

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Bảo vệ thông tin (BVTT) của người tiêu dùng (NTD) đang là vấn đề cần được quan tâm sâu sắc vì có sự ảnh hưởng và tác động lớn đến đời sống xã hội của Việt Nam cũng như nhiều quốc gia trên thế giới. Đặc biệt trong thời kỳ phát triển công nghệ thông tin, việc trao đổi mua bán hàng hoá, dịch vụ đã chuyển sang một hình thức mới cao hơn đó chính là các giao dịch thương mại điện tử (TMĐT). Xu hướng mua sắm trực tuyến gia tăng, đặc biệt kể từ sau đại dịch COVID-19. TMĐT đang phát triển nhanh chóng trên toàn cầu, đóng góp rất lớn vào tăng trưởng kinh tế và thay đổi thói quen mua sắm của NTD. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích to lớn mà TMĐT mang lại như sự tiện lợi trong mua sắm, rút ngắn khoảng cách mua bán toàn cầu,... thì TMĐT cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro cho nhà sản xuất, nhà cung cấp dịch vụ và đặc biệt là đối tượng NTD. Thời gian vừa qua, thực trạng về vi phạm BVTT của NTD đang có chiều hướng diễn biến ngày càng tăng và ngày càng phức tạp. Ví dụ như: Vụ lộ thông tin khách hàng của Lazada Việt Nam năm 2022, vào tháng 6/2022, Lazada Việt Nam thừa nhận đã xảy ra sự cố lộ TTCN (TTCN) của hàng trăm nghìn khách hàng, bao gồm tên, số điện thoại, địa chỉ giao hàng. Nguyên nhân được xác định là do lỗi kỹ thuật từ phía Lazada, dẫn đến việc các thông tin này bị lộ ra ngoài. Sự cố này gây ảnh hưởng lớn đến quyền riêng tư và an toàn thông tin của NTD, khiến nhiều người lo lắng về tình trạng bảo mật trên sàn TMĐT. Những vụ việc như vậy cho thấy các sàn TMĐT cần phải không ngừng nâng cao các biện pháp bảo mật, kiểm soát chặt chẽ quyền truy cập thông tin khách hàng và có các phương án xử lý kịp thời khi xảy ra sự cố để đảm bảo quyền riêng tư và an ninh của NTD.

Việc bảo mật thông tin khách hàng trong hoạt động TMĐT là vấn đề rất quan trọng và cấp thiết nhằm giúp khách hàng hạn chế những rủi ro do bị lộ thông tin và bảo đảm được quyền bí mật cá nhân của khách hàng như một quyền cơ bản của công dân được pháp luật quy định và quyền con người được hiến định.

Việc thu thập và sử dụng TTCN của NTD trong TMĐT tiềm ẩn nhiều rủi ro, bao gồm: Thu thập thông tin trái phép, các doanh nghiệp thu thập TTCN của NTD mà không có sự đồng ý hoặc vượt quá mục đích cần thiết; Sử dụng thông tin sai mục

đích, TTCN bị sử dụng cho mục đích quảng cáo, bán hàng hoặc thực hiện các hoạt động gian lận mà NTD không hề hay biết; Mua bán, trao đổi TTCN, dữ liệu cá nhân bị mua bán, trao đổi trên mạng trái phép, dẫn đến nguy cơ lừa đảo, tống tiền hoặc sử dụng cho các mục đích phi đạo đức, hoặc có thể bị tấn công mạng, hệ thống bảo mật thông tin của website, ứng dụng TMĐT bị tấn công, đánh cắp dữ liệu cá nhân của NTD. Những vi phạm này có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng cho NTD, cụ thể là thiệt hại về tài chính, NTD có thể bị lừa đảo, chiếm đoạt tài sản do TTCN bị đánh cắp hoặc sử dụng trái phép và bị mất uy tín, danh dự, TTCN bị sử dụng để tạo lập các tài khoản giả mạo, thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, ảnh hưởng đến uy tín và danh dự của NTD, dẫn đến việc mất niềm tin vào TMĐT, NTD lo ngại về việc bảo mật TTCN, dẫn đến việc hạn chế sử dụng TMĐT, ảnh hưởng đến sự phát triển chung của thị trường.

Pháp luật Việt Nam chưa quy định cụ thể về BVTT của NTD trong các giao dịch với tổ chức, cá nhân thông qua phương tiện điện tử. Việc bảo vệ NTD trong TMĐT còn gặp rất nhiều khó khăn, do trình độ chuyên môn của NTD, do lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh và đặc biệt là thiếu khung pháp lý hoàn thiện. Tuy đã có một số văn bản điều chỉnh về một số vấn đề liên quan đến việc giao kết hợp đồng điện tử, bảo vệ quyền lợi (BVQL) NTD, nhưng chưa có văn bản nào quy định cụ thể về BVTT NTD trong TMĐT. Thực trạng này đòi hỏi phải xây dựng một cơ chế pháp lý đầy đủ và hoàn thiện nhằm BVQL NTD trong TMĐT ở Việt Nam hiện nay.

