

**QUY ĐỊNH VỀ CÔNG BỐ CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA
NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ**

TẶNG THỊ BÍCH DIỄM*

Ngày nhận bài: 24/04/2025

Ngày phản biện: 08/05/2025

Ngày đăng bài: 30/06/2025

Tóm tắt:

Bài viết phân tích những bất cập về quy định công bố chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng trên môi trường điện tử. Qua đó, bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng tiếp cận chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân đến người tiêu dùng trên cơ sở tham khảo một số kinh nghiệm từ Trung Quốc, nơi đã xây dựng hệ thống pháp luật tương đối đồng bộ và có nhiều nghiên cứu về hiệu quả chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng trên môi trường điện tử.¹

Từ khóa:

Thương mại điện tử; dữ liệu cá nhân; người tiêu dùng

Abstract:

This article assesses the current regulations on the disclosure of personal data protection policies on e-commerce websites. Based on these findings, the article proposes several solutions to improve the accessibility of personal data protection policies. Additionally, the article draws on lessons from China, which has developed a relatively coherent legal framework and conducted extensive research on the effectiveness of personal data protection policies on e-commerce platforms.

Keywords:

E-commerce, personal data protection, consumer

1. Đặt vấn đề

Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 (BVDLCN) đã được Quốc hội thông qua ngày 26 tháng 06 năm 2025, có hiệu lực ngày 01 tháng 01 năm 2026. Khoản 1 Điều 4 Luật BVDLCN đã quy định một trong các quyền của chủ thể dữ liệu là được biết về hoạt động liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân. Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương

* ThS., Giảng viên Khoa Luật Thương mại Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh.; Email: ttbdiem@hcmulaw.edu.vn

¹ Bài viết này là sản phẩm từ đề tài nghiên cứu khoa học cấp Trường năm 2024 của Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh.

mại điện tử (TMĐT) quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh trên môi trường điện tử phải công bố chính sách BVDLCN của người tiêu dùng. Đồng thời việc công bố chính sách BVDLCN phải tuân theo yêu cầu của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (BVQLNTD). Tuy nhiên, việc thực thi các quy định công bố chính sách BVDLCN còn nhiều bất cập. Bài viết phân tích xoay quanh nghiên cứu của Ruilin Zhu và các Cộng sự đã công bố với tiêu đề: Privacy-deprived e-commerce: The efficacy of consumer privacy policies on China's E-commerce websites from a legal perspective (tạm dịch: “TMĐT thiếu quyền riêng tư: hiệu quả của chính sách bảo mật NTD trên các trang web TMĐT của Trung Quốc dưới góc độ pháp lý”) đăng trên Tạp chí Information Technology & People, số 06, năm 2020. Nghiên cứu này có giá trị tham khảo khi đã tiến hành cuộc khảo sát về những yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả chính sách BVDLCN. Theo đó, yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến hiệu quả chính sách BVDLCN là quy định của pháp luật dưới góc độ quy định về nội dung và hình thức trình bày của chính sách này.

2. Khát quát về chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân

Hiến pháp 2013 quy định mọi người có quyền bất khả xâm phạm về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân và bí mật gia đình. Mọi người có quyền bí mật thư tín, điện thoại, điện tín và các hình thức trao đổi thông tin riêng tư khác. Tuy nhiên lại chưa thể tìm thấy một định nghĩa trực tiếp về quyền riêng tư. Cơ sở pháp lý gần nhất với quyền riêng tư là “Quyền về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình” tại Điều 38 Bộ luật Dân sự 2015. Vài năm qua, dường như nhà làm luật Việt Nam có xu hướng cho rằng “bảo vệ dữ liệu trên môi trường internet” cũng là “bảo vệ đời sống riêng tư”. Khoản 4 Điều 2 Luật BVDLCN quy định khái niệm “bảo vệ dữ liệu cá nhân” là việc cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng lực lượng, phương tiện, biện pháp, biện pháp để phòng, chống hoạt động xâm phạm dữ liệu cá nhân.

Tại Trung Quốc, cách hiểu về quyền riêng tư và quyền bảo vệ dữ liệu cá nhân được thể hiện trong vụ án Wang Fei kiện Zhang Leyi, Daqi.com và Tianya.cn (Tòa án quận Triều Dương, Bắc Kinh, số 10930, năm 2008). Tòa án đã định nghĩa quyền riêng tư là quyền được sống đời sống riêng tư, kiểm soát thông tin cá nhân, không gian cá nhân, và các khía cạnh thuộc lợi ích hoặc nhân thân mà cá nhân không mong muốn chia

sẽ với người khác². Theo cách hiểu của Tòa án, quyền riêng tư của một cá nhân có thể được chia thành bốn khía cạnh: quyền riêng tư thân thể, quyền riêng tư lãnh thổ, quyền riêng tư trong liên lạc và quyền riêng tư thông tin. Quyền riêng tư thông tin cá nhân được hiểu là quyền được BVDLCN, là khả năng của cá nhân trong việc kiểm soát các hoàn cảnh mà tại đó thông tin cá nhân của họ bị thu thập và sử dụng³. Tòa án cũng xác định (05) năm yếu tố quan trọng để đánh giá hành vi xâm phạm quyền riêng tư thông tin, bao gồm: (a) cách thức thông tin cá nhân bị thu thập; (b) cách thức thông tin được tiết lộ; (c) phạm vi tiết lộ thông tin; (d) mục đích của việc tiết lộ; và (e) hậu quả của việc tiết lộ thông tin.⁴

