

**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ
QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ:
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN**

HOÀNG THỊ ANH TUYẾT*

CAO ĐÌNH LÀNH**

Ngày nhận bài: 06/01/2026

Ngày phản biện: 25/01/2026

Ngày đăng bài: 25/04/2026

Tóm tắt:

Sự phát triển nhanh chóng của nền kinh tế số đã làm gia tăng các rủi ro và hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng (NTD) với tính chất phức tạp, ẩn danh và xuyên biên giới. Trong bối cảnh đó, việc xác định và nâng cao hiệu quả thực thi trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước trở thành yêu cầu cấp thiết. Bài viết tập trung phân tích các quy định pháp luật hiện hành và thực tiễn thực hiện trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số tại Việt Nam. Đồng thời, thông qua phương pháp so sánh với kinh nghiệm quốc tế, bài viết nhận diện các khoảng trống pháp lý và hạn chế trong tổ chức thực thi, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện pháp luật nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số.

Từ khóa:

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, môi trường số, quản lý nhà nước.

Abstract:

The rapid expansion of the digital economy has increased risks and infringements on consumer rights, characterized by their complexity, anonymity, and cross-border nature. In this context, identifying and enhancing the effectiveness of enforcement by state regulatory authorities has become an urgent requirement. This article focuses on analyzing the current legal framework and the practical implementation of state authorities' responsibilities in protecting consumer rights in the digital environment in Vietnam. Drawing on comparative insights from international experiences, the article identifies legal gaps and limitations in enforcement practices, and proposes legal reforms aimed at improving the effectiveness of consumer protection in the digital environment.

Keywords:

Consumer protection, digital environment, state management.

* NCS. Trường Đại học Luật, Đại học Huế; Email: hoangthianhtuyet76@yahoo.com.vn

** PGS.TS., Giảng viên Trường Đại học Luật, Đại học Huế, Email: cdlanh@hueuni.edu.vn

1. Đặt vấn đề

Quá trình chuyển đổi số và sự mở rộng của nền kinh tế số trong những năm gần đây đã tạo ra những biến đổi mang tính cấu trúc đối với thị trường, phương thức giao dịch và hành vi tiêu dùng. Tại Việt Nam, thương mại điện tử và các nền tảng số phát triển nhanh¹, trở thành một trong những động lực quan trọng thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. NTD thực hiện các giao dịch thông qua các sàn thương mại điện tử, mạng xã hội và ứng dụng số với tần suất và quy mô ngày càng gia tăng, qua đó hình thành một không gian tiêu dùng mới mang tính số hóa và kết nối cao.

Tuy nhiên, đi cùng với những lợi ích mà môi trường số mang lại là sự gia tăng đáng kể các rủi ro và hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng. Các hành vi vi phạm không chỉ dừng lại ở các dạng truyền thống như kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, mà còn mở rộng sang các hình thức tinh vi hơn như thu thập và sử dụng trái phép dữ liệu cá nhân, quảng cáo sai lệch, thao túng thông tin thông qua thuật toán, gian lận trong giao dịch điện tử và các hành vi lừa đảo trực tuyến². Những hành vi này thường mang đặc điểm ẩn danh, lan truyền nhanh và có phạm vi ảnh hưởng vượt ra ngoài biên giới quốc gia, đặt ra những thách thức đáng kể đối với hoạt động quản lý nhà nước và cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trong bối cảnh đó, vai trò của Nhà nước trong việc bảo vệ quyền lợi NTD không chỉ dừng lại ở việc thiết lập khuôn khổ pháp lý, mà còn thể hiện ở năng lực tổ chức thực thi và điều tiết thị trường. Sự can thiệp của Nhà nước xuất phát từ yêu cầu bảo đảm sự cân bằng lợi ích giữa các chủ thể trong quan hệ tiêu dùng, đồng thời duy trì niềm tin của NTD đối với thị trường.

Nhằm đáp ứng yêu cầu đó, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã được ban hành với nhiều điểm đổi mới quan trọng, trong đó các quy định về trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước được thiết kế theo hướng tăng cường vai trò điều phối và bảo đảm thực thi pháp luật trong môi trường số. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu cho thấy mô hình quản lý hiện hành vẫn tồn tại một số hạn chế, bất cập như: phân tán

¹ Báo cáo của Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (Bộ Công Thương), quy mô thương mại điện tử đạt khoảng 31 USD vào năm 2025, tăng trưởng 25,5%, đưa Việt Nam trở thành một trong những nền kinh tế số phát triển nhanh nhất khu vực Đông Nam Á (xem: Hội nghị Tổng kết công tác năm 2025 và triển khai nhiệm vụ trọng tâm năm 2026, truy cập tại <https://moit.gov.vn/tin-tuc/cuc-thuong-mai-dien-tu-va-kinh-te-so-tong-ket-cong-tac-nam-2025-va-trien-khai-nhiem-vu-nam-2026.html>, truy cập ngày 24/12/2025)

² Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia (2025), Báo cáo công tác tư vấn, hỗ trợ và tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng trong 9 tháng đầu năm 2025, truy cập tại <https://vcc.gov.vn/default.aspx?page=news&do=detail&id=224bdde5-5e16-4748-be57-c49456a658fb>, truy cập ngày 12/11/2025.

thẩm quyền; thiếu vắng một cơ quan đầu mối chuyên trách với thẩm quyền được xác lập rõ ràng trong bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số; hạn chế về năng lực khai thác, xử lý và phân tích dữ liệu của cơ quan thực thi pháp luật.

2. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường số.

2.1. Thực trạng pháp luật về cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý nhà nước

Theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Nhà nước đóng vai trò trung tâm trong thông qua các chức năng ban hành pháp luật, tổ chức thực thi, thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm. Trong các quy định về nội dung quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 tiếp cận vấn đề này theo nghĩa hẹp³, theo đó hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD của Nhà nước chủ yếu được thực hiện thông qua hệ thống các cơ quan hành pháp có thẩm quyền. Các cơ quan này chịu trách nhiệm tổ chức thực thi pháp luật, giám sát thị trường, tiếp nhận và xử lý các hành vi vi phạm nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

Về cơ cấu tổ chức, Điều 74 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 quy định hệ thống cơ quan quản lý nhà nước theo ba cấp: (i) Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD; (ii) Bộ Công Thương là cơ quan đầu mối thực hiện quản lý chuyên ngành; (iii) Các bộ, cơ quan ngang bộ thực hiện quản lý theo lĩnh vực được phân công; và (iv) Ủy ban nhân dân (UBND) các cấp tổ chức triển khai tại địa phương, bao gồm cả trong môi trường số.