Từ các vấn đề pháp lý còn tồn tại và thực trạng của việc BVQL NTD trong TMĐT hiện nay, việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống các quy phạm pháp luật điều chỉnh hoạt động này là một nhu cầu cấp thiết. Với những lý do trên nên tác giả lựa chọn đề tài: *“Pháp luật về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử ở Việt Nam và một số giải pháp hoàn thiện”* làm đề tài khoá luận tốt nghiệp, nhằm đóng góp về mặt khoa học pháp lý và giá trị thực tiễn, góp phần BVQL của NTD cũng như thúc đẩy sự phát triển lành mạnh của TMĐT ở Việt Nam.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Hiện nay đã có nhiều công trình nghiên cứu về Pháp luật về BVTT NTD từ nhiều góc độ khác nhau. Một số công trình nghiên cứu liên quan đến bảo vệ NTD trong các

giao dịch TMĐT thể hiện dưới nhiều hình thức khác nhau như: Luận án Tiến sĩ của tác giả Lê Văn Thiệp với đề tài “*Pháp luật thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay*”; Luận án Tiến sĩ của tác giả Nguyễn Ngọc Quyên với đề tài “*Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử ở Việt Nam*”; Luận văn Thạc sĩ của tác giả Lương Thanh Tú với đề tài “*Giao kết hợp đồng thương mại điện tử qua phần mềm ứng dụng trên điện thoại thông minh ở Việt Nam hiện nay*”; Một số bài viết như: “*Bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng theo Pháp luật Việt Nam*” của Tạp chí Dân chủ Pháp luật; Bài viết “*Bàn về vấn đề bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong thương mại điện tử*” của tác giả Nguyễn Thị Thu Hằng trên Tạp chí Khoa học pháp lý Việt Nam; Bài viết “*Bảo mật thông tin cá nhân người tiêu dùng trong giao dịch thương mại điện tử*” của Thạc sĩ Nguyễn Văn Hùng trên Tạp chí công thương... Tuy nhiên tất cả công trình nghiên cứu và các bài viết này chủ yếu đề cập đến vấn đề bảo vệ NTD trong các giao dịch với nhà sản xuất, nhà cung ứng dịch vụ hoặc bảo vệ NTD trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng, chưa có công trình nghiên cứu nào nghiên cứu sâu sắc ở khía cạnh BVTT NTD trong các giao dịch TMĐT. Chính vì vậy, nghiên cứu về “*Pháp luật về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử ở Việt Nam và một số giải pháp hoàn thiện*” trong giai đoạn hiện nay là điều cần thiết.

3. Mục đích nghiên cứu đề tài

Mục đích nghiên cứu của đề tài là làm sáng tỏ những vấn đề lý luận, đặc điểm, nội dung và thực tiễn thực hiện pháp luật TMĐT về BVTT của NTD trong TMĐT ở Việt Nam. Từ việc phân tích thực trạng về vi phạm thông tin NTD, tác giả đưa ra những giải pháp nhằm hạn chế và giải quyết vấn đề vi phạm thông tin NTD một cách hiệu quả.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu đề tài

4.1. Đối tượng

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là Pháp luật về BVTT của NTD trong các giao dịch TMĐT tại Việt Nam.

4.2. Phạm vi

Trong bối cảnh về thời gian nghiên cứu, tài liệu tham khảo và trong khuôn khổ của một bài khoá luận tốt nghiệp dành cho người học là sinh viên, phạm vi nghiên cứu của đề tài được giới hạn như sau:

Về không gian, đối với một số vấn đề quy định pháp luật về BVTT của NTD trong các giao dịch TMĐT tại Việt Nam. Nghiên cứu về không gian có thể tập trung vào việc xác định địa bàn và phạm vi địa lý của Việt Nam.

Về thời gian, đề tài tập trung nghiên cứu pháp luật cũng như thực trạng thực thi pháp luật về BVTT NTD trong TMĐT kể từ thời điểm có hiệu lực của Luật Giao dịch điện tử năm 2005 đến nay.

5. Phương pháp tiến hành nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu đề tài, tác giả đã sử dụng phương pháp phân tích và bình luận, phương pháp khảo sát và tổng hợp, phương pháp lịch sử:

Phương pháp phân tích và bình luận: Phương pháp này tập trung vào việc phân tích và bình luận các dữ liệu, thông tin về BVTT của NTD trong các giao dịch TMĐT để làm rõ quy định pháp luật hiện hành về BVTT NTD trong các giao dịch thương mại

Phương pháp khảo sát và tổng hợp: Phương pháp này chủ yếu tập trung ở Chương 3 để khảo sát thực tiễn về nhận thức về BVTT NTD và thực trạng về vi phạm thông tin NTD trong các giao dịch TMĐT. Từ đó, tác giả tổng hợp số liệu và phân tích, bên cạnh đó, tác giả còn tổng hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau để tạo ra một cái nhìn tổng thể và toàn diện về vấn đề. Việc sử dụng phương pháp này giúp đánh giá và trình bày dữ liệu một cách logic và có tổ chức.

Phương pháp lịch sử: Phương pháp này tập trung vào việc điều tra, thu thập, phân tích thông tin để hiểu, mô tả và giải thích những sự kiện trong quá khứ. Phương pháp này được sử dụng chủ yếu ở Chương 1 nhằm so sánh sự hình thành và phát triển của pháp luật về bảo vệ NTD trong TMĐT.

6. Bố cục tổng quát của khoá luận

Ngoài những phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của bài nghiên cứu gồm ba chương, cụ thể như sau:

Chương 1: Những vấn đề lý luận về thông tin của người tiêu dùng và vấn đề bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử.

Chương 2: Quy định pháp luật về xử lý hành vi vi phạm bảo vệ thông tin của người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử ở Việt Nam.

Chương 3: Thực trạng và một số kiến nghị về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử.