

BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LOGISTICS TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ B2C

TS PHẠM TRÍ HÙNG

Khoa Luật Thương mại, Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh
Faculty of Commercial Law, Ho Chi Minh City University of Law
Email: pthung@hcmulaw.edu.vn

Tóm tắt

Bài viết tập trung phân tích thực trạng pháp lý và đề xuất giải pháp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (NTD) trong lĩnh vực logistics thương mại điện tử (TMĐT) từ doanh nghiệp đến người tiêu dùng (B2C) tại Việt Nam; chỉ ra những bất cập hiện hữu như sự bất cân xứng thông tin, sự đùn đẩy trách nhiệm giữa các bên (người bán, nền tảng TMĐT, đơn vị vận chuyển) và mức bồi thường thiệt hại hiện không còn phù hợp với giá trị thực tế của hàng hóa trong TMĐT. Bài viết sử dụng phương pháp so sánh luật để nghiên cứu kinh nghiệm từ Trung Quốc (về “Trách nhiệm suy đoán”) và Hoa Kỳ (“Kiểm soát tính trung thực của thông tin giao hàng”), hướng tới việc xây dựng cơ chế “Trách nhiệm liên đới” để đảm bảo sự công bằng và tin cậy trong nền kinh tế số, bài viết đưa ra các đề xuất cụ thể để hoàn thiện pháp luật Việt Nam.

Từ khóa: bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, logistics, thương mại điện tử B2C, pháp luật Trung Quốc, pháp luật Hoa Kỳ

Abstract

This article focuses on analyzing the current legal situation and proposing solutions to protect consumer rights in the B2C e-commerce logistics sector in Vietnam; points out existing shortcomings such as information asymmetry, the shifting of responsibility between parties (sellers, e-commerce platforms, shipping companies), and the fact that the actual level of compensation for damages is no longer appropriate to the actual value of goods in e-commerce. Through the use of a comparative legal approach to study experiences from China (“Presumed Liability”) and the United States (“Control of the Honesty of Delivery Information”), aiming to build a “Joint Liability” mechanism to ensure fairness and trust in the digital economy, this article offers specific proposals to improve Vietnamese law.

Keywords: consumer rights protection, logistics, B2C e-commerce, Chinese law, US law

DOI: <https://doi.org/10.70236/khplvn.719>

Ngày nhận bài: 05/02/2026

Ngày duyệt đăng: 17/04/2026

Thương mại điện tử (TMĐT) với mô hình kinh doanh trực tiếp từ doanh nghiệp tới người tiêu dùng cuối cùng (Business-to-Consumer, B2C) không còn là một kênh bán hàng phụ trợ mà đã xác lập vị thế là một trong những trụ cột của nền kinh tế hiện đại.¹ Trong hệ sinh thái TMĐT, dịch vụ logistics (không còn đơn thuần là hoạt động vận tải bổ trợ mà với vai trò là “điểm chạm” vật lý duy nhất và quan trọng nhất giữa người bán và người mua) đã trở thành mắt xích quyết định sự hoàn tất của hợp đồng điện tử và là nhân tố then chốt bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng (NTD). Logistics trong TMĐT B2C đối mặt với những thách thức từ việc xử lý hàng triệu đơn hàng nhỏ lẻ, phân tán đến tay NTD cuối cùng, đòi hỏi tốc độ, sự linh hoạt và ứng dụng công nghệ cao độ.² Sự khác biệt này không chỉ mang tính vận hành mà còn đặt ra những vấn đề mới trong việc đảm bảo quyền lợi cho NTD – chủ thể trung tâm trong các giao dịch TMĐT B2C. Sự ra đời của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023 và gần đây nhất là Luật TMĐT năm 2025 (có hiệu lực từ 01/07/2026) đã xác lập một hành lang pháp lý mới, đặt ra những yêu cầu khắt khe hơn về trách nhiệm của các bên hỗ trợ giao dịch TMĐT.

* Bài viết thuộc Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Trường “Pháp luật về logistics trong thương mại điện tử B2C ở Việt Nam”
1 Theo Báo cáo tại Hội nghị tổng kết của Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (Bộ Công Thương), năm 2024, quy mô thị trường TMĐT Việt Nam đạt trên 25 tỷ USD, tăng 20% so với năm 2023, chiếm khoảng 9% tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước. Năm 2025, doanh thu TMĐT Việt Nam được dự báo sẽ vượt mốc 30-32 tỷ USD (tương đương khoảng 780 - 830 nghìn tỷ đồng).
2 Nguyễn Tiến Minh, Nguyễn Đức Dương, Nguyễn Thị Thu Hà, Lê Hoài Hàn, “Vai trò của logistics với thương mại điện tử trong bối cảnh kinh tế số ở Việt Nam”, *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 6 tháng 3, 2023.

Tuy nhiên, thực tiễn vận hành logistics trong TMĐT đang bộc lộ những bất cập pháp lý, tạo nên một “khoảng trống khoa học” cần được giải quyết, bao gồm những không giới hạn ở thực trạng các quy định về bảo vệ quyền lợi NTD và pháp luật thương mại vẫn đang tiếp cận hoạt động logistics dưới góc độ hợp đồng vận chuyển truyền thống, nơi trách nhiệm thường bị xé lẻ hoặc đùn đẩy giữa các bên khi rủi ro xảy ra (hàng hỏng, mất mát, giao chậm)³. Sự bất cân xứng thông tin và vị thế yếu thế của NTD trong giao hàng chặng cuối đang tạo ra những rủi ro pháp lý hiện hữu, làm xói mòn niềm tin vào kinh tế số. Do đó, yêu cầu đặt ra không chỉ là hoàn thiện quy định pháp luật liên quan, mà là cần một tư duy pháp lý mới để định danh và quy kết trách nhiệm liên đới trong chuỗi cung ứng TMĐT.

Bài viết này được thực hiện nhằm phân tích các khía cạnh pháp lý liên quan đến bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics TMĐT B2C để chỉ ra những bất cập pháp lý mang tính cơ bản và hệ thống, tìm hiểu kinh nghiệm bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics trong thương mại điện tử B2C theo pháp luật Trung Quốc, Hoa Kỳ để khắc phục những bất cập pháp lý đó và đưa ra đề xuất cụ thể để hoàn thiện pháp luật Việt Nam, hướng tới góp phần xây dựng cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc thiết lập cơ chế “trách nhiệm liên đới” trong hoạt động logistics TMĐT B2C.

1. Khái quát quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong logistics trong thương mại điện tử B2C

1.1 Khái niệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong logistics trong thương mại điện tử B2C

Logistics trong TMĐT B2C được hiểu là quá trình lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát quá trình và lưu trữ hiệu quả hàng hóa, dịch vụ và thông tin từ điểm xuất phát đến điểm tiêu dùng cuối cùng trong khuôn khổ giao dịch TMĐT giữa doanh nghiệp và NTD. Nó bao gồm các hoạt động chính như quản lý kho hàng, xử lý đơn hàng, đóng gói, vận chuyển (đa phương thức), giao hàng chặng cuối và xử lý hàng trả lại.⁴

Theo quy định tại Điều 34 Luật TMĐT năm 2025, logistics trong TMĐT không còn được hiểu đơn thuần là việc vận chuyển hàng hóa từ điểm A đến điểm B mà được định nghĩa là “cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT”. Bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics trong TMĐT B2C tập trung vào hoạt động giao hàng chặng cuối, bao gồm bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của NTD được pháp luật ghi nhận và bảo đảm trong quá trình giao dịch hàng hóa, dịch vụ; như quyền được an toàn, quyền được thông tin đầy đủ, chính xác; quyền lựa chọn; quyền được đóng góp ý kiến và bồi thường khi có thiệt hại...

1.2. Quy định pháp luật về xác định trách nhiệm trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong logistics trong thương mại điện tử B2C

Liên quan đến mối quan hệ giữa người bán và người mua trong TMĐT như quan hệ dân sự, trong Bộ luật Dân sự năm 2015 đã có quy định về hợp đồng mua bán tài sản (nghĩa vụ giao hàng đúng thời hạn, địa điểm, chất lượng), hợp đồng dịch vụ, hợp đồng vận chuyển; quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong hợp đồng và ngoài hợp đồng. Tuy nhiên, các quy định trong Bộ luật Dân sự mang tính nguyên tắc chung, khó áp dụng trực tiếp để phân định trách nhiệm trong chuỗi logistics đa bên phức tạp trong TMĐT. Trong TMĐT B2C, NTD chỉ xác lập giao dịch với người bán/nền tảng TMĐT, họ không trực tiếp ký kết với đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT. Khi rủi ro xảy ra (như mất hàng, vỡ, hỏng,...), NTD rơi vào rủi ro pháp lý: họ không có quan hệ

³ Theo Kết quả khảo sát người tiêu dùng “Về thực trạng dịch vụ Logistics trong thương mại điện tử B2C tại Việt Nam” của nhóm nghiên cứu, 85% người được hỏi quan tâm đến thời gian giao hàng dự kiến, 59% quan tâm đến khả năng theo dõi đơn hàng; trong những vấn đề người tiêu dùng đã từng gặp phải với dịch vụ logistics, 60% người được hỏi gặp trường hợp giao hàng chậm trễ so với dự kiến, 51% gặp trường hợp hàng bị hư hỏng, móp méo.

⁴ Lê Thị Mỹ Ngọc, “Phát triển logistics cho thương mại điện tử và những vấn đề đặt ra”, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, Số 01, 2025.

hợp đồng trực tiếp để kiện đơn vị vận chuyển theo luật thương mại, trong khi nền tảng TMĐT viện cớ chỉ là “trung gian môi giới” để thoái thác trách nhiệm liên đới theo luật bảo vệ quyền lợi NTD.⁵

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023 đã bổ sung quy định về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng (Điều 39). Mặc dù có quy định về trách nhiệm liên đới của nền tảng TMĐT, nhưng luật chưa thực sự minh bạch các điều kiện và phạm vi áp dụng cụ thể cho dịch vụ logistics (khi nền tảng TMĐT không trực tiếp cung cấp dịch vụ logistics).

Luật Bưu chính năm 2010 đã có quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính (bao gồm chuyển phát bưu gửi, hàng hóa), quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và mức giới hạn bồi thường (Điều 40, 41); tuy nhiên, các quy định về logistics theo pháp luật bưu chính vẫn đang tồn tại những mâu thuẫn về mức bồi thường⁶ và tiêu chuẩn chứng cứ điện tử xác nhận đã giao hàng. Trong thực tế, đơn vị vận chuyển thường sử dụng Luật Bưu chính năm 2010 để giới hạn mức bồi thường thiệt hại theo “định mức cước phí”, bất chấp giá trị thực tế của bưu gửi có thể lên tới hàng chục triệu đồng. Việc áp dụng mức bồi thường thấp một cách bất hợp lý đối với hàng hóa trong các giao dịch TMĐT khiến doanh nghiệp logistics được hưởng lợi từ sự giới hạn trách nhiệm, còn NTD có thể phải gánh chịu toàn bộ rủi ro mất mát hoặc trao đổi hàng hóa. Bên cạnh đó, dữ liệu hình ảnh giao hàng vẫn chưa được luật hóa thành các chứng cứ mặc định mà nếu không sớm được chuẩn hóa, NTD sẽ tiếp tục rơi vào thế yếu khi không thể chứng minh được lỗi của đơn vị vận chuyển.

Luật TMĐT năm 2025 đã có những bước tiến đột phá khi chuyển dịch từ mô hình trách nhiệm độc lập sang mô hình trách nhiệm dựa trên quyền kiểm soát giao dịch. Về nguyên tắc, nếu đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT đảm nhận việc lưu kho và đóng gói, họ chịu trách nhiệm trực tiếp về sự phù hợp của hàng hóa so với mô tả. Lúc này, trách nhiệm không chỉ là vận chuyển mà còn là trách nhiệm của “người đại diện bên bán”. Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT chịu trách nhiệm về tính nguyên vẹn và đảm bảo thời gian giao hàng; nếu không cung cấp được chứng cứ điện tử để xác thực việc giao hàng, phải chịu trách nhiệm bồi thường cho NTD mà không cần NTD chứng minh lỗi. Tuy nhiên, các nguyên tắc trên vẫn chưa được quy định minh thị và trực tiếp tại các điều luật liên quan trong Luật TMĐT năm 2025 (mới chỉ đưa ra quy định chung về trách nhiệm liên đới của nền tảng TMĐT). Ngoài ra, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 có các quy định tập trung vào giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu, chữ ký điện tử, giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử nhưng không trực tiếp điều chỉnh các vấn đề về trách nhiệm vật chất trong quá trình thực hiện hợp đồng logistics.

Tóm lại, có thể thấy quy định pháp luật về trách nhiệm bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics trong TMĐT B2C chưa đủ minh bạch và cụ thể để xác định chủ thể chịu trách nhiệm một cách hiệu quả trong mô hình logistics TMĐT đa bên; các quy định còn nằm rải rác, thiếu sự liên kết và còn khoảng trống liên quan đến quy tắc suy đoán trách nhiệm để xác định trách nhiệm pháp lý trong logistics trong TMĐT B2C.

1.3. Quy định pháp luật về trách nhiệm cung cấp thông tin và tính minh bạch trong logistics trong thương mại điện tử B2C

Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023 có quy định chung về quyền được cung cấp thông tin của người tiêu dùng; quy định về nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh

5 Trong Luật TMĐT năm 2025 vẫn chưa có quy định cụ thể và trực tiếp về trách nhiệm của nền tảng TMĐT liên quan đến dịch vụ hỗ trợ TMĐT.

6 Trong Dự thảo Luật Bưu chính (12/12/2025), Điều 42 tiếp tục duy trì nguyên tắc bồi thường thiệt hại dựa trên định mức (bội số cước phí) đối với bưu gửi không khai giá với mức bồi thường được xác định dựa trên cước phí dịch vụ đã sử dụng thay vì giá trị thực tế của vật phẩm.

doanh hàng hóa, dịch vụ trong việc cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ, giao dịch.

Theo Luật Thương mại năm 2005 (Điều 235), doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ logistics (trực tiếp hoặc gián tiếp) có nghĩa vụ thông báo ngay cho khách hàng (người gửi hàng) trong trường hợp thông tin, chỉ dẫn của khách hàng không chính xác, không đầy đủ; nghĩa vụ thông báo cho khách hàng về những trường hợp có thể ảnh hưởng đến việc giao hàng hoặc làm tăng chi phí.

Điều 34 Luật TMĐT năm 2025 quy định trách nhiệm cung cấp thông tin của tổ chức cung cấp dịch vụ logistics hỗ trợ TMĐT bao gồm cung cấp thông tin, dữ liệu về việc cung cấp dịch vụ logistics hỗ trợ thương mại điện tử khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; cho phép người sử dụng dịch vụ theo dõi hành trình vận chuyển, bao gồm: địa điểm kho hàng, thời gian nhận hàng, giao hàng để cung cấp thông tin cho người mua, người bán trên nền tảng. Như vậy, có thể thấy pháp luật Việt Nam hiện hành đã có những quy định liên quan đến nghĩa vụ cung cấp thông tin và tính minh bạch trong hoạt động TMĐT nói chung và hoạt động logistics trong TMĐT B2C nói riêng. Tuy nhiên, các quy định đó thường chỉ được xem xét ở khía cạnh kỹ thuật vận hành, chưa được luận giải thấu đáo dưới góc độ quyền được thông tin của NTD. Các quy định cụ thể và trực tiếp cho hoạt động logistics trong TMĐT B2C về cung cấp thông tin và minh bạch vẫn cần được làm rõ và hoàn thiện hơn với các vấn đề cụ thể như: (i) Thiếu quy định trực tiếp và chi tiết cho doanh nghiệp logistics về cung cấp thông tin cho NTD cuối: Hầu hết các nghĩa vụ thông báo của doanh nghiệp logistics hiện nay là với “khách hàng” của họ (tức là người gửi hàng – người bán hoặc sàn TMĐT). NTD (người nhận hàng) chưa được coi là đối tượng trực tiếp mà doanh nghiệp logistics có nghĩa vụ thông tin; (ii) Đồng thời, chưa có quy định về các bên tham gia trong chuỗi logistics nên NTD thường không biết rõ hàng hóa của mình đang qua tay những đơn vị nào, đặc biệt khi có nhiều nhà thầu phụ cung cấp dịch vụ vận chuyển.⁷ Bên cạnh đó, trong thực tế, mặc dù nhiều doanh nghiệp TMĐT có cung cấp thông tin giao hàng, nhưng thông tin có thể không chính xác, cập nhật chậm, gây khó khăn cho NTD và hiện tại chưa có chế tài cụ thể cho việc cung cấp thông tin giao hàng sai lệch.

1.4. Quy định pháp luật về chất lượng hàng hóa, dịch vụ liên quan đến dịch vụ logistics trong thương mại điện tử B2C

Theo Điều 237 và 240 Luật Thương mại năm 2005; Điều 557 BLDS năm 2015, nếu do lỗi của mình mà làm hàng hóa bị mất mát, hư hỏng, giảm sút chất lượng, thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics phải bồi thường thiệt hại cho bên có quyền lợi bị xâm phạm (thường là người gửi hàng, nhưng gián tiếp ảnh hưởng đến NTD). Thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics cũng có nghĩa vụ giao hàng đúng thời hạn, đúng địa điểm, đúng người nhận bởi giao hàng chậm trễ có thể làm giảm chất lượng hàng hóa (đặc biệt hàng dễ hỏng).

Pháp luật Việt Nam bước đầu đã có những quy định nhằm giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ trong hoạt động logistics trong thương mại điện tử B2C. Tuy nhiên, các quy định này nằm rải rác ở nhiều văn bản khác nhau và việc thực thi, cũng như sự phối hợp giữa các chủ thể, vẫn còn là những thách thức với các vấn đề như: (i) Thiếu quy định cụ thể về tiêu chuẩn đóng gói và bảo quản hàng hóa trong quá trình vận chuyển, gây khó khăn trong việc xác định trách nhiệm khi hàng hóa bị hư hỏng; (ii) Chưa có quy định thống nhất, rõ ràng về quyền của NTD được kiểm tra hàng hóa trước khi thanh toán (đặc biệt trong trường hợp thanh toán khi nhận hàng (*cash-on-de-*

⁷ Theo Kết quả khảo sát người tiêu dùng “Về thực trạng dịch vụ logistics trong thương mại điện tử B2C tại Việt Nam” của nhóm nghiên cứu, 58% người được hỏi quan tâm đến uy tín của đơn vị vận chuyển, 45% quan tâm đến thái độ của nhân viên giao hàng.

livery, COD) và ký nhận, ảnh hưởng đến khả năng phát hiện sớm hàng hóa kém chất lượng; (iii) Các mức giới hạn bồi thường thiệt hại hiện tại có thể quá thấp so với thiệt hại thực tế của người tiêu dùng, đặc biệt đối với hàng hóa giá trị cao. Ngoài ra, trên thực tế, NTD thường gặp khó trong việc thu thập bằng chứng để chứng minh hàng hóa không đảm bảo chất lượng là do lỗi của người bán hay đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT.

