



PHÁP LUẬT THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ CƠ BẢN DÀNH CHO NGƯỜI BÁN

Báo cáo viên: **HÀ NGỌC SƠN**

Phó trưởng phòng Kỹ thuật an toàn – Môi trường
Sở Công Thương TP.HCM



Mục đích

1. **Biết cách bán hàng đúng luật**
2. **Biết cách giải quyết tranh chấp đúng luật**

NỘI DUNG

1

Luật áp dụng

2

Quy định về bán hàng, cung ứng dịch vụ

3

Giải quyết tranh chấp



PHẦN I: LUẬT ÁP DỤNG

1. Nguyên tắc chung
2. Pháp luật TMĐT Việt nam

Nguyên tắc chung

- ❖ **Giao dịch dân sự**
- ❖ **Thỏa thuận** về luật (sẽ) điều chỉnh giao dịch

PHẦN II: QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI NGƯỜI BÁN

- 1. Hệ thống văn bản QPPL**
- 2. Các quy định cơ bản**

Văn bản quy phạm pháp luật TMĐT Việt Nam

1. Bộ luật Dân sự 2005
2. Luật Thương mại 2005
3. Luật Giao dịch điện tử 2005
4. Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử
5. Thông tư số 12/2013/TT-BCT ngày 20 tháng 6 năm 2013 của Bộ Công Thương ban hành quy định thủ tục thông báo, đăng ký và công bố thông tin liên quan đến website thương mại điện tử (đang sửa đổi)
6. Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ về Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Nghị định 52/2013/NĐ-CP

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.

Trách nhiệm thông tin của NGƯỜI BÁN

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.

Trách nhiệm thông tin của NGƯỜI BÁN

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.

Trách nhiệm thông tin của NGƯỜI BÁN

Điều 32. Thông tin về điều kiện giao dịch chung

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân phải công bố:
 - 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 website** và ngôn ngữ thể hiện **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.

Trách nhiệm thông tin của NGƯỜI BÁN

Điều 33. Thông tin về vận chuyển và giao nhận

1. Thương nhân, tổ chức, cá nhân phải công bố:
 - 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.

Trách nhiệm thông tin của NGƯỜI BÁN

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.

PHẦN III: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

❖ **Trước:** **lưu trữ** thông tin về quá trình, nội dung giao dịch

❖ **Trong:**

- Thương lượng, hòa giải
- Trọng tài (nếu các bên thỏa thuận)
- Khởi kiện: Tòa án nhân dân

❖ **Sau:** thực hiện **ĐÚNG** và **ĐỦ** phương án giải quyết.



Xin cảm ơn

www.eca.trade.hochiminhcity.gov.vn

38.241.864 / 38.277.416 thuongmaidientu@tphcm.gov.vn