

TIÊU ĐIỂM LUẬT



Cập nhật những thay đổi pháp lý quan trọng hàng tháng có ảnh hưởng đến hoạt động đầu tư và kinh doanh tại Việt Nam. Truy cập Trung tâm Tư liệu của chúng tôi để theo dõi những cập nhật pháp lý mới nhất và tin tức từ LNT & Partners.

Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia Việt Nam tăng cường xử lý vi phạm trên môi trường số: Doanh nghiệp cần rà soát những gì?

Vũ Thanh Minh – Luật sư Thành viên

Nguyễn Diệu Quỳnh – Cộng sự Cấp cao

Mới đây, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia đã ban hành một số quyết định xử phạt vi phạm hành chính đối với một số doanh nghiệp do có nhiều hành vi vi phạm quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Mặc dù mức xử phạt hành chính không quá lớn, vụ việc cho thấy cơ quan quản lý đang bắt đầu tập trung kiểm tra các nội dung tuân thủ mới liên quan đến dữ liệu người tiêu dùng, hoạt động tiếp thị trên môi trường số và các điều kiện giao dịch áp dụng cho khách hàng.

Đây là những lĩnh vực có phạm vi ảnh hưởng rộng đối với các doanh nghiệp thương mại điện tử, nền tảng số, fintech, ngân hàng số, doanh nghiệp cung cấp ứng dụng di động và các doanh nghiệp có hoạt động marketing trực tuyến.

1. Quyền lựa chọn của người tiêu dùng đối với việc sử dụng thông tin cá nhân

Một trong những hành vi bị xử lý là việc doanh nghiệp không tạo điều kiện để người tiêu dùng lựa chọn việc đồng ý hoặc không đồng ý cho phép sử dụng thông tin của họ nhằm phục vụ hoạt động quảng cáo và tiếp thị.

Theo điểm b khoản 4 Điều 18 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, sử dụng thông tin của người tiêu dùng phải có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin của mình nhằm phục vụ quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các hoạt động thương mại khác.

Nhiều doanh nghiệp thường chỉ tập trung vào việc đạt được sự đồng ý của khách hàng khi thu thập dữ liệu khách hàng. Tuy nhiên, pháp luật không chỉ quan tâm đến việc thu thập dữ liệu cá nhân theo pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân mà còn kiểm soát chặt chẽ cách thức sử dụng dữ liệu đó cho mục đích thương mại theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Khuyến nghị đối với doanh nghiệp

Từ các quyết định xử phạt vi phạm hành chính của Ủy ban Cạnh tranh quốc gia và kinh nghiệm rà soát tuân thủ cho nhiều doanh nghiệp công nghệ, thương mại điện tử và dịch vụ tài chính (bao gồm cả các ngân hàng, tổ chức tín dụng, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán), chúng tôi nhận thấy các rủi ro thường phát sinh từ những chi tiết rất nhỏ trong quá trình thiết kế hệ thống:

- (i) Kiểm tra toàn bộ các biểu mẫu đăng ký tài khoản, biểu mẫu đăng ký nhận thông tin và biểu mẫu đặt hàng để bảo đảm người tiêu dùng được quyền chủ động lựa chọn việc nhận quảng cáo.
- (ii) Không sử dụng cơ chế "tick sẵn" (pre-ticked box) đối với nội dung đồng ý nhận thông tin tiếp thị.
- (iii) Rà soát chính sách quyền riêng tư để bảo đảm mục đích sử dụng dữ liệu được mô tả đầy đủ, rõ ràng và dễ hiểu.
- (iv) Thiết lập cơ chế cho phép người tiêu dùng rút lại sự đồng ý một cách đơn giản và thuận tiện.
- (v) Đối với các doanh nghiệp có sử dụng CRM, CDP hoặc các công cụ marketing automation, cần đánh giá lại quy trình phân loại và khai thác dữ liệu khách hàng dưới góc độ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Trên thực tế, nhiều doanh nghiệp đầu tư đáng kể cho bảo mật dữ liệu nhưng lại bỏ sót vấn đề về tính hợp lệ của sự đồng ý (consent) theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong khi đây là một trong những nội dung đang được cơ quan quản lý nhà nước quan tâm.

2. Minh bạch trong hoạt động quảng bá sản phẩm thông qua người có ảnh hưởng (KOL/KOC)

Một nội dung đáng chú ý khác là việc cơ quan quản lý xử lý hành vi không công khai hoặc không thông báo về việc tài trợ cho người có ảnh hưởng khi thực hiện hoạt động quảng bá sản phẩm.

Theo điểm h khoản 1 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023, việc không công khai mối quan hệ tài trợ giữa doanh nghiệp và người có ảnh hưởng là hành vi bị nghiêm cấm.

Đây là một trong những quy định mới có tác động đáng kể tới hoạt động marketing trên TikTok, Facebook, YouTube và các nền tảng mạng xã hội khác.

Trong bối cảnh người tiêu dùng ngày càng có xu hướng dựa vào đánh giá của KOL, KOC để đưa ra quyết định mua hàng, nhà làm luật yêu cầu người tiêu dùng phải được biết liệu một nội dung đánh giá là ý kiến độc lập hay là một hoạt động quảng bá có trả phí.

Khuyến nghị đối với doanh nghiệp

Đây hiện là một trong những lĩnh vực có rủi ro tuân thủ đối với các doanh nghiệp bán lẻ, FMCG, công nghệ, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng và thương mại điện tử.

Doanh nghiệp nên xem xét:

- (i) Rà soát toàn bộ các hợp đồng hợp tác với KOL, KOC, người có ảnh hưởng (influencer) và đối tác tiếp thị (affiliate partner).

- (ii) Bổ sung điều khoản yêu cầu công khai rõ ràng nội dung tài trợ hoặc hợp tác thương mại.
- (iii) Ban hành hướng dẫn nội bộ về cách thức công bố thông tin tài trợ trên từng nền tảng.
- (iv) Thiết lập cơ chế phê duyệt nội dung truyền thông trước khi đăng tải.
- (v) Đào tạo bộ phận marketing về các quy định mới của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.

Đáng lưu ý, trách nhiệm pháp lý không chỉ dừng ở cá nhân KOL hoặc KOC. Trong nhiều trường hợp, doanh nghiệp tài trợ cũng có thể bị xem xét trách nhiệm nếu nội dung quảng bá vi phạm quy định pháp luật.

3. Rủi ro từ điều kiện giao dịch chung và điều khoản sử dụng

Một hành vi khác bị xử lý là việc doanh nghiệp đưa vào điều kiện giao dịch chung các điều khoản không được pháp luật cho phép.

Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 quy định nhiều loại điều khoản bị cấm xuất hiện trong hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung, bao gồm các điều khoản nhằm loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp, hạn chế quyền khiếu nại của người tiêu dùng hoặc cho phép doanh nghiệp đơn phương thay đổi nội dung giao dịch.

Đây là vấn đề thường xuyên được ghi nhận tại các website thương mại điện tử, ứng dụng di động, nền tảng số và các dịch vụ trực tuyến.

Trên thực tế, nhiều doanh nghiệp sử dụng các bộ điều khoản được tham khảo từ thị trường nước ngoài hoặc được soạn thảo từ nhiều năm trước mà chưa được cập nhật theo quy định mới của pháp luật Việt Nam.

Khuyến nghị đối với doanh nghiệp

Doanh nghiệp nên thực hiện một đợt rà soát tổng thể đối với:

- (i) Điều khoản sử dụng website (Terms of Use);
- (ii) Chính sách mua bán;
- (iii) Chính sách hoàn trả;
- (iv) Điều kiện giao dịch chung;
- (v) Hợp đồng theo mẫu;
- (vi) Chính sách thành viên và chương trình khách hàng thân thiết.

Đặc biệt cần đánh giá các điều khoản liên quan đến:

- (i) Giới hạn hoặc loại trừ trách nhiệm của doanh nghiệp;
- (ii) Quyền đơn phương sửa đổi chính sách;
- (iii) Quyền từ chối cung cấp dịch vụ;

- (iv) Điều khoản miễn trừ bảo hành;
- (v) Điều khoản giải quyết tranh chấp;
- (vi) Điều khoản về thu thập và sử dụng dữ liệu người dùng.

Theo kinh nghiệm thực tiễn, nhiều điều khoản được doanh nghiệp sử dụng phổ biến trong nhiều năm có thể không còn phù hợp dưới góc độ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023. Rủi ro không chỉ là xử phạt hành chính mà còn có thể ảnh hưởng đến khả năng thực thi các điều khoản đó khi phát sinh tranh chấp với khách hàng.

Kết luận

Các vụ việc xử phạt nêu trên cho thấy bên cạnh việc rà soát tuân thủ các quy định của Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân, cơ quan quản lý nhà nước đang tăng cường việc kiểm soát các hành vi thương mại truyền thống sang các hoạt động kinh doanh trên môi trường số, đặc biệt là việc sử dụng dữ liệu người tiêu dùng, hoạt động tiếp thị thông qua người có ảnh hưởng và các điều kiện giao dịch điện tử.

Đối với doanh nghiệp, đây là thời điểm phù hợp để thực hiện một cuộc rà soát tuân thủ toàn diện đối với website, ứng dụng, chính sách bảo mật, hoạt động marketing và các bộ hợp đồng mẫu đang sử dụng. Việc chủ động đánh giá và khắc phục sớm các rủi ro không chỉ giúp hạn chế nguy cơ xử phạt mà còn góp phần nâng cao mức độ tin cậy của khách hàng, nhà đầu tư và đối tác trong bối cảnh yêu cầu tuân thủ ngày càng được siết chặt.

Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm: Bản Tin Pháp Lý này nhằm mục đích cung cấp thông tin cập nhật về pháp luật và chỉ mang tính chất tham khảo. Nội dung trong bản tin không nên được sử dụng hoặc hiểu là lời khuyên pháp lý cho mục đích kinh doanh. LNT & Partners không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ việc sử dụng hoặc áp dụng thông tin nào trong bản tin cho mục đích kinh doanh. Để được làm rõ hoặc nhận tư vấn pháp lý cụ thể từ Bản Tin Pháp Lý này, vui lòng liên hệ Luật sư của chúng tôi: **Bà Vũ Thanh Minh** qua email Minh.Vu@LNTpartners.com.

LIÊN HỆ

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ với các Luật sư Thành viên của chúng tôi:



Ông Bùi Ngọc Hồng

Sáp nhập & Mua lại, Đầu tư nước ngoài, Tuân thủ Pháp luật, Lao động, Giải quyết tranh chấp

Hong.Bui@LNTpartners.com



Ông Trần Thái Bình

Quản trị doanh nghiệp, Lao động, Đầu tư nước ngoài, Giải quyết tranh chấp, Bất động sản, Sáp nhập & Mua lại, Thuế

Binh.Tran@LNTpartners.com



Bà Hoàng Nguyễn Hạ Quyên

Sáp nhập & Mua lại, Tuân thủ Pháp luật, Lao động, Phá sản & Tái cấu trúc

Quyên.Hoang@LNTpartners.com



Ông Lê Nết

Tài chính & Ngân hàng, Bất động sản, Giải quyết tranh chấp, Sáp nhập & Mua lại, Thuế

Net.Le@LNTpartners.com



Ông Nguyễn Anh Tuấn

Chống độc quyền/Cạnh tranh, Sáp nhập & Mua lại, Lao động, Tuân thủ Pháp luật, Đầu tư nước ngoài

Tuan.Nguyen@LNTpartners.com



Ông Nguyễn Xuân Thủy

Sáp nhập & Mua lại, Đầu tư nước ngoài, Lao động, Thuế

Thuy.Nguyen@LNTpartners.com



Bà Vũ Thanh Minh

Thuế, Đầu tư nước ngoài, Tài chính & Ngân hàng, Quản trị doanh nghiệp, Sáp nhập & Mua lại

Minh.Vu@LNTpartners.com



Ông Nguyễn Công Phú

Giải quyết tranh chấp

Phu.Nguyen@LNTpartners.com



Bà Lương Trung Vân Nhi

Giải quyết tranh chấp, Lao động

VanNhi.Luong@LNTpartners.com



Bà Nguyễn Thị Điệp

Giải quyết tranh chấp, Tài chính & Ngân hàng, Lao động, Thuế, Sở hữu trí tuệ, Tuân thủ Pháp luật

Diep.Nguyen@LNTpartners.com



Ông Ngô Thanh Hải

Tài chính & Ngân hàng, Quản trị doanh nghiệp, Giải quyết tranh chấp, Bất động sản

Hai.Ngo@LNTpartners.com



Bà Vũ Thị Thịnh

Đầu Tư Nước Ngoài, Sáp nhập & Mua lại, Tuân Thủ Pháp Luật, Giải quyết tranh chấp, Cơ sở hạ tầng, Năng Lượng & Tài Nguyên

ThiThinh.Vu@LNTpartners.com

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ:

Tp. Hồ Chí Minh (trụ sở chính)

Tầng 12A, Tòa tháp Saigon Marina IFC, Số 2 Tôn Đức Thắng, Phường Sài Gòn

+84 28 3821 2357

Hà Nội

Tầng 12, Tòa nhà Pacific Place, 83B Lý Thường Kiệt, Phường Cửa Nam

+84 24 3824 8522

Về chúng tôi

LNT & PARTNERS ("LNT") là một công ty luật độc lập tại Việt Nam, cung cấp dịch vụ pháp lý toàn diện với thế mạnh trong các lĩnh vực doanh nghiệp và M&A, cạnh tranh, được phẩm, bất động sản, hạ tầng, tài chính, cũng như các vụ tranh tụng và trọng tài phức tạp. Chúng tôi tự hào là một trong những hãng luật hàng đầu tại Việt Nam, đồng hành cùng nhiều khách hàng trong nước và quốc tế, bao gồm các tập đoàn thuộc danh sách Fortune Global 500 và nhiều công ty niêm yết uy tín tại Việt Nam.

Nếu bạn cần thêm thông tin liên quan đến bất kỳ bản tin pháp lý nào, đừng ngần ngại liên hệ trực tiếp với các tác giả.
**Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm: Bản tin này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin tham khảo. Nội dung không được xem là tư vấn pháp lý chính thức và không thay thế cho ý kiến pháp lý trong từng trường hợp cụ thể. Để được tư vấn chi tiết, vui lòng liên hệ các Luật sư Thành viên của chúng tôi.*