Theo Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2026 của Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VECOM), chất lượng dịch vụ vận chuyển được 34% người tiêu dùng tham gia khảo sát quan tâm khi tham gia mua sắm trực tuyến. Chất lượng dịch vụ vận chuyển và giao nhận kém được 16 % người tiêu dùng tham gia khảo sát đánh giá là trở ngại ảnh hưởng tới việc mua sản phẩm hàng hoá/dịch vụ trực tuyến ở Việt Nam. Theo Báo cáo thường niên năm 2025 của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, trong năm 2025, Ủy ban đã tiếp nhận tổng cộng 896 đơn, thư phản ánh, yêu cầu, kiến nghị của người tiêu dùng liên quan đến lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó thương mại điện tử là lĩnh vực chiếm tỷ lệ cao nhất (21,3%); dịch vụ bưu chính, vận tải hàng hóa chiếm 3,9%.

2. Kinh nghiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong logistics trong thương mại điện tử B2C theo pháp luật Trung Quốc và Mỹ

2.1. Kinh nghiệm bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics trong thương mại điện tử B2C theo pháp luật Trung Quốc

Kinh nghiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong logistics trong TMĐT B2C theo pháp luật Trung Quốc là một nguồn tham khảo giá trị, bởi Trung Quốc là thị trường TMĐT lớn nhất thế giới với hệ thống e-logistics vô cùng phát triển và phức tạp. Chính phủ và các cơ quan chức năng của Trung Quốc đã có nhiều nỗ lực để giải quyết các vấn đề phát sinh và bảo vệ NTD.⁸

Luật Thương mại điện tử năm 2018 của Trung Quốc (*E-commerce Law of the People's Republic of China*) đặt ra trách nhiệm đáng kể cho các nền tảng TMĐT lớn như Alibaba (Taobao, Tmall), JD.com, Pinduoduo. Họ không chỉ là trung gian kết nối mà còn có vai trò như “người gác cổng”, phải thiết lập và thực thi các quy tắc quản lý người bán và các nhà cung cấp dịch vụ trên nền tảng, bao gồm cả dịch vụ logistics. Trong một số trường hợp, nếu nền tảng không thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn chặn hành vi vi phạm quyền lợi NTD (ví dụ: không gỡ bỏ thông tin về hàng giả, hàng cấm dù đã được cảnh báo, hoặc không kiểm soát đối tác logistics do nền tảng chỉ định/hợp tác), họ có thể phải chịu trách nhiệm liên đới bồi thường thiệt hại cho NTD.⁹ Một trong những trụ cột chính của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trong TMĐT B2C Trung Quốc là việc phân định rõ ràng trách nhiệm của các bên liên quan. Nhà khai thác TMĐT, bao gồm cả người bán đơn lẻ và các nền tảng giao dịch, phải chịu nghĩa vụ cung cấp thông tin minh bạch, đầy đủ về sản phẩm và dịch vụ,¹⁰ đồng thời đảm bảo quá trình giao nhận hàng hóa diễn ra đúng theo cam kết về thời gian và phương thức, chịu trách nhiệm đối với rủi ro phát sinh trong quá trình vận chuyển. Đáng chú ý, ngay cả khi NTD không trực tiếp lựa chọn đơn vị vận chuyển, trách nhiệm ban đầu vẫn thuộc về nhà khai thác TMĐT.¹¹

Các nền tảng TMĐT còn đóng vai trò trung gian quan trọng trong việc hỗ trợ NTD giải quyết tranh chấp phát sinh với người bán, bao gồm cả những vấn đề liên quan

8 Vũ Hoàng Linh, Bùi Thị Hồng Ngọc, “Kinh nghiệm quản lý thương mại điện tử của Trung Quốc và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam”, *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 19 tháng 8, 2022.

