



CỤC CẢNH TRANH
VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG



CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN
LIÊN HỢP QUỐC



(bản tóm tắt)

BỘ QUY TẮC

HƯỚNG DẪN KINH DOANH CÓ TRÁCH NHIỆM
VÌ NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
TẠI VIỆT NAM

● DÀNH CHO NGƯỜI BÁN HÀNG



GIỚI THIỆU VỀ BỘ QUY TẮC

Bán hàng trên các nền tảng thương mại điện tử đang phát triển rất mạnh mẽ trên toàn thế giới cũng như tại Việt Nam trong những năm trở lại đây. Hình thức kinh doanh này có nhiều ưu điểm và được đón nhận rộng rãi. Nhiều người bán hàng đã chuyển hướng từ kinh doanh truyền thống sang bán qua sàn thương mại điện tử hoặc kết hợp cả hai.

Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam (UNDP Việt Nam) phối hợp với Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Cục CT&BVNTD), Bộ Công Thương đồng hành thực hiện sáng kiến “Thúc đẩy Kinh doanh có trách nhiệm trong Thương mại điện tử tại Việt Nam” nhằm khuyến khích hoạt động thương mại điện tử phát triển một cách lành mạnh, bền vững. Bộ Quy tắc hướng dẫn Kinh doanh có trách nhiệm vì Người tiêu dùng trong Thương mại điện tử (dành cho người bán hàng) là một trong những hoạt động có ý nghĩa trong khuôn khổ sáng kiến này.

Bộ Quy tắc này tập hợp những hướng dẫn giúp người bán hàng kinh doanh bền vững và hiệu quả hơn, giảm thiểu các tác động tiêu cực đến môi trường và xã hội từ hoạt động kinh doanh. Bộ Quy tắc này được xây dựng dựa trên cơ sở Nguyên tắc hướng dẫn về kinh doanh và quyền con người của Liên hợp quốc (UNGPs).

Chúng tôi hiểu rằng, việc tuân thủ các Quy tắc này có thể làm gia tăng một phần nhỏ chi phí hoặc thời gian cho những người bán hàng. Tuy nhiên, kinh doanh có trách nhiệm có thể mang lại nhiều lợi ích cho người bán hàng trên mạng, ví dụ như giữ chân được khách hàng và người lao động; tránh bị xử phạt bởi cơ quan nhà nước; cải thiện quan hệ với các đối tác; đóng góp cho cộng đồng và môi trường nơi kinh doanh. Do đó, chúng tôi rất mong những người kinh doanh có thể cùng nhau thực hiện Bộ Quy tắc này.

Chúng tôi hy vọng Bộ Quy tắc này không chỉ giúp cho hoạt động kinh doanh của các thương nhân phát triển, mang lại thu nhập bền vững cho bản thân mà còn giúp mang lại các giá trị tốt hơn cho người tiêu dùng, cộng đồng và xã hội. Chúng tôi đã cố gắng xây dựng Bộ Quy tắc với với bố cục đơn giản, dễ tra cứu; ngôn từ thân thiện, dễ hiểu để dành cho mọi người. Tuy nhiên, chúng tôi cũng nhận thức được rằng Bộ Quy tắc chắc chắn không thể đáp ứng được tất cả các nhu cầu của đa dạng các đối tượng và sẽ cần hoàn thiện hơn trong tương lai.

Các ý kiến, phân tích và khuyến nghị trong tài liệu này không phản ánh quan điểm của các tổ chức đối tác hoặc đại diện cho các quan điểm của Liên Hợp Quốc, bao gồm cả Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP), và Bộ Công Thương.

Các ký hiệu được sử dụng và việc trình bày tài liệu trên bản đồ không ngụ ý thể hiện bất kỳ quan điểm nào của Ban Thư ký Liên Hợp Quốc hoặc UNDP liên quan đến tình trạng pháp lý của bất kỳ quốc gia, vùng lãnh thổ, thành phố, khu vực, hoặc các cơ quan chức năng, hoặc liên quan đến việc phân định biên giới hoặc ranh giới.

LỜI CẢM ƠN

Bộ Quy tắc hướng dẫn Kinh doanh có trách nhiệm vì Người tiêu dùng trong Thương mại điện tử (dành cho người bán hàng) (sau đây gọi tắt là Bộ Quy tắc) là kết quả của lần đầu tiên hợp tác chặt chẽ và có ý nghĩa giữa Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam và Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Cục CT&BVNTD), Bộ Công Thương trong sáng kiến “Thúc đẩy kinh doanh có trách nhiệm trong Thương mại điện tử tại Việt Nam”.

Bộ Quy tắc được thiết kế và xây dựng bởi nhóm chuyên gia, gồm: Ông Nguyễn Văn Huân (Điều phối viên chương trình Kinh doanh và Quyền con người, UNDP Việt Nam), ông Nguyễn Minh Đức (Chuyên gia tư vấn UNDP), và bà Nguyễn Thị Hồng Vân (Chuyên gia tư vấn UNDP).

Bộ Quy tắc đã luôn nhận được sự quan tâm, hướng dẫn, chỉ đạo của các cơ quan, tổ chức là UNDP Việt Nam và Bộ Công Thương, đặc biệt là ông Patrick Haverman (Phó Trưởng đại diện thường trú, UNDP Việt Nam), bà Diana Torres (Trợ lý Đại diện thường trú kiêm Trưởng phòng Quản trị và Tham gia, UNDP Việt Nam), và bà Nguyễn Quỳnh Anh (Phó Cục trưởng Cục CT&BVNTD, Bộ Công Thương).

Xin chân thành cảm ơn ông Yuji Shinohara (Chuyên gia quản trị, UNDP Việt Nam), bà Vương Hồng Ngọc (Điều phối viên Chương trình Quản trị và Gắn kết Thanh niên, UNDP Việt Nam), ông Phan Thế Thắng (Phó Trưởng phòng Bảo vệ người tiêu dùng, Cục CT&BVNTD, Bộ Công Thương), bà Lê Thị Hà (Trưởng phòng Chính sách, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, Bộ Công Thương), ... đã đóng góp ý kiến trong quá trình xây dựng và phát triển Bộ Quy tắc.

Xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới các cơ quan, tổ chức, như: Cục CT&BVNTD, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (iDEA), Vụ Pháp chế thuộc Bộ Công Thương, Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VECOM), Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam (VICOPRO) vì những đóng góp giá trị trong việc giúp Bộ Quy tắc đáp ứng yêu cầu đa dạng và phù hợp với đối tượng thụ hưởng và các bên liên quan.

Trang bìa Bộ Quy tắc và đồ họa hình ảnh được thiết kế bởi bà Đỗ Nguyệt Hà (Chuyên viên truyền thông Chương trình Kinh doanh có trách nhiệm). Ông Phạm Văn Hùng đã giúp thu thập và xác minh một số dữ liệu, thông tin.

Cuối cùng, đặc biệt gửi lời cảm ơn đến Công ty TNHH Fast Retailing và Công ty TNHH UNIQLO Việt Nam đã đồng hành và hỗ trợ việc xây dựng Bộ Quy tắc hướng dẫn Kinh doanh có trách nhiệm vì Người tiêu dùng trong Thương mại điện tử (dành cho người bán hàng).

NỘI DUNG BỘ QUY TẮC

Bộ Quy tắc hướng dẫn Kinh doanh có trách nhiệm vì người tiêu dùng trong Thương mại điện tử (dành cho Người bán hàng) được sắp xếp theo nhóm, chia theo quy trình kinh doanh trong chuỗi cung ứng: (1) nguồn hàng; (2) vận hành; (3) bán hàng; và (4) các vấn đề liên quan khác, bao gồm 10 tiêu chí với các hướng dẫn thực hiện cơ bản. Các hướng dẫn thực hiện cơ bản được chia thành 3 nhóm và đánh giá theo mức độ tuân thủ sau:

- Mức độ tuân thủ **Cần làm** được áp dụng cho các nội dung thực hiện được coi là thiết yếu và cần được tuân thủ ngay lập tức do yêu cầu bắt buộc của quy định pháp luật trong nước và tiêu chuẩn quốc tế hoặc bối cảnh hiện tại của Việt Nam.

Các hướng dẫn “**Cần làm**” này được thể hiện bằng **màu đỏ**.

- Mức độ tuân thủ **Nên làm** là các quy tắc giúp ngăn ngừa và giảm nhẹ các tác động tiêu cực của hoạt động kinh doanh mà chưa bắt buộc theo pháp luật. Áp dụng cho các nội dung thực hiện được coi là quan trọng và cần được tuân thủ theo một lộ trình nhất định, đang trong quá trình tuân thủ.

Các khuyến nghị “**Nên làm**” được thể hiện bằng **màu xanh lá**.

- Mức độ **Khuyến khích làm** là các khuyến nghị giúp gia tăng giá trị cho xã hội, môi trường. Các khuyến nghị hay thông lệ này không bắt buộc áp dụng, mà chỉ coi là gợi ý tham khảo, người bán có thể thực hiện hoặc không, tùy theo hoàn cảnh và điều kiện cụ thể của mình. Đây là các khuyến nghị hoặc các thực tiễn tốt giúp người bán nâng cao trách nhiệm với cộng đồng, xã hội và môi trường.

Các khuyến nghị “**Khuyến khích làm**” được thể hiện bằng **màu cam**.

CÁC TIÊU CHUẨN VÀ TIÊU CHÍ HƯỚNG DẪN CỦA BỘ QUY TẮC

Tiêu chuẩn I: Nguồn hàng	
Tiêu chí 1	Lựa chọn mặt hàng kinh doanh
Tiêu chí 2	Lựa chọn nhà cung cấp
Tiêu chuẩn II: Vận hành	
Tiêu chí 3	Xây dựng văn hóa kinh doanh có trách nhiệm vì người tiêu dùng
Tiêu chí 4	Bảo vệ môi trường
Tiêu chuẩn III: Bán hàng	
Tiêu chí 5	Quảng cáo
Tiêu chí 6	Đóng gói, vận chuyển, thanh toán và giao hàng
Tiêu chí 7	Hậu mãi
Tiêu chí 8	Xử lý khiếu nại và tham gia giải quyết tranh chấp với khách hàng, người tiêu dùng
Tiêu chuẩn IV: Tuân thủ pháp luật và kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh	
Tiêu chí 9	Tuân thủ pháp luật
Tiêu chí 10	Kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh

Tiêu chuẩn I: Nguồn hàng

► Tiêu chí 1: Lựa chọn mặt hàng kinh doanh

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Không kinh doanh những mặt hàng bị cấm theo quy định của pháp luật.	Cần làm	Luật Đầu tư, Nghị định 59/2006/NĐ-CP, Nghị định 43/2009/NĐ-CP, Nghị định 39/2009/NĐ-CP
Chỉ kinh doanh những mặt hàng bảo đảm an toàn cho người sử dụng theo các quy định của pháp luật về chất lượng sản phẩm hàng hoá.	Cần làm	Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá, Luật Thương mại, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn chất lượng, Luật Dược, Luật Thú y, Luật Chăn nuôi, Luật Trồng trọt, Luật Bảo vệ kiểm dịch thực vật, Nghị định 98/2021/NĐ-CP, Nghị định 93/2016/NĐ-CP
Bảo đảm an toàn vệ sinh đối với thực phẩm, đồ ăn, thức uống.	Cần làm	Luật An toàn thực phẩm, Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn chất lượng, Nghị định 15/2018/NĐ-CP
Không kinh doanh hàng mạo nhãn hiệu, xuất bản phẩm sao chép lậu.	Cần làm	Luật Sở hữu trí tuệ
Không nhập hàng hoá mà người bán hàng biết là có nguồn gốc bất hợp pháp như hàng nhập lậu, trộm cắp, khai thác trái phép.	Cần làm	Bộ luật Hình sự, Luật Hải quan, Luật Đa dạng sinh học, Luật Lâm nghiệp