Trong hệ thống quản lý nhà nước, Bộ Công Thương được xác định là cơ quan đầu mối thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD. Theo Điều 75 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Bộ Công Thương có trách nhiệm xây dựng chính sách, tổ chức thực thi pháp luật, tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của NTD, cũng như giám sát hoạt động của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử. Bộ Công Thương thực hiện chức năng này thông qua Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số và lực lượng Quản lý thị trường.

Bên cạnh Bộ Công Thương, một số bộ, cơ quan ngang bộ khác cũng có trách nhiệm tham gia vào cơ chế bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số theo chức năng, nhiệm vụ được phân công. Cụ thể: Bộ Khoa học và Công nghệ có vai trò quản lý nhà

³ Nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi NTD của cơ quan quản lý nhà nước ở nghĩa rộng được hiểu là nhiệm vụ của tất cả các cơ quan trong bộ máy nhà nước.

nước đối với hạ tầng công nghệ thông tin, dịch vụ Internet và các nền tảng số, chịu trách nhiệm giám sát hoạt động cung cấp dịch vụ số, quản lý nội dung thông tin trên không gian mạng và phối hợp ngăn chặn các hành vi lợi dụng môi trường mạng để gian lận hoặc cung cấp thông tin gây nhầm lẫn cho NTD⁴. Bộ Công an đóng vai trò quan trọng trong lĩnh vực an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân, đặc biệt kể từ khi Luật An ninh mạng năm 2025 và Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 có hiệu lực⁵. Ở cấp địa phương, UBND các cấp có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại của NTD, kiểm tra hoạt động kinh doanh tại địa bàn và phối hợp với các cơ quan trung ương trong xử lý vi phạm liên quan đến giao dịch tiêu dùng trực tuyến.⁶

Như vậy, cơ chế bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số ở Việt Nam được thiết lập trên cơ sở sự tham gia của nhiều cơ quan quản lý nhà nước khác nhau. Mô hình quản lý này phản ánh tính chất liên ngành của hoạt động bảo vệ NTD trong nền kinh tế số, đồng thời cho thấy sự cần thiết của việc tăng cường phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhằm bảo đảm hiệu quả thực thi pháp luật trong bối cảnh các giao dịch tiêu dùng ngày càng gắn chặt với hạ tầng công nghệ số.

2.2. Thực trạng pháp luật về trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường số

2.2.1. Những kết quả đạt được

Do tính chất liên ngành của hoạt động bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số, việc phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Theo Điều 76 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, các bộ, cơ quan ngang bộ có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công Thương trong việc quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD. Trên thực tế, trách nhiệm phối hợp này được triển khai thông qua nhiều hình thức khác nhau.

Thứ nhất, phối hợp trong kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu.

Nhận thức được tính chất phân tán thẩm quyền là một rào cản mang tính cấu trúc trong quản lý môi trường số, Nhà nước Việt Nam đã từng bước thiết lập nền tảng pháp lý cho cơ chế phối hợp trong kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu. Đáng chú ý, trong năm 2025, ba văn bản pháp lý quan trọng đã được ban hành, hình thành một khuôn

⁴ Xem: Khoản 2 Điều 7 Văn bản hợp nhất số 27/VBHN-VPQH hợp nhất Luật Công nghệ thông tin ngày 28/11/2023.

⁵ Xem: Khoản 2 Điều 39 Luật An ninh mạng năm 2025 (có hiệu lực từ ngày 1/7/2026); Khoản 2 Điều 36 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025.

⁶ Xem: Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

khô pháp lý có tính liên kết và định hướng rõ ràng cho sự phối hợp này. Cụ thể: (i) Nghị định số 278/2025/NĐ-CP ngày 22/10/2025 của Chính phủ về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị⁷ (gọi tắt là Nghị định số 278/2025/NĐ-CP) đã thiết lập khung pháp lý có tính ràng buộc đầu tiên về kết nối và chia sẻ dữ liệu có hệ thống giữa các cơ quan nhà nước với lộ trình hoàn thành toàn bộ trước ngày 31/12/2026, qua đó tạo tiền đề cho việc hình thành hệ sinh thái dữ liệu liên thông phục vụ quản lý nhà nước. (ii) Nghị định số 146/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại đã tái cơ cấu phân bổ thẩm quyền trong lĩnh vực bảo vệ NTD và thương mại điện tử. Mô hình phân quyền, phân cấp theo hướng đa cấp được thiết lập không chỉ làm thay đổi cách thức tổ chức thực thi mà còn đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc chuẩn hóa cơ chế phối hợp và trao đổi dữ liệu giữa các cấp quản lý, từ trung ương đến địa phương; (iii) Thông tư số 64/2025/TT-BCT ngày 31/12/2025 của Bộ Công Thương về hướng dẫn thủ tục hành chính nội bộ trong công tác phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD với cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực về kiểm soát hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung đã cụ thể hóa quy trình phối hợp liên ngành trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng, đặc biệt liên quan đến kiểm soát hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung trong môi trường số. Thông tư được ban hành trên cơ sở thẩm quyền tại khoản 4, khoản 5 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và Điều 44 Nghị định số 146/2025/NĐ-CP, quy định cụ thể nghĩa vụ của cơ quan quản lý ngành phải phối hợp cung cấp đúng hạn danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh sử dụng hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung khi có yêu cầu từ cơ quan bảo vệ NTD thuộc Bộ Công Thương và UBND cấp tỉnh.

Trên bình diện thực tiễn, việc triển khai phối hợp liên ngành thông qua kết nối và chia sẻ dữ liệu đã bước đầu đạt được những kết quả nhất định, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại điện tử. Theo kết luận kiểm tra của Bộ Thông tin và Truyền thông⁸ công bố tháng 10/2023, nền tảng TikTok đã được yêu cầu phối hợp cung cấp thông tin về người bán trên TikTok Shop nhằm phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến thương mại điện tử và nghĩa vụ thuế. Đồng thời, cơ quan quản lý cũng yêu cầu nền tảng này cung cấp dữ liệu để hỗ trợ xác minh và điều tra các hành vi vi phạm pháp luật phát sinh trên môi trường số⁹.

⁷ Thay thế Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ quy định Quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước (gọi tắt là Nghị định số 47/2020/NĐ-CP) vốn mang tính khuyến khích nhiều hơn tính bắt buộc.

⁸ Đã được sáp nhập vào Bộ Khoa học và Công nghệ.