Chính sách BVDLCN là một tài liệu pháp lý mô tả cách thức mà một tổ chức thu thập, xử lý và chia sẻ thông tin cá nhân của người dùng, cách thức bảo đảm tính toàn vẹn và bảo mật của thông tin đó, cũng như các quyền của người dùng trong việc kiểm soát quyền truy cập vào dữ liệu của mình⁵. Tài liệu này thường được hiển thị dưới dạng liên kết trên trang web hoặc ứng dụng, giúp người dùng có thể tiếp cận và tham khảo dễ dàng. Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của TMĐT, chính sách BVDLCN không chỉ là một biểu hiện của cam kết doanh nghiệp đối với người tiêu dùng, mà còn là công cụ để thực thi các nguyên tắc pháp lý quốc tế về quyền riêng tư, nổi bật nhất là các nguyên tắc do Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế đề xuất, bao gồm tính minh bạch và tính công khai⁶. Tính minh bạch có vai trò giúp người tiêu dùng hiểu rõ dữ liệu của họ sẽ được xử lý như thế nào, từ đó đưa ra quyết định sáng suốt về việc có cung cấp thông tin hay không. Minh bạch là tiền đề quan trọng để xây dựng niềm tin số trong môi trường giao dịch trực tuyến. Tính công khai cho phép cá nhân biết trước và dự đoán được cách thông tin cá nhân của mình sẽ được sử dụng. Việc công khai rõ ràng không chỉ là yêu cầu về mặt pháp lý, mà còn là điều kiện để đảm bảo rằng các thực tiễn xử lý dữ liệu phải phù hợp với kỳ vọng chính đáng của người dùng. Chính sách BVDLCN vì vậy là

² Ong, R (2011), *Recognition of the right to privacy on the Internet in China*, International Data Privacy Law 1 số 03, tr. 172-179

³ Galanxhi-Janaqi, Holtjona, Nah, Fiona Fui-Hoon (2004), *U-commerce: Emerging trends and research issues*, Industrial Management and Data Systems, số 104, Kỳ 9, tr. 744-755.

⁴ Ong, R. (2011), *Recognition of the right to privacy on the Internet in China*, International Data Privacy Law, số 1 (3), tr. 172-179.

⁵ Javed, Y., Sajid, A. (2024), *A systematic review of privacy policy literature*, ACM Computing Surveys, 57(2), <https://doi.org/10.1145/3698393>.

⁶ Kirby, M. (2009), *The History, Achievement and Future of the 1980 OECD Guidelines on Privacy*, Journal of Law, Information and Science, Số 20(2), tr. 1-14.

trung tâm của mối quan hệ giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng trong TMĐT và việc bảo vệ dữ liệu là thước đo đạo đức cũng như trách nhiệm pháp lý của doanh nghiệp.

Mô hình TMĐT giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng (viết tắt là B2C) đã trở thành một phần không thể thiếu trong cuộc sống hiện đại. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng mối lo ngại ngày càng gia tăng về BVDLCN là một trong những nguyên nhân chính khiến người tiêu dùng do dự khi tham gia các giao dịch B2C⁷. Trong bối cảnh Internet, cho phép việc thu thập, di chuyển thông tin trở nên dễ dàng nên khả năng kiểm soát dữ liệu cá nhân của chủ thể dữ liệu đã bị suy giảm⁸. Để giảm thiểu những lo ngại này, các cá nhân, tổ chức kinh doanh trực tuyến đã áp dụng nhiều biện pháp, trong đó phổ biến nhất phải kể đến là công bố chính sách BVDLCN⁹. Các chính sách này nhằm giải thích với người tiêu dùng rằng dữ liệu của họ sẽ được xử lý một cách công bằng, minh bạch và có trách nhiệm¹⁰. Theo các nghiên cứu cho rằng người tiêu dùng cung cấp thông tin cá nhân sai lệch sẽ sẵn lòng cung cấp thông tin chính xác hơn nếu bên thu thập thông tin chỉ rõ cách thức thông tin này được sử dụng. Các lo ngại về quyền riêng tư của người tiêu dùng có thể được giảm thiểu bằng việc các tổ chức, cá nhân kinh doanh trực tuyến công khai chính sách BVDLCN, tuy nhiên các nghiên cứu khác chỉ ra rằng chính sách trên chỉ hiệu quả nếu người tiêu dùng thực sự đọc và hiểu thông tin chứa trong chính sách đó.¹¹

3. Quy định về chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân trên website thương mại điện tử

3.1 Nội dung của chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân trên website thương mại điện tử

Thứ nhất, sự không nhất quán giữa quy định nội dung chính sách BVDLCN so với mối quan tâm thực sự của người tiêu dùng. Các nội dung của chính sách BVDLCN phải công khai theo quy định Nghị định 52/2013/NĐ-CP, bao gồm: mục đích xử lý dữ liệu cá nhân; phạm vi sử dụng dữ liệu; thời gian lưu trữ dữ liệu; những người hoặc tổ chức có thể tiếp cận với thông tin đó; địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin,

⁷ Anic, I. D., Škare, V., & Milaković, I. K. (2019), *The determinants and effects of online privacy concerns in the context of e-commerce*, Electronic Commerce Research and Applications, số 36 (6221): 100868.

⁸ Chen, L. (2009), *Exploring the state of privacy protection policies of Chinese websites*, Library Tribune, số 29(4), tr. 60-64.

⁹ Bansal, G., Zahedi, F. M., & Gefen, D. (2016), *Do context and personality matter? Trust and privacy concerns in disclosing private information online*, Information & Management, số 53(1), tr. 1-21.

¹⁰ Wu, K. W., Huang, S. Y., Yen, D. C., & Popova, I. (2012), *The effect of online privacy policy on consumer privacy concern and trust*, Computers in Human Behavior, số 28(3), tr. 889-897.

¹¹ Yang, H., & Miao, X. (2007), *A study of consumers' trust in bank information practices*, Soft Science, số 23(7), tr. 21-25.

phương thức và công cụ để người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân. Khoản 2 Điều 9 Luật BVDLCN quy định thêm về các thông tin cần được sự đồng ý tự nguyện và biết rõ của chủ thể dữ liệu: loại dữ liệu cá nhân được xử lý, mục đích xử lý dữ liệu cá nhân; bên kiểm soát dữ liệu cá nhân hoặc bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân; các quyền, nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu cá nhân. Trong khi đó, theo nghiên cứu của Dhillon và Moores¹², khảo sát với 11 chuyên gia và 16 giám đốc hệ thống thông tin, nhóm nghiên cứu này xác định (04) bốn mối quan tâm hàng đầu của người tiêu dùng đối với chính sách BVDLCN, bao gồm: (i) Doanh nghiệp bán hoặc chia sẻ thông tin cá nhân cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý của người tiêu dùng; (ii) Bị đánh cắp danh tính hoặc lợi dụng thông tin tài chính để thực hiện các giao dịch trái phép; (iii) Áp dụng các biện pháp bảo mật để ngăn chặn dữ liệu bị đánh cắp hoặc thất lạc.

Những mối quan tâm này còn xuất hiện trong nghiên cứu của Earp và Cộng sự (2005)¹³, phân tích chính sách BVDLCN của 50 website công ty Mỹ và khảo sát với 827 người dùng Internet, từ đó cho rằng người tiêu dùng đặc biệt quan tâm đến ba yếu tố như sau:

- (i) Việc chia sẻ thông tin cá nhân với bên thứ ba;
- (ii) Loại dữ liệu cá nhân được thu thập, cách sử dụng dữ liệu đó;
- (iii) Cách doanh nghiệp lưu trữ, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Tuy nhiên, nghiên cứu này cũng chỉ ra rằng những nội dung mà doanh nghiệp thường công bố lại không hoàn toàn đáp ứng đúng mỗi quan tâm của người tiêu dùng. Sự khác biệt giữa những gì người tiêu dùng thực sự quan tâm và những gì các doanh nghiệp công khai trong chính sách của họ tạo ra sự bất cân xứng. Các chính sách BVDLCN lại chủ yếu công khai ba yếu tố sau:

- (i) Về bảo mật thông tin trong quá trình thu thập và chuyển nhượng dữ liệu: Hầu hết các doanh nghiệp nhấn mạnh rằng họ thực hiện các biện pháp bảo mật khi thu thập dữ liệu cá nhân, nhưng không giải thích rõ về rủi ro tiềm ẩn hoặc cách họ xử lý vi phạm dữ liệu;

¹² SC Chen, GS Dhillon (2003), *Interpreting dimensions of consumer trust in e-commerce*, Information technology and management, số 02, Tập 4, tr.303-318.

¹³ Earp (2005), *Examining Internet Privacy Policies Within the Context of User Privacy Values*, IEEE Transactions on Engineering Management, số 52 (02), tr.227

(ii) Về cách thức thu thập dữ liệu: Doanh nghiệp thường mô tả phương thức thu thập thông tin (ví dụ: từ biểu mẫu đăng ký, cookie, lịch sử giao dịch...) mà không giải thích rõ ràng về loại thông tin được thu thập;

(iii) Sự đồng ý của người dùng đối với việc thu thập thông tin: Hầu hết các nền tảng yêu cầu người tiêu dùng đồng ý với chính sách BVDLCN của họ, nhưng lại không cung cấp tùy chọn chi tiết để người dùng kiểm soát dữ liệu của mình.

Thứ hai, các website TMĐT chưa công khai đầy đủ tất cả các nội dung chính sách BVDLCN theo quy định của Nghị định 52/2013/NĐ-CP và Luật BVDLCN.

Chính sách BVDLCN cần phải đáp ứng không chỉ các yêu cầu của Nghị định 52/2013/NĐ-CP mà còn tuân thủ các tiêu chuẩn bảo vệ dữ liệu chung theo Luật BVDLCN.

STT	Nội dung công bố	Điều 69 ND 52/2013/NĐ-CP	Khoản 2 Điều 9 Luật BVDLCN
1	Mục đích xử lý	✓	✓
2	Loại DLCN được thu thập	X	✓
3	Cách thức xử lý dữ liệu	X	✓
4	Phạm vi sử dụng dữ liệu	✓	x
5	Đối tượng có thể tiếp cận dữ liệu	✓	✓
6	Quyền, nghĩa vụ của chủ thể DLCN	X	✓
8	Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý dữ liệu	✓	x
9	Phương thức và công cụ để NTD tiếp cận và chỉnh sửa DLCN của mình trên hệ thống TMĐT của đơn vị thu thập thông tin.	✓	x

Bảng 1: So sánh nội dung của chính sách BVDLCN giữa Nghị định 52/2013/NĐ-CP và Luật BVDLCN

So với Luật BVDLCN, có thể thấy rằng Nghị định 52/2013/NĐ-CP chưa quy định nội dung quan trọng cần công bố trong chính sách BVDLCN như loại dữ liệu cá nhân được xử lý, các quyền, nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu cá nhân. Để đánh giá mức độ minh bạch trong công khai chính sách BVDLCN, tác giả đã tiến hành khảo sát dựa trên các nội dung được yêu cầu phải công bố theo Nghị định 52/2013/NĐ-CP và Luật

BVDLCN. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ danh sách ngẫu nhiên 100 website TMĐT được cấp phép hoạt động tại Việt Nam, công bố trên Cổng thông tin quản lý TMĐT của Bộ Công Thương tại địa chỉ: <http://online.gov.vn/Home/AllWeb?type=0>. Theo kết quả khảo sát, dựa trên mức độ công khai thông tin, website TMĐT được chia thành ba nhóm chính:

Nhóm 1 - Minh bạch cao: Có khoảng 20 website có chính sách BVDLCN công khai trên 80% nội dung được quy định. Nhóm 2 - Minh bạch trung bình: Có khoảng 50 website có chính sách BVDLCN công khai từ 50% đến 80% nội dung được quy định. Nhóm 3 - Minh bạch thấp: Có khoảng 30 website có chính sách BVDLCN công khai dưới 50% nội dung được quy định.

Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ website công khai đầy đủ tất cả các nội dung theo quy định của Nghị định 52/2013/NĐ-CP và Luật BVDLCN vẫn ở mức rất thấp. Phần lớn các website trong Nhóm 2 và Nhóm 3 chỉ công bố một số nội dung cơ bản bao gồm: mục đích thu thập dữ liệu, phạm vi sử dụng dữ liệu, thời gian lưu trữ, và đơn vị thu thập thông tin. Phần lớn chính sách BVDLCN không cung cấp các thông tin quan trọng như loại dữ liệu cá nhân thu thập, cách thức bảo vệ dữ liệu, hậu quả tiềm ẩn từ việc xử lý dữ liệu, quyền của người tiêu dùng đối với dữ liệu cá nhân của họ, cũng như đối tượng có thể tiếp cận dữ liệu. Đặc biệt, một số website trong Nhóm 3 chỉ đưa ra các điều khoản chung chung như sau: “Trang web của chúng tôi coi trọng việc bảo mật thông tin và sử dụng các biện pháp tốt nhất để bảo vệ thông tin cũng như việc thanh toán của khách hàng.” Hoặc “Mọi thông tin giao dịch sẽ được bảo mật ngoại trừ trong trường hợp cơ quan pháp luật yêu cầu.”

STT	Nội dung công bố	Số lượng website công bố/ tổng số	Tỷ lệ phần trăm
1	Mục đích xử lý	55/100	55%
2	Loại DLCN được thu thập	34/100	34%
3	Cách thức thu thập dữ liệu	36/100	36%
4	Phạm vi sử dụng dữ liệu	76/100	76%
5	Cách thức bảo vệ và lưu trữ thông tin	46/100	46%
6	Đối tượng có thể tiếp cận dữ liệu	58/100	58%

7	Thông tin thu thập bởi bên thứ ba	27/100	27%
8	Loại trừ trách nhiệm về nghĩa vụ bảo mật và các trang web bên thứ ba	11/100	11%
9	Chuyển thông tin ra nước ngoài	09/100	09%
10	Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra từ việc xử lý dữ liệu	10/100	10%
11	Thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc xử lý dữ liệu	30/100	30%
12	Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý dữ liệu	69/100	69%
13	Phương thức và công cụ để NTD tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống TMĐT của đơn vị thu thập thông tin.	35/100	35%

Bảng 2: Thống kê tỷ lệ các sản công khai từng nội dung theo kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn các chính sách BVDLCN công bố một số nội dung phổ biến, bao gồm:

(i) Về phạm vi sử dụng dữ liệu cá nhân

Chính sách BVDLCN của Shopee công bố: “Chúng tôi sử dụng DLCN của bạn để quản lý tài khoản, xử lý giao dịch, cá nhân hóa trải nghiệm người dùng và cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng. Dữ liệu cũng có thể được sử dụng để thực hiện các hoạt động tiếp thị và quảng cáo phù hợp với sở thích của bạn.” Trong khi đó, Chính sách BVDLCN Tambode.vn chỉ công bố chung chung, không rõ ràng: “Dữ liệu của người dùng sẽ được sử dụng để nâng cao chất lượng dịch vụ và hỗ trợ khách hàng.”

(ii) Về mục đích xử lý dữ liệu

Chính sách BVDLCN của Shopee công bố: “Nếu bạn đăng nhập để trở thành Người sử dụng các Nền tảng của chúng tôi sử dụng tài khoản mạng xã hội của Bạn (“Tài khoản Mạng Xã hội”), liên kết tài khoản của bạn với Tài khoản Mạng Xã hội của

bạn hoặc sử dụng bất cứ tính năng mạng xã hội Shopee nào, chúng tôi có quyền truy cập thông tin về bạn mà bạn đã cung cấp một cách tự nguyện cho nhà cung cấp dịch vụ Tài khoản Mạng Xã hội của bạn.”

Chính sách BVDLCN của Sendo minh bạch hơn trong việc liệt kê các loại thông tin thu thập nhưng cũng chưa cung cấp đầy đủ chi tiết về mục đích sử dụng: “Thông tin đăng ký tài khoản (bao gồm họ tên, số điện thoại, địa chỉ, email, số thẻ tín dụng...) là các thông tin mà Website Sendo.vn cần thành viên cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Sendo.vn liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên Website Sendo.vn nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.” Chính sách BVDLCN của Tambode.vn có xu hướng công bố thông tin chung chung: “Việc thu thập dữ liệu trên website của chúng tôi bao gồm: Họ tên, email và số điện thoại của người tiêu dùng. Đây là các thông tin cơ bản cần thiết để chúng tôi có thể tiện liên hệ lại với người tiêu dùng nhằm mục đích tư vấn bán hàng hoặc các vấn đề liên quan nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.”

(iii) Về loại dữ liệu được thu thập

Chính sách BVDLCN của Lazada công bố chi tiết từng loại dữ liệu cá nhân được thu thập, chính sách BVDLCN của Sendo không liệt kê chi tiết loại dữ liệu được thu thập mà chỉ đề cập chung chung về thông tin cá nhân của khách hàng. Chính sách BVDLCN của Flip.vn chỉ nêu danh mục dữ liệu cá nhân thu thập, không đề cập đến cách thức thu thập, gây ra sự thiếu minh bạch và có thể khiến người tiêu dùng không nắm rõ dữ liệu của họ bị thu thập qua những phương thức nào.

(iv) Về chia sẻ dữ liệu cá nhân với bên thứ ba

Một số chính sách BVDLCN khác chỉ đưa ra các điều khoản mơ hồ như: “Chúng tôi có thể chia sẻ dữ liệu với các đối tác kinh doanh để cung cấp dịch vụ tốt hơn”; “Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cá nhân của bạn cho các đơn vị cung cấp dịch vụ theo yêu cầu kinh doanh”; “Dữ liệu của bạn có thể được sử dụng bởi các bên thứ ba nhằm mục đích cải thiện trải nghiệm khách hàng” Chính sách BVDLCN của Lazada tại mục 3.8 nêu rõ rằng nền tảng này có thể chia sẻ dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng với các nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba hoặc các chi nhánh để cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Tuy nhiên, chính sách này không nêu rõ danh tính của các bên thứ ba mà chỉ đề cập đến “nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba hoặc chi nhánh của chúng tôi”.

3.2 Quy định về hình thức trình bày của chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân trên website thương mại điện tử

Bên cạnh nội dung, hình thức trình bày chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo người tiêu dùng có thể tiếp cận, hiểu rõ quyền của mình. Trung Quốc có hệ thống pháp luật tương đối đồng bộ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch trực tuyến, đặc biệt nhấn mạnh tính minh bạch và nghĩa vụ thông báo rõ ràng các điều khoản ảnh hưởng đến quyền lợi của người dùng. Cụ thể, Điều 5 Luật Hợp đồng Trung Quốc quy định rằng: bên soạn thảo hợp đồng có nghĩa vụ sử dụng các biện pháp hợp lý để thu hút sự chú ý của bên không soạn thảo đối với các điều khoản mẫu, đặc biệt là những điều khoản liên quan đến trách nhiệm pháp lý, quyền và lợi ích cá nhân. Mặc dù luật không định nghĩa cụ thể “hợp lý” nhưng án lệ đã diễn giải rằng thông báo phải được thực hiện bằng phương thức rõ ràng, dễ nhận biết. Ngoài ra, Điều 31 Giải thích Tư pháp của Tòa án Nhân dân Tối cao về áp dụng Luật Tổ tụng dân sự Trung Quốc nêu rõ rằng bên soạn thảo phải sử dụng từ ngữ, ký hiệu, kiểu chữ hoặc các dấu hiệu đặc biệt để làm nổi bật các điều khoản miễn trừ hoặc hạn chế trách nhiệm.¹⁴ Đồng thời, Cục Quản lý Công nghiệp và Thương mại Trung Quốc đã ban hành Hướng dẫn về việc điều chỉnh chính sách, hợp đồng theo mẫu của nền tảng TMDT¹⁵. Hướng dẫn làm rõ thêm rằng bên soạn thảo phải sử dụng “phương thức nổi bật” để thu hút sự chú ý đầy đủ của bên không soạn thảo, bao gồm từ ngữ, ký hiệu, kiểu chữ hoặc các dấu hiệu đặc biệt. Những quy định này đã được áp dụng nghiêm ngặt hơn trong bối cảnh hợp đồng người tiêu dùng, theo Luật Bảo vệ Người tiêu dùng Trung Quốc, với yêu cầu rõ ràng hơn về hình thức và điều kiện vô hiệu hóa điều khoản mẫu nếu không đáp ứng tiêu chuẩn minh bạch. Đáng chú ý, Cục Quản lý Công nghiệp và Thương mại Trung Quốc đã ban hành Hướng dẫn về điều khoản mẫu trên nền tảng giao dịch trực tuyến, yêu cầu: các điều khoản mẫu phải được trình bày ở vị trí nổi bật trên trang chính; doanh nghiệp phải sử dụng công nghệ đảm bảo người dùng có thể dễ dàng truy cập và tải

¹⁴ Giải thích Tư pháp của Tòa án Nhân dân Tối cao về Áp dụng Luật Tổ tụng Dân sự Trung Quốc được thông qua vào kỳ họp thứ 1636 của Ủy ban tư pháp Tòa án nhân dân tối cao vào ngày 18 tháng 12 năm 2014, có hiệu lực vào ngày 4 tháng 2 năm 2015, truy cập tại <https://www.hshfy.sh.cn/shfy/English/view.jsp?pa=aaWQ9MzY4ODU3JnhoPTEmbG1kbT1FTl8wNAPdcssPdcssz>, truy cập ngày 18/05/2025

¹⁵ Điều 9 Hướng dẫn về việc điều chỉnh chính sách, hợp đồng theo mẫu của nền tảng TMDT, truy cập tại https://www.gov.cn/gongbao/content/2014/content_2781482.htm, truy cập ngày 18/05/2025

xuống; nghiêm cấm các hành vi ẩn điều khoản, sử dụng liên kết khó tiếp cận, hoặc trì hoãn hiển thị điều khoản quan trọng liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 69 Nghị định 52/2013/NĐ-CP quy định chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân: (i) phải được hiển thị rõ ràng cho người tiêu dùng trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin; (ii) phải được công bố công khai tại một vị trí dễ thấy trên website này nếu việc thu thập thông tin được thực hiện thông qua website TMĐT của đơn vị thu thập thông tin. Hình thức trình bày của chính sách thể hiện qua hai khía cạnh: bố cục và thiết kế. Tuy nhiên, thực tế cho thấy cách thức công bố chính sách BVDLCN vẫn tồn tại nhiều hạn chế, gây khó khăn cho người tiêu dùng trong việc đọc hiểu và đánh giá các rủi ro liên quan đến dữ liệu cá nhân của họ.

Tác giả khảo sát một số chính sách BVDLCN của website TMĐT bằng cách sao chép trực tiếp một phần của chính sách này trên website, giữ nguyên dạng thức ban đầu (như cỡ chữ và kiểu chữ). Điều này thể hiện cách các chính sách này được hiển thị trên website.

Website	Nội dung gốc	Cách trình bày	Vị trí
https://Shopee.vn	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT 1. GIỚI THIỆU 1.1. Chào mừng bạn đến với nền tảng Shopee.vn (bao gồm website và ứng dụng di động Shopee) được vận hành bởi Công ty TNHH Shopee	- Chính sách hiển thị tên đề mục bằng cỡ chữ màu đen, in đậm. - Nội dung chi tiết hiển thị bằng chữ màu đen, không in đậm. Các ý được liệt kê bằng bullet point.	Nằm vị trí cuối cùng website → Khó tìm kiếm
	Temu Chính sách bảo mật Ngày tạo/Ngày có hiệu lực: Ngày 26 tháng 9 năm 2024 Thông tin mà chúng tôi thu thập Trong quá trình cung cấp và cải tiến sản phẩm, dịch	- Chính sách hiển thị tên đề mục bằng cỡ chữ màu đen, in đậm. - Có phần mục lục. - Nội dung chi tiết hiển thị bằng chữ màu đen, không in	Tìm và nhấp vào phần chứa đoạn văn: “ Việc bảo mật thông tin cá nhân của bạn là điều vô cùng quan trọng với chúng tôi. Chúng tôi cam

https://temu.com/vn	vụ của mình, chúng tôi thu thập thông tin cá nhân ...	đậm. Các ý được liệt kê bằng bullet point.	kết duy trì tính minh bạch và giảm thiểu các yêu cầu về Quyền trong ứng dụng. Bạn có thể xem Chính sách quyền riêng tư của chúng tôi và Chính sách Cookie và công nghệ tương tự để biết thêm chi tiết.” Trong đoạn này, nhấp vào phần chữ có liên kết như “Chính sách quyền riêng tư”. → Khó tìm kiếm
https://Tiktok.com	Chính sách quyền riêng tư Chúng tôi thu thập thông tin gì Chúng tôi có thể thu thập những thông tin sau về bạn: - Thông Tin Bạn Cung Cấp Thông tin hồ sơ của bạn. Bạn cung cấp cho chúng tôi thông tin khi bạn đăng ký trên Nền Tảng, bao gồm tên người dùng, mật khẩu, ngày sinh (khi áp dụng), địa chỉ email và/hoặc số điện thoại của	- Chính sách hiển thị tên đề mục bằng cỡ chữ màu đen, in đậm. - Có phần mục lục đặt song song bên trái - Nội dung chi tiết hiển thị bằng chữ màu đen, không in đậm. Các ý được liệt kê bằng bullet point.	Nằm ở trang đầu góc trái màn hình → Dễ tìm kiếm

	bạn... - Nội dung người dùng		
https://tambode.vn	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG Tâm Bò Đề cam kết bảo mật an toàn tuyệt đối với thông tin cá nhân của khách hàng theo chính sách bảo vệ thông tin của doanh nghiệp và các quy định của pháp luật Việt Nam. Cụ thể: 1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân Người Tiêu Dùng	- Chính sách hiển thị tên đề mục bằng cỡ chữ màu đen, in đậm, in hoa. - Nội dung chi tiết hiển thị bằng chữ màu đen, không in đậm. Các ý được liệt kê bằng bullet point.	Nằm vị trí cuối cùng của website → Khó tìm kiếm
https://flip.vn	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT Việc bảo mật thông tin khách hàng của FLIP.VN tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Chính sách bảo mật của FLIP.VN được đăng tải tại website Flip.vn(opens in a new tab), cụ thể: Mục Đích và Phạm Vi Thu Thập Thông Tin Cá Nhân	- Tên chính sách hiển thị bằng cỡ chữ màu đen, in đậm, in hoa, cỡ chữ lớn. - Tên đề mục bằng cỡ chữ màu đen, in đậm, in hoa, cỡ chữ lớn. - Các nội dung cụ thể liệt kê có bullet point.	Nằm vị trí cuối cùng trang web → Khó tìm kiếm