9 Điều 27-31, 38; Luật Thương mại điện tử năm 2018 của Trung Quốc (E-Commerce Law of the People's Republic of China).

10 Fenglin Liu, “The Legal Implications of Information Disclosure Obligations for E-Commerce Platforms: An Analysis Based on the Electronic Commerce Law of the People's Republic of China”, *Law and Economy*, Vol. 3(5), 2024, tr. 62-67, <https://www.paradigmexpress.org/le/article/view/1141>

11 Điều 51 Luật Thương mại điện tử năm 2018 của Trung Quốc.

đến logistics. Về phía các nhà cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh, pháp luật yêu cầu họ tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp lý và tiêu chuẩn dịch vụ đã công bố, thực hiện nghĩa vụ thông báo và tạo điều kiện cho người nhận kiểm tra hàng hóa khi giao nhận, cũng như chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại nếu gây ra tổn thất cho NTD do lỗi của mình.¹² Như vậy, Luật TMĐT năm 2018 của Trung Quốc đã thiết lập chế định “Trách nhiệm suy đoán” đối với nền tảng TMĐT. Theo đó, nếu nền tảng TMĐT tham gia vào bất kỳ khâu nào của logistics (như lưu kho, đóng gói, giao hàng (*fulfillment*), thu tiền hộ, hoặc chỉ định đơn vị vận chuyển), nền tảng phải chịu trách nhiệm liên đới mặc nhiên.

Điều 83 Luật Thương mại điện tử năm 2018 của Trung Quốc đưa ra chế tài tương đối nặng: “Trường hợp các nhà khai thác nền tảng thương mại điện tử vi phạm các quy định của Điều 38 của Luật này bằng cách không thực hiện các biện pháp cần thiết đối với các hành vi vi phạm của các doanh nghiệp trên nền tảng về các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, hoặc không thực hiện nghĩa vụ xem xét thông tin và trình độ của các doanh nghiệp trên nền tảng, hoặc không thực hiện nghĩa vụ bảo vệ an toàn cho người tiêu dùng, các cơ quan giám sát và quản lý thị trường phải ra lệnh sửa chữa trong một khoảng thời gian nhất định, và có thể phạt tiền từ 50.000 đến 500.000 Nhân dân tệ; trường hợp tình tiết nghiêm trọng, sẽ bị phạt tiền từ 500.000 đến 2.000.000 Nhân dân tệ” (2.000.000 Nhân dân tệ tương đương khoảng 7 tỷ Đồng Việt Nam).

Phân tích hệ thống pháp luật Trung Quốc, bao gồm Luật Thương mại điện tử, Luật An ninh mạng, Luật Bảo vệ thông tin cá nhân và Quy định tạm thời về chuyển phát nhanh, cho thấy một khung pháp lý đa diện và ngày càng hoàn thiện nhằm bảo vệ quyền lợi NTD trong lĩnh vực logistics của thương mại điện tử B2C. Các quy định này thiết lập những nguyên tắc và nghĩa vụ cốt lõi cho các chủ thể tham gia, từ đó cung cấp những kinh nghiệm đáng giá cho các quốc gia khác. Kinh nghiệm của pháp luật Trung Quốc gợi mở cho Việt Nam hướng đi về việc phân loại trách nhiệm dựa trên mức độ can thiệp để không thể đánh đồng nền tảng TMĐT chỉ cung cấp dịch vụ trung gian thuần túy cho người bán gặp người mua mà nền tảng TMĐT cung cấp luôn dịch vụ logistics trọn gói. Chế định “Trách nhiệm suy đoán” đối với nền tảng TMĐT như kinh nghiệm của pháp luật Trung Quốc bước đầu đã được đưa vào Luật TMĐT năm 2025 nhưng vẫn cần có quy định minh bạch và trực tiếp hơn.