⁹ Bộ Thông tin và Truyền thông, Kết luận kiểm tra TikTok Việt Nam (công bố ngày 05/10/2023), dẫn theo Báo Nhân Dân điện tử, truy cập tại <https://nhandan.vn/bo-thong-tin-va-truyen-thong-cong-bo-ket-luan-kiem-tra-tiktok-viet-nam-post776047.html>, truy cập ngày 10/2/2026.

Tương tự, tại phiên thảo luận Quốc hội tháng 6/2025, Bộ trưởng Bộ Công Thương đã nhấn mạnh việc tăng cường phối hợp với Bộ Công an nhằm khai thác dữ liệu từ các nền tảng số để phát hiện và xử lý các hành vi lợi dụng livestream và thương mại điện tử để kinh doanh hàng giả, hàng nhái và hàng kém chất lượng¹⁰. Trong thực tiễn triển khai, lực lượng Quản lý thị trường đã phối hợp với cơ quan công an và cơ quan quản lý thông tin truyền thông trong việc thu thập dữ liệu tài khoản, lịch sử giao dịch và luồng tương tác trên nền tảng số, qua đó phục vụ công tác nhận diện, điều tra và xử lý vi phạm¹¹.

Từ góc độ học thuật, có thể nhận định rằng, các thực tiễn nêu trên phản ánh sự chuyển dịch bước đầu từ mô hình phối hợp mang tính hỗ trợ hành chính sang mô hình điều tiết dựa trên dữ liệu (data-driven regulation). Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi này vẫn đang ở giai đoạn sơ khai, khi cơ chế phối hợp trong kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu chưa được thể chế hóa thành một hệ thống tích hợp có khả năng vận hành chủ động và hỗ trợ chức năng dự báo trong quản lý môi trường số.

Thứ hai, phối hợp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi lĩnh vực được phân công quản lý.

Theo quy định tại khoản 1 Điều 76 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, các cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm phối hợp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi NTD trong phạm vi lĩnh vực được phân công quản lý. Cơ chế này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong môi trường số, nơi các hành vi vi phạm không còn mang tính đơn ngành mà thường gắn kết đồng thời với nhiều lĩnh vực như thương mại điện tử, công nghệ thông tin và an ninh mạng, đòi hỏi sự tham gia phối hợp của nhiều cơ quan chức năng.

Trong bối cảnh môi trường số, hoạt động hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi NTD của cơ quan quản lý nhà nước đã có sự chuyển dịch đáng kể cả về phạm vi và phương thức thực hiện. Nếu như trước đây, hoạt động kiểm tra chủ yếu dựa trên địa điểm kinh doanh và chứng từ hữu hình, thì hiện nay đã mở rộng sang việc giám sát, thu thập và phân tích dữ liệu từ các nền tảng số. Sự thay đổi này đòi hỏi một cơ chế phối hợp liên ngành chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý như

¹⁰ Nguyễn Hồng Diên (Bộ trưởng Bộ Công Thương), *Phát biểu tại phiên thảo luận về kinh tế - xã hội*, Quốc hội, ngày 17/6/2025, dẫn theo Tiền Phong Online, <https://tienphong.vn/bo-truong-cong-thuong-ra-soat-xu-ly-viec-loi-dung-livestream-de-ban-hang-gia-post1752102.tpo>.

¹¹ Tổng cục Quản lý thị trường (Bộ Công Thương), *Kế hoạch cao điểm chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả* (tháng 11/2024), dẫn theo Báo Người Lao Động, truy cập tại <https://nld.com.vn/triet-pha-cac-kho-hang-gia-giam-sat-chat-kinh-doanh-tren-facebook-va-tiktok-1962411160924428.htm>

Bộ Công Thương, Bộ Công an và Bộ Khoa học và Công nghệ, nhằm kết hợp hiệu quả các công cụ pháp lý và kỹ thuật trong việc truy vết hành vi vi phạm, thu thập chứng cứ điện tử và xử lý theo thẩm quyền.

Thực tiễn triển khai cho thấy¹², phối hợp trong phát hiện và xử lý vi phạm đã bước đầu được vận hành thông qua các hoạt động kiểm tra và xử lý vi phạm trong lĩnh vực thương mại điện tử. Cụ thể, lực lượng Quản lý thị trường thuộc Bộ Công Thương thường giữ vai trò phát hiện ban đầu các dấu hiệu vi phạm thông qua hoạt động giám sát, kiểm tra các chủ thể kinh doanh trên sàn thương mại điện tử và nền tảng mạng xã hội. Khi phát hiện các hành vi có dấu hiệu nghiêm trọng hoặc có yếu tố cấu thành tội phạm, cơ quan này tiến hành chuyển giao hồ sơ và phối hợp với cơ quan công an để thực hiện điều tra theo thẩm quyền, phù hợp với cơ chế phối hợp liên ngành trong xử lý vi phạm pháp luật. Những thực tiễn này cho thấy, phối hợp trong phát hiện và xử lý vi phạm đã từng bước chuyển từ mô hình đơn ngành sang mô hình phối hợp đa cơ quan, có sự kết hợp giữa công cụ quản lý truyền thống và khai thác dữ liệu từ nền tảng số. Tuy nhiên, mức độ phối hợp hiện nay vẫn chủ yếu mang tính vụ việc và chưa được thiết lập thành một quy trình vận hành thống nhất, có tính hệ thống và ràng buộc pháp lý rõ ràng, từ đó đặt ra yêu cầu tiếp tục hoàn thiện trong thời gian tới.

Bên cạnh đó, phối hợp này được thể hiện rõ thông qua việc triển khai các hoạt động thanh tra, kiểm tra chuyên đề trong lĩnh vực thương mại điện tử và kinh doanh trên môi trường số. Đây được xem là một phương thức thực thi quan trọng, cho phép các cơ quan quản lý kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý các hành vi vi phạm có tính chất phức tạp và liên ngành.

Theo thông tin công bố tại Hội nghị tổng kết công tác năm 2025 và triển khai nhiệm vụ năm 2026 của Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (Bộ Công Thương) ngày 24/12/2025, trong năm 2025, các cơ quan chức năng đã tiến hành rà soát và yêu cầu gỡ bỏ hơn 50.000 sản phẩm vi phạm trên các sàn và nền tảng thương mại điện tử, đồng thời ngăn chặn hoạt động của khoảng 13.000 gian hàng vi phạm, chủ yếu liên quan đến hàng giả, hàng cấm, hàng không rõ nguồn gốc và các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD¹³. Song song đó, theo báo cáo tổng kết của Cục Quản lý và Phát triển

¹² Xem: Trọng Phi (2024), *Lực lượng quản lý thị trường chuyển hồ sơ nhiều vụ việc có dấu hiệu tội phạm đến cơ quan cảnh sát điều tra*, <https://qltt.vn/luc-luong-qltt-chuyen-ho-so-nhieu-vu-viec-co-dau-hieu-toi-pham-den-co-quan-can-sat-dieu-tra-102322.html>, truy cập ngày 23/10/2024; Sỹ Đồng (2025), *Chủ động phối hợp cơ quan liên ngành, đẩy mạnh đấu tranh với hàng giả, hàng nhái*, <https://congthuong.vn/chu-dong-phoi-hop-co-quan-lien-nganh-day-manh-dau-tranh-voi-hang-gia-hang-nhai-409957.html>, truy cập ngày 10/7/2025.

¹³ Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (Bộ Công Thương), phát biểu của Cục trưởng Lê Hoàng Oanh tại Hội nghị tổng kết công tác năm 2025 và triển khai nhiệm vụ năm 2026, ngày 24/12/2025, dẫn theo Báo Nhân Dân điện tử: "*Năm 2025: Hơn 50.000 sản phẩm vi phạm bị gỡ khỏi thương mại điện tử*", truy cập tại <https://nhandan.vn/nam-2025-go-bo-50000-san-pham-vi-pham-tren-thuong-mai-dien-tu-post932873.html>, truy cập ngày 25/12/2025.

thị trường trong nước công bố ngày 16/12/2025, lực lượng Quản lý thị trường trên phạm vi cả nước đã kiểm tra 27.540 vụ việc, phát hiện và xử lý 23.402 vụ vi phạm, với số tiền thu nộp ngân sách nhà nước gần 372 tỷ đồng và tổng trị giá hàng hóa vi phạm gần 290 tỷ đồng¹⁴. Đáng chú ý, phần lớn các vụ việc vi phạm có liên quan đến hoạt động kinh doanh trên các nền tảng thương mại điện tử và mạng xã hội¹⁵.

Những kết quả nêu trên cho thấy sự chuyển biến nhất định trong phương thức quản lý nhà nước đối với môi trường số, từ mô hình kiểm tra truyền thống dựa trên địa điểm kinh doanh sang mô hình phối hợp liên ngành có sự hỗ trợ của dữ liệu từ nền tảng số. Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi này vẫn đang ở giai đoạn đầu, khi hoạt động thanh tra, kiểm tra vẫn chủ yếu mang tính chất phản ứng và chưa được tích hợp đầy đủ với hệ thống giám sát chủ động dựa trên dữ liệu. Điều này đặt ra yêu cầu tiếp tục hoàn thiện cả về khung pháp lý và năng lực thực thi nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong bối cảnh nền kinh tế số.

2.2.2. Hạn chế, bất cập và nguyên nhân

Các số liệu thực tiễn về vi phạm quyền lợi NTD trong môi trường số cho thấy, tình trạng xâm phạm vẫn diễn biến phức tạp và ở mức đáng quan ngại,¹⁶ qua đó phản ánh những hạn chế, bất cập còn tồn tại trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số. Cụ thể:

Thứ nhất, phối hợp trong kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu

Mặc dù khuôn khổ pháp lý về kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu tại Việt Nam đã từng bước được thể chế hóa thông qua các văn bản như Nghị định số 278/2025/NĐ-CP, Nghị định số 146/2025/NĐ-CP và Thông tư số 64/2025/TT-BCT, nhưng trong thực tiễn triển khai, sự về phối hợp kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu vẫn bộc lộ những hạn chế mang tính cấu trúc và vận hành, qua đó làm suy giảm hiệu quả thực thi pháp luật trong môi trường số.

¹⁴ Cục Quản lý và Phát triển thị trường trong nước (Bộ Công Thương), Báo cáo tổng kết công tác Quản lý thị trường năm 2025 và triển khai phương hướng, nhiệm vụ năm 2026, Hội nghị tổ chức ngày 16/12/2025 tại Thành phố Hồ Chí Minh, dẫn theo Báo Chính phủ: "Phát hiện, xử lý hơn 23.000 vụ vi phạm thị trường trong năm 2025", truy cập tại <https://baochinhphu.vn/phat-hien-xu-ly-hon-23000-vu-vi-pham-thi-truong-trong-nam-2025-102251216210146944.htm>, truy cập ngày 16/12/2025.

¹⁵ Cục Quản lý và Phát triển thị trường trong nước (Bộ Công Thương), *Tlđđ*.

¹⁶ Xem: Diễn đàn "Giãn lận thương mại trên không gian mạng: Thách thức và giải pháp ngăn chặn", do VCCI tổ chức ngày 30/12/2025, dẫn theo Báo Tin Tức Thông tấn xã Việt Nam, "Hoàn thiện thể chế để ngăn chặn giãn lận thương mại trên không gian mạng", truy cập tại <https://baomoi.com/hoan-thien-the-che-de-ngan-chan-gian-lan-thuong-mai-tren-khong-gian-mang-c54143476.epi>, truy cập ngày 30/12/2025; VietnamBiz, "Hơn 47.000 sản phẩm và 17.000 gian hàng trên sàn TMDT bị xử lý do giãn lận thương mại trong năm 2025", truy cập tại <https://vietnambiz.vn/hon-47000-san-pham-va-17000-gian-hang-tren-san-tmdt-bi-xu-ly-do-gian-lan-thuong-mai-trong-nam-2025-20251230201557717.htm>, truy cập ngày 30/12/2025.

- Mức độ liên thông dữ liệu còn hạn chế và chưa đồng bộ giữa các cơ quan quản lý nhà nước.

Trước khi Nghị định số 278/2025/NĐ-CP được ban hành (thay thế Nghị định số 47/2020/NĐ-CP), khuôn khổ pháp lý về chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước tại Việt Nam tuy đã được hình thành nhưng chủ yếu mang tính định hướng, chưa thiết lập được cơ chế ràng buộc đủ mạnh để bảo đảm việc kết nối và khai thác dữ liệu một cách thống nhất.

Trong bối cảnh đó, thực tiễn triển khai cho thấy dữ liệu liên quan đến các giao dịch tiêu dùng trong môi trường số có xu hướng được quản lý phân tán theo chức năng của từng cơ quan. Cụ thể, Bộ Công Thương quản lý dữ liệu về hoạt động thương mại điện tử, kinh doanh trực tuyến và khiếu nại của người tiêu dùng; Bộ Thông tin và Truyền thông quản lý dữ liệu về nền tảng số, hạ tầng Internet và tài khoản mạng xã hội¹⁷, trong khi Bộ Công an nắm giữ dữ liệu liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật, dữ liệu cá nhân và các dấu hiệu tội phạm. Sự phân tán này, trong nhiều trường hợp, có thể làm hạn chế khả năng tổng hợp và đối chiếu thông tin, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả phát hiện sớm các hành vi vi phạm có tính hệ thống, đồng thời có thể kéo dài quá trình xử lý vụ việc, mặc dù hiện chưa có số liệu thống kê chính thức để lượng hóa mức độ tác động.

Việc ban hành Nghị định số 278/2025/NĐ-CP đánh dấu một bước chuyển đáng chú ý trong hoàn thiện thể chế, khi lần đầu tiên thiết lập nghĩa vụ bắt buộc đối với các bộ, cơ quan trung ương và địa phương trong việc kết nối, chia sẻ dữ liệu thông qua Nền tảng chia sẻ, điều phối dữ liệu quốc gia, với lộ trình hoàn thành trước ngày 31/12/2026. Tuy nhiên, xét từ góc độ bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số, khuôn khổ pháp lý này vẫn còn một số khoảng trống cần tiếp tục được hoàn thiện. Cụ thể, các quy định hiện hành vẫn mang tính khung, áp dụng chung cho nhiều lĩnh vực, mà chưa có các quy định chuyên biệt đối với dữ liệu liên quan trực tiếp đến bảo vệ người tiêu dùng, như dữ liệu về khiếu nại tiêu dùng, giao dịch điện tử hoặc các hành vi vi phạm trên nền tảng số. Điều này phần nào hạn chế khả năng khai thác dữ liệu như một công cụ điều tiết hiệu quả trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thiếu cơ chế pháp lý rõ ràng về khai thác và sử dụng dữ liệu phục vụ mục tiêu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Các quy định hiện hành chủ yếu tập trung vào nghĩa

¹⁷ Xem: Khoản 17 Điều 2 Nghị định số 48/2022/NĐ-CP ngày 26/7/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông, và Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

vụ kết nối và cung cấp dữ liệu, nhưng chưa làm rõ các vấn đề quan trọng như: phạm vi sử dụng dữ liệu, cơ chế chia sẻ giữa các mục tiêu quản lý khác nhau (thuế, cạnh tranh, bảo vệ người tiêu dùng), cũng như trách nhiệm pháp lý khi khai thác dữ liệu không hiệu quả hoặc không đúng mục đích. Điều này phần nào làm giảm tính chủ động của các cơ quan trong việc sử dụng dữ liệu như một công cụ điều tiết.

- Cơ chế chia sẻ dữ liệu chủ yếu vẫn mang tính “hỗ trợ hành chính” hơn là “điều tiết theo thời gian thực”. Trong nhiều trường hợp, việc trao đổi thông tin giữa các cơ quan vẫn phụ thuộc vào yêu cầu cụ thể theo vụ việc, chưa hình thành được cơ chế chia sẻ dữ liệu tự động, liên tục và có tính dự báo. Do đó, khả năng phát hiện sớm các hành vi vi phạm trong môi trường số, đặc biệt là các hành vi có tính chất ẩn danh hoặc diễn ra trên quy mô lớn, vẫn còn hạn chế.

Thứ hai, thiếu vắng một cơ quan đầu mối chuyên trách với thẩm quyền được xác lập rõ ràng trong bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số

Một trong những rào cản mang tính cấu trúc đối với hiệu quả kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu trong bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số là tình trạng phân tán trong tổ chức bộ máy quản lý nhà nước và thiếu vắng một cơ chế điều phối trung tâm có thẩm quyền thực chất. Mặc dù Nghị định số 146/2025/NĐ-CP đã thiết lập mô hình phân quyền, phân cấp theo hướng đa cấp, góp phần tái cấu trúc việc phân bổ thẩm quyền giữa trung ương và địa phương, song cơ chế này chủ yếu dừng lại ở việc phân định trách nhiệm, mà chưa đồng thời thiết lập một thiết chế điều phối đủ mạnh để bảo đảm sự vận hành thống nhất của hệ thống.

Trong bối cảnh quản lý môi trường số, nơi dữ liệu đã trở thành nguồn lực cốt lõi của hoạt động điều tiết và các hành vi vi phạm thường mang tính liên ngành, đa cấp và xuyên biên giới, việc thiếu vắng một cơ quan đầu mối có thẩm quyền điều phối thực chất đã làm phát sinh những bất cập đáng kể trong tổ chức thực thi pháp luật.

Hệ quả là dữ liệu tuy được thu thập với quy mô lớn nhưng lại tồn tại dưới dạng phân mảnh, khó tích hợp và thiếu khả năng liên kết liên ngành. Điều này làm suy giảm đáng kể hiệu quả khai thác dữ liệu ở cấp độ hệ thống, hạn chế khả năng phát hiện các hành vi vi phạm có tính chất phức tạp, đồng thời cản trở việc hình thành một cơ chế giám sát thị trường dựa trên dữ liệu một cách toàn diện và hiệu quả.

Thứ ba, hạn chế về năng lực khai thác, xử lý và phân tích dữ liệu của cơ quan thực thi pháp luật.

Một trong những điểm nghẽn quan trọng trong việc triển khai hiệu quả mô hình quản lý dựa trên dữ liệu (data-driven regulation) là hạn chế về năng lực khai thác, xử lý và phân tích dữ liệu của các cơ quan thực thi pháp luật. Mặc dù, hệ thống quản lý

nhà nước đã từng bước chuyển sang tiếp cận và tích lũy dữ liệu từ các nền tảng số, song năng lực khai thác, xử lý và phân tích dữ liệu vẫn còn ở mức độ hạn chế, đặc biệt đối với dữ liệu lớn (big data) và dữ liệu phi cấu trúc (unstructured data) như nội dung tương tác trên mạng xã hội, dữ liệu hành vi người dùng hoặc luồng giao dịch số.

Thực tiễn này phản ánh sự thiếu hụt cả về hạ tầng công nghệ lẫn nguồn nhân lực có chuyên môn sâu trong phân tích dữ liệu và trí tuệ nhân tạo. Do đó, dữ liệu tuy được thu thập ngày càng nhiều nhưng chưa được chuyển hóa thành thông tin có giá trị phục vụ cho hoạt động giám sát, phát hiện và xử lý vi phạm. Nói cách khác, tồn tại một khoảng cách đáng kể giữa “khả năng tiếp cận dữ liệu” và “năng lực khai thác giá trị của dữ liệu”. Điều này làm suy giảm hiệu quả của mô hình điều tiết dựa trên dữ liệu, đồng thời hạn chế khả năng chuyển đổi sang phương thức quản lý chủ động, dự báo và phòng ngừa rủi ro trong môi trường số.

Những bất cập nêu trên xuất phát từ một số nguyên nhân cơ bản sau:

- Các giao dịch tiêu dùng trên môi trường số không chỉ thuộc phạm vi điều chỉnh của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD mà còn liên quan đến nhiều lĩnh vực khác như thương mại điện tử, an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân và cạnh tranh. Điều này tất yếu dẫn đến sự tham gia của nhiều cơ quan quản lý khác nhau, làm gia tăng nguy cơ chồng chéo nếu không có cơ chế điều phối hiệu quả.

- Hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam vẫn được xây dựng chủ yếu theo cách tiếp cận phân ngành, trong khi các vấn đề của môi trường số mang tính liên ngành và tích hợp cao. Do đó, các quy định về phân công trách nhiệm giữa các cơ quan chưa theo kịp sự phát triển của nền kinh tế số.

- Việc thiếu các hệ thống cơ sở dữ liệu liên thông, công cụ phân tích dữ liệu và nền tảng giám sát thị trường số cũng là nguyên nhân làm giảm hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước.

3. Giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường số

Thứ nhất, thiết lập cơ quan đầu mối chuyên trách với thẩm quyền được xác lập rõ ràng trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường số

Một trong những hạn chế mang tính cấu trúc của hệ thống quản lý nhà nước hiện nay trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số là tình trạng phân tán thẩm quyền giữa các cơ quan quản lý theo lĩnh vực chuyên ngành. Tuy nhiên, các vấn

đề phát sinh trong môi trường số lại mang bản chất liên ngành, gắn kết chặt chẽ giữa thương mại, dữ liệu và công nghệ, do đó không thể được xử lý hiệu quả thông qua mô hình quản lý phân tán.

Thực tiễn cho thấy, việc thiếu vắng một cơ quan đầu mối có thẩm quyền điều phối thực chất đã dẫn đến nhiều hệ quả bất cập, bao gồm: sự phân tán trong thu thập và xử lý dữ liệu; chồng chéo trong xác định trách nhiệm pháp lý; hạn chế trong phối hợp xử lý các vụ việc có tính chất liên ngành hoặc xuyên biên giới; đồng thời kéo dài thời gian xử lý và làm suy giảm hiệu quả bảo vệ NTD.

Trong tương quan so sánh, pháp luật EU đã thiết lập một mô hình điều phối mang tính thể chế hóa cao và có hiệu lực ràng buộc rõ ràng. Cụ thể, theo Đạo luật Dịch vụ Kỹ thuật số (DSA), mỗi quốc gia thành viên có nghĩa vụ chỉ định một cơ quan đầu mối (Digital Services Coordinator) chịu trách nhiệm điều phối toàn diện việc thực thi pháp luật trong lĩnh vực dịch vụ số. Không chỉ dừng lại ở vai trò quản lý trong phạm vi quốc gia, cơ quan này còn được trao thẩm quyền phối hợp với Ủy ban châu Âu và các cơ quan có thẩm quyền của các quốc gia thành viên khác nhằm bảo đảm việc giám sát, điều tra và xử lý vi phạm được thực hiện một cách thống nhất và hiệu quả trên toàn thị trường số châu Âu¹⁸.

Đáng chú ý, mô hình này phản ánh rõ nét một cấu trúc quản trị đa cấp (multi-level governance) trong môi trường số, trong đó trách nhiệm điều phối được thiết kế theo hướng tích hợp giữa cấp quốc gia và cấp khu vực¹⁹. Các cơ quan điều phối dịch vụ số (Digital Services Coordinators) có nghĩa vụ tham gia vào mạng lưới hợp tác châu Âu, chia sẻ thông tin, hỗ trợ điều tra²⁰ và phối hợp thực thi đối với các nền tảng có hoạt động xuyên biên giới²¹. Qua đó, pháp luật EU đã khắc phục hiệu quả tình trạng phân tán thẩm quyền²² và “khoảng trống thực thi”²³ vốn là thách thức phổ biến trong quản lý môi trường số.

Từ góc độ học thuật, có thể nhận định rằng mô hình điều phối theo Đạo luật Dịch

¹⁸ European Union. (2022). Regulation (EU) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act), Article 49.2, truy cập tại <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065>.

¹⁹ European Union. (2022). *ibid*, Articles 56, 61, 62.

²⁰ European Union. (2022). *ibid*, Articles 60, 85.

²¹ European Union. (2022). *ibid*, Article 57.

²² Quy định Cơ quan điều phối dịch vụ số phải hoạt động hoàn toàn độc lập, không chịu sự hướng dẫn trực tiếp của bất kỳ cơ quan công quyền hay bên tư nhân nào, giúp đảm bảo tính khách quan trong quản lý các nền tảng số xuyên biên giới (European Union. (2022). *ibid*, Article 50.2).

²³ Thiết lập khung hình phạt thống nhất, với mức phạt lên tới 6% tổng doanh thu hàng năm trên toàn cầu của nhà cung cấp dịch vụ vi phạm, đảm bảo tính răn đe mạnh mẽ và khắc phục tình trạng thiếu hụt chế tài thực tế trước đây (European Union. (2022). *ibid*, Article 52).

vụ Kỹ thuật số (DSA) đã chuyển từ cách tiếp cận “phối hợp hành chính mang tính tự nguyện” sang “điều phối bắt buộc gắn với trách nhiệm giải trình”, qua đó nâng cao đáng kể năng lực thực thi pháp luật trong bối cảnh các hành vi vi phạm ngày càng phức tạp, liên ngành và xuyên biên giới.

Qua so sánh, có thể nhận thấy sự khác biệt rõ nét giữa mô hình điều phối theo Đạo luật Dịch vụ Kỹ thuật số (DSA) và khuôn khổ pháp lý hiện hành của Việt Nam. Trong khi Đạo luật Dịch vụ Kỹ thuật số (DSA) thiết lập một cơ chế điều phối mang tính thể chế hóa với đầu mối chuyên trách và thẩm quyền rõ ràng trong giám sát và thực thi, thì Điều 76 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 vẫn chủ yếu dừng lại ở việc ghi nhận nguyên tắc phối hợp giữa các cơ quan nhà nước, mà chưa thiết lập một cơ chế điều phối có tính ràng buộc và vận hành thống nhất. Sự khác biệt này phản ánh hai mô hình quản lý khác nhau: Trong khi EU áp dụng mô hình điều phối thể chế hóa, đa cấp và tích hợp, thì Việt Nam vẫn vận hành theo mô hình “phối hợp hành chính phân tán”, vốn không còn phù hợp với cấu trúc vận hành của nền kinh tế số.