Kết quả khảo sát một số chính sách BVDLCN, tác giả cho rằng: (i) việc nhận diện các chính sách BVDLCN trở nên khó khăn vì chính sách này có thể được chèn vào trong các điều khoản khác của website với một lượng thông tin lớn. Mặc dù các điều khoản hiển thị bằng kiểu chữ đậm hoặc với kích thước chữ khác nhau nhưng người tiêu

dùng dễ dàng bị phân tâm khi tiếp cận các với thông tin quá tải; (ii) chính sách BVDLCN quá dài và sử dụng quá nhiều thuật ngữ kỹ thuật khá khó hiểu.

4. Bài học khảo cứu để hoàn thiện quy định về chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân

Thứ nhất, cần có sự nhất quán giữa quy định công bố về nội dung của chính sách BVDLCN so với mối quan tâm thực sự của người tiêu dùng. Theo nghiên cứu đã phân tích như nghiên cứu Dhillon và Moores, chính sách BVDLCN cần tập trung (04) bốn mối quan tâm hàng đầu của người tiêu dùng đối với chính sách BVDLCN, bao gồm:

(i) Việc doanh nghiệp bán, chia sẻ thông tin cá nhân cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý của người tiêu dùng;

(ii) Việc bị đánh cắp danh tính hoặc lợi dụng thông tin tài chính để thực hiện các giao dịch trái phép;

(iii) Việc áp dụng các biện pháp bảo mật để ngăn chặn dữ liệu bị đánh cắp hoặc thất lạc.

Các nghiên cứu này cũng chỉ ra rằng những nội dung mà doanh nghiệp thường công bố lại không hoàn toàn đáp ứng đúng mối quan tâm của người tiêu dùng. Sự khác biệt giữa những gì người tiêu dùng thực sự quan tâm và những gì các doanh nghiệp công khai trong chính sách của họ tạo ra sự bất cân xứng. Từ những phân tích trên, tác giả đề xuất kiến nghị quy định tại Điều 69 Nghị định 52/2013/NĐ-CP về các nội dung bắt buộc phải công bố trong chính sách BVDLCN cần được rà soát và điều chỉnh theo hướng lấy người tiêu dùng làm trung tâm, tuân thủ quy định của Luật BVDLCN. Nội dung chính sách BVDLCN nên tập trung vào những vấn đề mà người tiêu dùng thực sự quan tâm như: việc chia sẻ dữ liệu cá nhân với bên thứ ba; các biện pháp bảo mật doanh nghiệp áp dụng để bảo vệ dữ liệu khỏi nguy cơ bị đánh cắp hoặc bị truy cập trái phép; quyền kiểm soát dữ liệu của người tiêu dùng và cách thức thực hiện quyền đó.

Thứ hai, xây dựng mẫu chính sách BVDLCN chuẩn hóa mang tính bắt buộc áp dụng thống nhất. Trong nghiên cứu của Luger, Moran và Rodden, đã thực hiện khảo sát và chỉ ra rằng hiện nay, chính sách BVDLCN vẫn rất phức tạp, khó hiểu, dài dòng. Chính sách BVDLCN thường chứa đầy thuật ngữ pháp lý và kỹ thuật khiến người dùng ở trình độ trung bình không thể hiểu được. Luger tiến hành tập trung nghiên cứu khả năng đọc được các điều khoản và điều kiện của các trang web. Cụ thể hơn, họ đã kiểm tra khả năng đọc được các tài liệu về điều khoản và điều kiện liên quan đến các trang

web thuộc về các công ty khác nhau tại Vương quốc Anh. Họ xác định rằng khi sử dụng công thức về khả năng đọc hiểu, một số chính sách yêu cầu mức độ hiểu biết vượt xa khả năng của người trưởng thành trung bình tại Vương quốc Anh. Những phát hiện này làm dấy lên lo ngại về thực tế là một bộ phận đáng kể trong xã hội có xu hướng vô tình đồng ý với các điều khoản và điều kiện của các trang web mà họ không hiểu. Để giải quyết những lo ngại này, Luger đã đề xuất sử dụng một plugin trình duyệt được thiết kế để hỗ trợ ngôn ngữ khó hiểu được nhúng trong các tài liệu về điều khoản và điều kiện sau khi chúng được hiển thị cho người dùng. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng chỉ số lượng người dùng thực sự dừng lại để đọc các khoản tương đối thấp. Trung bình, mọi người dành 29 giây trước khi đánh dấu vào ô “Tôi đồng ý”.¹⁶ Nghiên cứu khác của Jensen, tập trung vào việc kiểm tra khả năng đọc hiểu của một số chính sách BVDLCN bằng cách sử dụng một số liệu khác được gọi là Điểm dễ đọc Flesch. Các tác giả của nghiên cứu này xác định rằng hơn một nửa số chính sách BVDLCN mà họ chọn trong nghiên cứu của mình không thể tiếp cận được đối với hơn 56% dân số sử dụng internet do tính phức tạp của các chính sách đó. Họ kết luận rằng các chính sách của các trang web được đề cập ở trên yêu cầu trung bình năm hai trình độ đại học để hiểu được.¹⁷ Phần lớn đều kết luận rằng pháp luật liên quan đến chính sách quyền riêng tư hoặc là “không tồn tại” hoặc là “tồn tại nhưng không hiệu quả”. Để nâng cao khả năng tiếp cận, chính sách BVDLCN cần áp dụng một số cải tiến về hình thức trình bày như: (i) Sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu, tránh các thuật ngữ pháp lý phức tạp; (ii) Sử dụng bullet points, bảng hoặc sơ đồ để trình bày thông tin một cách trực quan, dễ theo dõi; (iii) Cung cấp phiên bản rút gọn của chính sách, tóm tắt các nội dung quan trọng nhất để người dùng nắm bắt nhanh.¹⁸

