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử bị hủy bỏ đăng ký trong những trường hợp sau:

a) Có hành vi gian dối hoặc cung cấp thông tin giả mạo khi tiến hành đăng ký;

b) Không thực hiện đúng quy trình và tiêu chí đánh giá tín nhiệm đã công bố công khai;

c) Lợi dụng hoạt động đánh giá tín nhiệm để thực hiện các hành vi nhằm thu lợi bất chính.

3. Bộ Công Thương quy định cụ thể về hoạt động đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử, nội dung hồ sơ, trình tự, thủ tục đăng ký, sửa đổi bổ sung, hủy bỏ, chấm dứt đăng ký cho các thương nhân, tổ chức tiến hành hoạt động này.

4. Nghĩa vụ của thương nhân, tổ chức 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 05 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 hoạt động đánh giá tín nhiệm website thương mại điện tử của năm trước đó.

**Điều 62. Hoạt động 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 tiến hành hoạt động 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 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 hoạt động chi tiết được Bộ Công Thương thẩm định;
- đ) 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. Giấy phép hoạt động 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.

3. Thương nhân, tổ chức bị thu hồi giấy phép hoạt động đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong những trường hợp sau:

- a) Có hành vi gian dối hoặc cung cấp thông tin giả mạo để được cấp giấy phép;
- b) Vi phạm quy trình và tiêu chí đánh giá đã được Bộ Công Thương thẩm định;
- c) Lợi dụng hoạt động đánh giá, chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân để thực hiện các hành vi nhằm thu lợi bất chính;
- d) Không triển khai dịch vụ sau 180 (một trăm tám mươi) ngày kể từ ngày được cấp phép.

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

- a) Giám sát sự tuân thủ 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.

5. 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, trình tự, thủ tục cấp, sửa đổi bổ sung, thu hồi giấy phép hoạt động cho các tổ chức này.

6. Công nhận tổ chức đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân nước ngoài:

a) Chứng nhận về chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử do tổ chức đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân nước ngoài cấp được công nhận khi tổ chức đó được Bộ Công Thương cấp giấy công nhận;

b) Tổ chức đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân 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 đó được thừa nhận bởi một tổ chức quốc tế mà Việt Nam là thành viên;

- Tiêu chuẩn đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của tổ chức đó không thấp hơn tiêu chuẩn do Bộ Công Thương quy định;

- Tổ chức đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân đó cam kết tuân thủ các nghĩa vụ quy định tại Khoản 4 Điều này.

c) Bộ Công Thương quy định cụ thể về trình tự, thủ tục cấp và thu hồi giấy công nhận tổ chức đánh giá và chứng nhận chính sách bảo vệ thông tin cá nhân nước ngoài.

#### **Điều 63. Hoạt động chứng thực hợp đồng điện tử**

1. Điều kiện cấp phép hoạt động cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ 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 và yêu cầu về kỹ thuật:

Bộ Công Thương quy định cụ thể yêu cầu về tài chính và kỹ thuật đối với thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử.

2. Giấy phép hoạt động của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử có thời hạn theo đề nghị cấp phép.

3. Nghĩa vụ của thương nhân, 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 tình hình cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng 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 thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử; các trường hợp thu hồi giấy phép hoạt động; trình tự, thủ tục cấp, sửa đổi bổ sung, thu hồi giấy phép hoạt động của các thương nhân, tổ chức này.

### **MỤC 4. CÔNG THÔNG TIN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 64. Chức năng của Công thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử**

1. Bộ Công Thương có trách nhiệm xây dựng, cập nhật và duy trì công thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử.

2. Công thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử có các chức năng sau:

a) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục thông báo thiết lập website thương mại điện tử bán hàng quy định tại Mục 1 Chương này;

b) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử quy định tại Mục 2 Chương này;

c) Cung cấp thông tin hướng dẫn về quy trình và biểu mẫu thủ tục đăng ký, 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;

d) Công bố công khai các thông tin quy định tại Điều 65, 66 và 67 Nghị định này.

#### **Điều 65. Danh sách 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 công thông tin 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 Chương 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 và thông tin liên hệ của 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 cá nhân của cá nhân sở hữu website thương mại điện tử.

#### **Điều 66. Danh sách 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 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 đăng ký 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 sách các website thương mại điện tử đã được thương nhân, tổ chức gắn biểu tượng tín nhiệm.

#### **Điều 67. Danh sách 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 Quản lý hoạt động thương mại điện tử các danh sách sau:

a) Danh sách các website thương mại điện tử có vi phạm quy định của pháp luật;

b) Danh sách các website thương mại điện tử bị phản ánh về việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

2. Bộ Công Thương quy định chi tiết về cơ chế tiếp nhận, công bố thông tin phản ánh của tổ chức, cá nhân về các website thương mại điện tử quy định tại Khoản 1 Điều này.

### **Chương 5.**

#### **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 68. Trách nhiệm 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, cá nhân 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, cá nhân 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, cá nhân 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 69. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng**

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân 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;

đ) 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;

e) 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 70. Xin phép người tiêu dùng khi tiến hành thu thập thông tin**

1. Trừ trường hợp quy định tại Khoản 4 Điều này 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 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 71. 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 chia sẻ, tiết lộ và chuyển giao thông tin cá nhân cho bên thứ ba.