Từ đó, yêu cầu đặt ra là phải chuyển đổi cách tiếp cận lập pháp, từ “phối hợp hành chính phân tán” sang thiết lập một cơ chế điều phối có tính ràng buộc pháp lý và khả năng thực thi thực chất. Trong đó, cơ quan đầu mối (hiện là Bộ Công Thương) không chỉ thực hiện chức năng quản lý chuyên ngành mà còn có thẩm quyền điều phối thực chất và yêu cầu các cơ quan khác thực hiện nghĩa vụ phối hợp. Do đó, cần phải sửa đổi, bổ sung các quy định tại Điều 75 (về trách nhiệm của Bộ Công Thương) và Điều 76 (về trách nhiệm của các Bộ, cơ quan ngang Bộ) của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. Cụ thể:

- Sửa đổi Điều 75 theo hướng xác lập rõ vai trò cơ quan đầu mối của Bộ Công Thương trong bảo vệ NTD trong môi trường số, đồng thời trao thẩm quyền ban hành các quyết định điều phối có tính bắt buộc đối với các bộ, ngành liên quan. Nội dung này cần được cụ thể hóa thông qua việc bổ sung quy định tương ứng (dự kiến tại khoản 7 Điều 75), nhằm khắc phục tình trạng điều phối mang tính hình thức như hiện nay.

- Sửa đổi, bổ sung Điều 76 theo hướng thiết lập quy trình phối hợp liên ngành bắt buộc, trong đó quy định rõ trình tự, thủ tục phối hợp; thời hạn xử lý cụ thể đối với từng loại vụ việc; cũng như trách nhiệm pháp lý và chế tài áp dụng trong trường hợp không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ phối hợp. Việc bổ sung nội dung này (tại khoản 1 Điều 76) sẽ góp phần nâng cao tính kỷ luật và hiệu quả trong tổ chức thực thi pháp luật.

Thứ hai, xây dựng cơ chế phối hợp trong kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu.

Một trong những trụ cột quan trọng để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi NTD trong môi trường số là việc thiết lập một cơ chế kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu có tính hệ thống, ràng buộc pháp lý và gắn với trách nhiệm giải trình. Trong bối cảnh dữ liệu ngày càng trở thành nguồn lực trung tâm của hoạt động điều tiết, cơ chế này không chỉ phục vụ mục tiêu quản lý hành chính mà cần được thiết kế như một công cụ trực tiếp hỗ trợ phát hiện, phòng ngừa và xử lý các hành vi vi phạm.

Kinh nghiệm quốc tế cho thấy xu hướng chuyển dịch rõ rệt từ mô hình chia sẻ dữ liệu mang tính hỗ trợ hành chính sang mô hình quản trị dựa trên dữ liệu (data-driven governance). Tại EU, cơ chế hợp tác giữa các cơ quan giám sát được thiết lập mang tính bắt buộc theo Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR)²⁴, trong đó, Điều 60 quy định cơ chế hợp tác bắt buộc giữa cơ quan giám sát chủ trì và các cơ quan giám sát liên quan, trong đó các cơ quan có nghĩa vụ trao đổi thông tin và phối hợp đạt đồng thuận trong từng vụ việc xử lý dữ liệu xuyên biên giới.²⁵ Tiếp đó, Đạo luật Dịch vụ Kỹ thuật số (DSA)²⁶ tiếp tục phát triển hệ sinh thái thực thi dựa trên dữ liệu với các nghĩa vụ cụ thể đối với nền tảng số lớn như: các nền tảng số lớn (VLOPs) có nghĩa vụ cung cấp dữ liệu cho cơ quan quản lý khi có yêu cầu có căn cứ để giám sát tuân thủ pháp luật;²⁷ thực hiện kiểm toán độc lập định kỳ²⁸ và cho phép các nhà nghiên cứu được công nhận tiếp cận dữ liệu phục vụ nghiên cứu nhận diện rủi ro hệ thống²⁹.

Bên cạnh đó, kinh nghiệm của Hàn Quốc được ghi nhận trong báo cáo OECD năm 2025 cho thấy một mô hình quản trị dữ liệu tiên tiến, trong đó sáng kiến MyData

²⁴ Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (General Data Protection Regulation - GDPR) là một quy định trong luật EU về bảo vệ dữ liệu và sự riêng tư cho tất cả các công dân của EU và Khu vực Kinh tế châu Âu (EEA). GDPR cũng điều chỉnh các hoạt động trong việc chuyển dữ liệu cá nhân bên ngoài khu vực EU và EEA.

²⁵ Điều 60 khoản 1 Quy định (EU) 2016/679 (GDPR): "The lead supervisory authority shall cooperate with the other supervisory authorities concerned in accordance with this Article in an endeavour to reach consensus. The lead supervisory authority and the supervisory authorities concerned shall exchange all relevant information with each other", truy cập tại <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.

²⁶ Đạo luật Dịch vụ Kỹ thuật số (Digital Services Act - DSA) của EU chính thức có hiệu lực kể từ ngày 25/8/2023. Quy định trách nhiệm của nền tảng trực tuyến về xử lý nội dung vi phạm, bao gồm cả nội dung vi phạm bản quyền. DSA bổ sung cơ chế minh bạch, quản trị rủi ro và nghiệp vụ chủ động đối với nền tảng lớn (VLOPs - Very Large Online Platforms).

²⁷ Điều 40 khoản 1 Quy định (EU) 2022/2065 (DSA): "Providers of very large online platforms or of very large online search engines shall provide the Digital Services Coordinator of establishment or the Commission, at their reasoned request and within a reasonable period specified in that request, access to data that are necessary to monitor and assess compliance with this Regulation", tại (European Union (2022). Regulation (EU) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065>).

²⁸ European Union. (2022), *ibid*, Article.37.

²⁹ European Union. (2022), *ibid*, Article.40.4, 12.

cho phép người dân kiểm soát và chủ động ủy quyền chia sẻ dữ liệu cá nhân giữa các cơ quan nhà nước và doanh nghiệp, qua đó vừa nâng cao hiệu quả quản lý, vừa thúc đẩy cạnh tranh và đổi mới sáng tạo³⁰.