► Tiêu chí 2: Lựa chọn nhà cung cấp

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Ưu tiên nhập hàng của những đối tác cũng cam kết kinh doanh có trách nhiệm, các nhà sản xuất tại địa phương, sản xuất trong nước, hàng hoá mang văn hoá địa phương, dân tộc, hàng hoá do doanh nghiệp xã hội, người khuyết tật sản xuất.	Nên làm	

Tiêu chuẩn II: Vận hành

► Tiêu chí 3: Xây dựng văn hóa kinh doanh có trách nhiệm vì người tiêu dùng

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Phổ biến văn hóa về kinh doanh có trách nhiệm vì người tiêu dùng đến toàn bộ nhân viên	Nên làm	Các Nguyên Tắc Hướng Dẫn của Liên Hợp Quốc về Kinh doanh và Quyền con người (UNGPs)
Đào tạo, tập huấn nhân viên về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Nên làm	Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UNGPs

► Tiêu chí 4: Bảo vệ môi trường

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Giảm thiểu rác thải trong quá trình đóng gói hàng hóa thương mại điện tử.	Nên làm	Luật bảo vệ môi trường
Giảm thiểu khí thải gây ô nhiễm không khí và hiệu ứng nhà kính trong hoạt động thương mại điện tử.	Khuyến khích làm	Luật bảo vệ môi trường

Tiết kiệm điện và nước, ưu tiên sử dụng thiết bị tiết kiệm điện.	Khuyến khích làm	Luật sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả, Luật bảo vệ môi trường
--	-------------------------	---

Tiêu chuẩn III: Bán hàng

► Tiêu chí 5: Quảng cáo

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Không tạo logo, hình ảnh, tên gọi, tên miền gây nhầm lẫn với các thương hiệu nổi tiếng. Không được sử dụng thông tin, hình ảnh, địa chỉ liên lạc của các thương hiệu để lừa dối người mua hàng.	Cần làm	Luật Sở hữu trí tuệ, Luật Quảng cáo, Luật Viễn thông, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về tên gọi, chất lượng, số lượng, nguồn gốc, giá cả, giá vận chuyển, hướng dẫn sử dụng và các thông tin khác về đơn hàng.	Cần làm	Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá, Luật Thương mại, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Giá
Hình ảnh, video giới thiệu hàng hoá phải giống với hàng hoá thật nhất có thể.	Nên làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Quảng cáo
Khi trả tiền cho người nổi tiếng để quảng cáo thì cần thể hiện rõ đây là nội dung quảng cáo.	Nên làm	
Bảo đảm các hình ảnh, video, miêu tả sản phẩm là do mình làm ra hoặc được phép sử dụng; không ăn cắp ảnh, video của đối thủ cạnh tranh.	Nên làm	Luật Quảng cáo, Luật Sở hữu trí tuệ
Không sử dụng hình ảnh, video có nội dung phân biệt đối xử, định kiến về giới tính, dung tục, bạo lực.	Cần làm	Luật Quảng cáo, Luật Bình Đẳng giới 2006
Không quảng cáo làm phiền, gây khó chịu cho khách hàng.	Nên làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Quảng cáo
Sử dụng hình ảnh, video phù hợp với lứa tuổi khi bán hàng hoá cho trẻ em.	Cần làm	Luật Trẻ em, Luật Quảng cáo

Ưu tiên dùng hình ảnh, thông tin thể hiện văn hoá bản địa, mang giá trị nhân văn.	Khuyến khích làm	
Không thực hiện các hành vi gian lận như tự mình hoặc nhờ người quen nhận xét, đánh giá tốt cho gian hàng của mình.	Nên làm	
Tư vấn tận tình cho khách hàng, không vì muốn bán nhiều mà tư vấn thái quá cho khách.	Nên làm	

► **Tiêu chí 6: Đóng gói, vận chuyển, thanh toán và giao hàng**

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Đóng gói hàng hoá phù hợp với sản phẩm nhằm tiết kiệm chi phí và đảm bảo yêu cầu bảo quản sản phẩm trong quá trình vận chuyển, lưu trữ và bảo quản.	Cần làm	Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá
Đảm bảo thanh toán thuận tiện và an toàn cho khách hàng, người tiêu dùng	Cần làm	Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 08/2018/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP
Giao đúng hàng hoá như mô tả.	Cần làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 08/2018/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP
Đối xử tử tế với tài xế như bố trí chỗ ngồi chờ, cho phép sử dụng nhà vệ sinh, cung cấp nước uống.	Nên làm	
Xây dựng và thực hiện chính sách bảo hành đối với sản phẩm, dịch vụ.	Cần làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá

► **Tiêu chí 7: Hậu mãi**

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Phản hồi nhanh, tận tình và hỗ trợ khách hàng, người tiêu dùng và các bên liên quan khác tối đa.	Nên làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 08/2018/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP
Xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng, người tiêu dùng trực tuyến.	Nên làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 08/2018/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP
Xây dựng chính sách và quy trình xử lý sản phẩm có khuyết tật.	Cần làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Chất lượng sản phẩm hàng hoá
Cam kết bảo mật các thông tin cá nhân của khách hàng, người tiêu dùng và không chia sẻ các thông tin này với người khác (trừ trường hợp được khách hàng, người tiêu dùng đồng ý).	Cần làm	Luật An ninh mạng, Luật An toàn thông tin mạng

► **Tiêu chí 8: Xử lý khiếu nại và tham gia giải quyết tranh chấp với khách hàng, người tiêu dùng**

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Cung cấp thông tin liên hệ để xử lý khiếu nại hoặc yêu cầu của khách hàng, người tiêu dùng.	Cần làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 08/2018/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP

Xây dựng và công bố công khai quy trình xử lý khiếu nại hoặc yêu cầu của khách hàng, người tiêu dùng và các bên liên quan khác.	Cần làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 08/2018/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP
Thiện chí, thân thiện trong quá trình giải quyết tranh chấp.	Nên làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 08/2018/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP
Tích cực, chủ động xử lý khiếu nại hoặc tranh chấp	Nên làm	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định 52/2013/NĐ-CP, Nghị định 08/2018/NĐ-CP, Nghị định 85/2021/NĐ-CP
Trung thực khi cung cấp bằng chứng, thông tin	Nên làm	

Tiêu chuẩn IV: Tuân thủ pháp luật và kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh

► Tiêu chí 9: Tuân thủ pháp luật

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Làm thủ tục đăng ký doanh nghiệp hoặc đăng ký hộ kinh doanh; xin các loại giấy phép kinh doanh có điều kiện cho từng ngành nghề tương ứng.	Cần làm	Luật Doanh nghiệp, Luật Đầu tư, Nghị định 01/2021/NĐ-CP
Kê khai và nộp thuế đầy đủ.	Cần làm	Luật Quản lý thuế, Luật Thuế thu nhập cá nhân, Luật Thuế giá trị gia tăng, Luật Thuế thu nhập doanh nghiệp, Luật Thuế Tiêu thụ đặc biệt, Luật Thuế bảo vệ môi trường
Tuân thủ đầy đủ các quy định khác của pháp luật	Cần làm	

► Tiêu chí 10: Kinh doanh và cạnh tranh lành mạnh

Nội dung thực hiện cơ bản	Mức độ tuân thủ	Nguồn
Không thực hiện các hành vi phá hoại việc kinh doanh của đối thủ cạnh tranh như cố tình đặt, huỷ đơn, yêu cầu đổi trả hàng của đối thủ; cố tình đánh giá xấu sản phẩm của đối thủ.	Nên làm	Luật Cạnh tranh
Không cố tình gợi ý khách hàng giao dịch không qua sàn; thông đồng với người mua hoặc bên vận chuyển để giả tạo giao dịch.	Nên làm	



CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN LIÊN HỢP QUỐC

Địa chỉ: 304 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: +84.24. 38500100.

Fax: +84.24.37265520

Email: registry.vn@undp.org

Website: <https://www.undp.org/vietnam>



CỤC CẠNH TRANH VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

Trụ sở chính: Tầng 5,6 25 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: +84.24.22205002. Fax: +84.24.22205003

Email: vcca@moit.gov.vn

Website: <http://vcca.gov.vn>