5. Kết luận

¹⁶ Luger, Stuart Moran, Tom Rodden (2013), *Consent for All: Revealing the Hidden Complexity of Terms and Conditions*, Conference: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, tr.2687-2696.

¹⁷ Carlos Jensen, Colin Potts (2004), “*Privacy policies as decision-making tools: an evaluation of online privacy notices*”, The SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, tr. 471-478, truy cập tại <https://doi.org/10.1145/985692.985752>

¹⁸ Hoàng Thị Thảo (2022), *Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân của người mua hàng qua website, ứng dụng di động*, Tạp chí Tòa án nhân dân điện tử, truy cập tại <https://tapchitoaan.vn/hoan-thien-phap-luat-ve-bao-ve-thong-tin-ca-nhan-cua-nguoi-mua-hang-qua-website-ung-dung-di-dong7704.html?>, truy cập ngày 18/05/2025.

Trong bối cảnh dữ liệu cá nhân ngày càng trở thành có giá trị và đối tượng bị khai thác trên môi trường điện tử, việc công khai chính sách BVDLCN minh bạch và dễ tiếp cận trên các website TMĐT là yêu cầu cấp thiết. Qua phân tích thực trạng quy định và khảo sát thực tiễn, bài viết cho thấy vẫn tồn tại khoảng cách lớn giữa quy định pháp luật và việc thực thi của doanh nghiệp. Từ đó, bài viết nhấn mạnh sự cần thiết của việc xây dựng mẫu chính sách BVDLCN chuẩn hóa mang tính bắt buộc, đồng thời khuyến nghị cải tiến cách trình bày theo hướng đơn giản, trực quan và có phiên bản rút gọn. Đây không chỉ là giải pháp kỹ thuật, mà còn là bước đi quan trọng trong việc bảo vệ quyền riêng tư cá nhân, nâng cao niềm tin của người tiêu dùng đối với TMĐT tại Việt Nam.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội (2025), *Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15*, ban hành ngày 26 tháng 06 năm 2025.
2. Chính phủ (2013), *Nghị định số 52/2013/NĐ-CP* về thương mại điện tử, ban hành ngày 16 tháng 05 năm 2013.
3. Anic, I. D., Škare, V., & Milaković, I. K. (2019), *The determinants and effects of online privacy concerns in the context of e-commerce*, *Electronic Commerce Research and Applications*, số 36, 100868.
4. Bansal, G., Zahedi, F. M., & Gefen, D. (2016), *Do context and personality matter? Trust and privacy concerns in disclosing private information online*, *Information & Management*, số 53(1).
5. Chen, L. (2009), *Exploring the state of privacy protection policies of Chinese websites*, *Library Tribune*, số 29(4).
6. Earp (2005), *Examining Internet Privacy Policies Within the Context of User Privacy Values*, *IEEE Transactions on Engineering Management*, số 52(02).
7. Galanxhi-Janaqi, Holtjona, Nah, Fiona Fui-Hoon (2004), *U-commerce: Emerging trends and research issues*, *Industrial Management and Data Systems*, số 104, kỳ 9.
8. Hoàng Thị Thảo (2022), Hoàn thiện pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân của người mua hàng qua website, ứng dụng di động, *Tạp chí Tòa án nhân dân điện tử*, truy cập tại <https://tapchitoaan.vn/hoan-thien-phap-luat-ve-bao-ve-thong-tin-ca-nhan-cua-nguoi-mua-hang-qua-website-ung-dung-di-dong7704.html?>, truy cập ngày 18/05/2025.

9. Milne, G. R., & Culnan, M. J. (2004), *Strategies for reducing online privacy risks: Why consumers read (or don't read) online privacy notices*, Journal of Interactive Marketing, số 18(3).
10. My Ngân (2020), *Bảo vệ thông tin cá nhân trong thương mại điện tử và một số khuyến nghị*, Tạp chí Tài chính, kỳ 1, truy cập tại <https://tapchitaichinh.vn/bao-ve-thong-tin-ca-nhan-trong-thuong-mai-dien-tu-va-mot-so-khuyen-nghi.html>, truy cập ngày 18/05/2025.
11. SC Chen, GS Dhillon (2003), *Interpreting dimensions of consumer trust in e-commerce*, Information Technology and Management, số 2, tập 4.
12. Wu, K. W., Huang, S. Y., Yen, D. C., & Popova, I. (2012), *The effect of online privacy policy on consumer privacy concern and trust*, Computers in Human Behavior, số 28(3).
13. Yang, H., & Miao, X. (2007), *A study of consumers' trust in bank information practices*, Soft Science, số 23(7).