Đặt trong tương quan so sánh, có thể thấy phối hợp trong kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu ở Việt Nam hiện vẫn chủ yếu dừng lại ở giai đoạn “kết nối và chia sẻ kỹ thuật”, mà chưa đạt tới mức “khai thác và điều tiết dựa trên dữ liệu”. Do đó, Việt Nam cần tiếp tục hoàn thiện pháp luật theo hướng:

Quy định cụ thể nghĩa vụ cung cấp, chia sẻ và khai thác dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước và giữa Nhà nước với các nền tảng số, đặc biệt là các nền tảng xuyên biên giới.

Thiết lập cơ chế chia sẻ dữ liệu theo thời gian thực và có tính tự động hóa, nhằm nâng cao khả năng giám sát thị trường và phát hiện sớm vi phạm.

Bổ sung quy định về trách nhiệm giải trình và chế tài đối với việc không thực hiện hoặc thực hiện không hiệu quả nghĩa vụ chia sẻ và khai thác dữ liệu.

Từng bước xây dựng hệ sinh thái dữ liệu phục vụ bảo vệ người tiêu dùng, trong đó dữ liệu được tích hợp, phân tích và sử dụng như một công cụ trung tâm của hoạt động điều tiết.

Thứ ba, xây dựng năng lực khai thác, xử lý và phân tích dữ liệu của cơ quan thực thi pháp luật

Thực tiễn cho thấy, hoạt động phát hiện và xử lý vi phạm vẫn chủ yếu dựa vào cơ chế thanh tra định kỳ và phản ánh của người tiêu dùng, trong khi chưa hình thành được hệ thống giám sát chủ động dựa trên dữ liệu. Điều này không chỉ phản ánh những bất cập về khung pháp lý, mà còn cho thấy hạn chế về năng lực con người và hạ tầng công nghệ của các cơ quan quản lý.

Trên cơ sở đó, cần triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao năng lực khai thác, xử lý và phân tích dữ liệu của cơ quan thực thi pháp luật theo hướng tiếp cận hệ thống và dài hạn.

- Thiết lập và đầu tư có chiều sâu cho các đơn vị chuyên trách về thực thi pháp luật trong môi trường số, đặc biệt tại Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia và Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số. Các đơn vị này cần được tổ chức theo mô hình liên ngành, trong

³⁰ OECD (2025), *Digital Government Review of Korea: Harnessing Digital and Data to Transform Government*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, truy cập tại <https://doi.org/10.1787/9defc197-en>, pp. 8, 17, 82, 83, 88.

đó các chức năng pháp lý, phân tích dữ liệu và giám sát thị trường được tích hợp một cách hệ thống, đồng thời được trao thẩm quyền truy cập và khai thác dữ liệu liên ngành nhằm nâng cao hiệu quả phát hiện và xử lý vi phạm.

- Xây dựng đội ngũ nhân sự có khả năng phân tích hành vi thị trường trên nền tảng số, truy vết giao dịch điện tử, nhận diện các mô hình vi phạm dựa trên thuật toán và xử lý chứng cứ điện tử. Trong bối cảnh đó, việc tiếp tục dựa vào mô hình cán bộ thanh tra truyền thống mà không có sự chuyển đổi về năng lực và phương thức làm việc sẽ khó đáp ứng yêu cầu thực thi pháp luật trong môi trường số.

4. Kết luận

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường số là thách thức mang tính cấu trúc đòi hỏi sự đổi mới căn bản trong cách tiếp cận lập pháp và quản lý nhà nước. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 đã tạo cơ sở pháp lý quan trọng bằng cách thiết lập hệ thống cơ quan quản lý nhà nước và nguyên tắc phối hợp liên ngành. Tuy nhiên, sau hơn một năm triển khai, thực tiễn đã bộc lộ rõ những khoảng trống pháp lý và hạn chế thể chế còn tồn tại, đặc biệt trong cơ chế phối hợp liên ngành chia sẻ dữ liệu và năng lực khai thác, xử lý và phân tích dữ liệu của cơ quan thực thi pháp luật.

Kinh nghiệm của EU và Hàn Quốc cho thấy hiệu quả bảo vệ NTD trong môi trường số phụ thuộc vào ba yếu tố cốt lõi: (i) Một cơ chế điều phối có tính ràng buộc với đầu mối thực quyền; (ii) Nền tảng dữ liệu liên ngành được chia sẻ và khai thác có hệ thống; và (iii) Năng lực kỹ thuật số đủ mạnh của cơ quan thực thi. Đây là định hướng mà Việt Nam cần hướng tới trong quá trình hoàn thiện pháp luật.

Các giải pháp đề xuất trong bài viết, từ việc xác lập thẩm quyền điều phối thực chất cho Bộ Công Thương, xây dựng cơ chế chia sẻ dữ liệu chuyên ngành theo thời gian thực, đến đầu tư xây dựng năng lực kỹ thuật số cho cơ quan thực thi đều hướng tới mục tiêu chuyển đổi từ mô hình "phối hợp hành chính phân tán" sang mô hình "quản trị số tích hợp", qua đó bảo đảm quyền lợi hợp pháp của NTD một cách thực chất trong nền kinh tế số đang phát triển mạnh mẽ.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội (2023), Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023.
2. Quốc hội (2025), Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 ngày 27/6/2025.
3. Chính phủ (2025), Nghị định số 278/2025/NĐ-CP ngày 22/10/2025 về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị.

4. Chính phủ (2025), Nghị định số 146/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại.

5. Bộ Công Thương (2025), Thông tư số 64/2025/TT-BCT ngày 31/12/2025 về hướng dẫn thủ tục hành chính nội bộ trong công tác phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực về kiểm soát hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung.

6. Cục Quản lý và Phát triển thị trường trong nước (Bộ Công Thương), Báo cáo tổng kết công tác Quản lý thị trường năm 2025 và triển khai phương hướng, nhiệm vụ năm 2026, Hội nghị tổ chức ngày 16/12/2025 tại Thành phố Hồ Chí Minh.

7. Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia (2025), Báo cáo công tác tư vấn, hỗ trợ và tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng trong 9 tháng đầu năm 2025.

8. European Union (2016). Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council - General Data Protection Regulation (GDPR), <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.

9. European Union (2022). Regulation (EU) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065>.

10. OECD (2025), Digital Government Review of Korea: Harnessing Digital and Data to Transform Government, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9defc197-en>.