#### **Điều 72. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân**

1. Đơn vị thu thập thông tin phải 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 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.

3. Trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất thông tin của người tiêu dùng, đơn vị lưu trữ thông tin phải thông báo cho cơ quan chức năng trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ sau khi phát hiện sự cố.

#### **Điều 73. 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 74. 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 đảm bảo an toàn, bảo mật giao dịch thanh toán của khách hàng, xử lý khiếu nại và đền bù thiệt hại trong trường hợp 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.

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 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 (hai mươi bốn) giờ trong ngày và 7 (bảy) ngày trong tuần. Thời gian dừng hệ thống để bảo trì không quá 12 (mười hai) giờ mỗi 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 các 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;

đ) Có quy trình, hệ thống sao lưu và phục hồi dữ liệu khi hệ thống thông tin phục vụ hoạt động thanh toán 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;

e) Lưu trữ dữ liệu về từng giao dịch thanh toán theo thời hạn quy định tại Luật kế toán;

g) Trường hợp khách hàng thanh toán trước khi mua hàng hóa và dịch vụ, tiền thanh toán của khách hàng phải được giữ tại các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và khách hàng phải được cung cấp công cụ để theo dõi số dư thanh toán của mình trên hệ thống.

3. 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 75. 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 Việt Nam ban hành.

2. Lưu trữ dữ liệu về từng giao dịch thanh toán thực hiện qua hệ thống của mình theo thời hạn quy định tại Luật kế toán.

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

4. Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm, báo cáo Bộ Công Thương số liệu thống kê về tình hình cung cấp dịch vụ cho các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động thương mại điện tử.

## **Chương 6.**

### **GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, THANH TRA, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

#### **Điều 76. 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 có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý 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. Việc giải quyết tranh chấp phải thông qua thương lượng giữa các bên, hòa giải, trọng tài hoặc tòa án theo các thủ tục, quy định hiện hành về giải quyết tranh chấp.

5. Giải quyết khiếu nại, tranh chấp trên website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử:

a) Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử phải công bố rõ trên website quy trình tiếp nhận, trách nhiệm xử lý khiếu nại của khách hàng và cơ chế giải quyết tranh chấp liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website thương mại điện tử của mình;

b) Nếu thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử không công bố thông tin theo quy định tại Điểm a Khoản này thì phải trực tiếp chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại của khách hàng và giải quyết các tranh chấp liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website thương mại điện tử của mình;

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

#### **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 trên cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử.

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

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

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sau đây thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực thương mại điện tử:

a) Vi phạm quy định về các hành vi bị cấm trong hoạt động thương mại điện tử tại Điều 4 Nghị định này;

b) Vi phạm quy định về giao kết hợp đồng trong thương mại điện tử;

c) Vi phạm quy định về trách nhiệm của các chủ thể trong thương mại điện tử;

d) Vi phạm quy định về thông báo thiết lập website thương mại điện tử bán hàng;

đ) Vi phạm quy định về đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử;

e) Vi phạm quy định về hoạt động đánh giá và chứng thực trong thương mại điện tử;

g) Vi phạm quy định về bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử;

h) Vi phạm quy định về an toàn thanh toán trong thương mại điện tử;

i) Không chấp hành các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi tiến hành thanh tra, kiểm tra theo quy định của pháp luật;

k) Tiếp tục hoạt động sau khi thương nhân, tổ chức đã bị chấm dứt đăng ký cung cấp dịch vụ thương mại điện tử;

l) Tiếp tục hoạt động sau khi đã chấm dứt hoặc bị hủy bỏ đăng ký, chấm dứt hoặc bị thu hồi giấy phép hoạt động đánh giá, giám sát và chứng thực trong thương mại điện tử;

m) Vi phạm các quy định khác của Nghị định này.

2. Ngoài việc xử phạt vi phạm hành chính, cơ quan quản lý xem xét tùy theo tính chất, mức độ vi phạm của thương nhân, tổ chức để ra quyết định đình chỉ hoạt động/tước quyền sử dụng giấy phép hoặc hủy bỏ đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử đối với các vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Trường hợp thương nhân, tổ chức, cá nhân vi phạm gây thiệt hại đến lợi ích vật chất của thương nhân, tổ chức, cá nhân khác thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

4. 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 lý vi phạm hành chính và các văn bản có liên quan.

5. Thanh tra Bộ Công Thương, Cơ quan quản lý thị trường, Thanh tra Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan nhà nước khác có quyền xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại điện tử theo thẩm quyền quy định tại Luật xử lý vi phạm hành chính và các văn bản có liên quan.

## **Chương 7. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 79. Hiệu lực thi hành**

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.
2. Nghị định này thay thế Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử.
3. Các website thương mại điện tử được thành lập và hoạt động trước ngày Nghị định này có hiệu lực phải tiến hành thông báo hoặc đăng ký theo quy định tại Nghị định này trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày Nghị định có hiệu lực.

### **Điều 80. Trách nhiệm 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 CP;
- HĐND, UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTCP, cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KTTH (3b).

**TM. CHÍNH PHỦ  
THỦ TƯỚNG**

*(Đã ký)*

**Nguyễn Tấn Dũng**