2.2. Kinh nghiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong logistics trong thương mại điện tử B2C theo pháp luật Hoa Kỳ

Kinh nghiệm bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics trong TMĐT B2C theo pháp luật Hoa Kỳ mang những đặc trưng riêng, phản ánh hệ thống pháp luật thông luật dựa trên án lệ (*common law*), vai trò mạnh mẽ của các cơ quan liên bang, luật tiểu bang và sự tự điều chỉnh của chính ngành TMĐT và logistics.

Đạo luật Ủy ban Thương mại Liên bang Hoa Kỳ (*Federal Trade Commission Act, FTC Act*) thiết lập một cơ sở pháp lý toàn diện để điều chỉnh và ngăn chặn các hành vi thương mại không công bằng hoặc lừa đảo, với những hàm ý quan trọng đối với hoạt động của các doanh nghiệp logistics trong lĩnh vực thương mại điện tử. Thẩm quyền của Ủy ban Thương mại Liên bang (*Federal Trade Commission, FTC*) trong việc điều tra và khởi kiện các hành vi vi phạm được quy định cụ thể, tạo ra một khuôn khổ để bảo vệ quyền lợi NTD nói chung và trong logistics trong thương mại điện tử B2C nói riêng.¹³

Trọng tâm của các quy định này nằm ở Điều 45 (Mục 5) của FTC Act. Tiểu mục (a) (1) tuyên bố một cách rõ ràng rằng “các phương pháp cạnh tranh không lành mạnh trong

¹² Điều 52, 59, 61 Luật Thương mại điện tử năm 2018 của Trung Quốc.

¹³ Nguyễn Thành Luân, “Pháp luật Hoa Kỳ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong kinh tế số và một số kinh nghiệm cho Việt Nam”, *Tạp chí Pháp luật và phát triển Online*, <https://phapluatphattrien.vn/phap-luat-hoa-ky-ve-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-trong-kinh-te-so-va-mot-so-kinh-nghiem-cho-viet-nam-d355.html>, truy cập 29/9/2025.

hoặc ảnh hưởng đến thương mại, và các hành vi hoặc thông lệ không công bằng hoặc lừa đảo trong hoặc ảnh hưởng đến thương mại, theo đây được tuyên bố là bất hợp pháp”. Trong bối cảnh một doanh nghiệp logistics thương mại điện tử quảng cáo thời gian giao hàng cụ thể, ví dụ “giao hàng trong vòng 2 ngày”, nhưng không thể thực hiện cam kết này một cách nhất quán, hành vi đó có thể bị FTC xem xét dưới dạng một “hành vi hoặc thông lệ lừa đảo” (*deceptive act or practice*). Sự không nhất quán giữa quảng cáo và thực tế thực hiện dịch vụ có khả năng gây hiểu lầm cho người tiêu dùng, hình thành kỳ vọng không thực tế và do đó, cấu thành hành vi lừa đảo. Điều 52 (Mục 12) của FTC Act cũng có liên quan mật thiết khi đề cập cụ thể việc “phổ biến quảng cáo sai lệch”. Tiểu mục (a) của điều này quy định tính bất hợp pháp của việc phổ biến bất kỳ quảng cáo sai lệch nào liên quan đến việc mua bán dịch vụ. Cam kết về thời gian giao hàng không được thực hiện có thể bị coi là một dạng quảng cáo sai lệch về dịch vụ logistics. Quan trọng hơn, tiểu mục (b) của Điều 52 liên kết trực tiếp hành vi quảng cáo sai lệch này với định nghĩa rộng hơn về hành vi không công bằng hoặc lừa đảo theo Điều 45, củng cố thêm cơ sở pháp lý cho sự can thiệp của FTC¹⁴.

Quy trình thực thi của FTC được mô tả trong tiểu mục (b) của Điều 45, theo đó Ủy ban có thể tiến hành điều tra và nếu xác định có vi phạm, sẽ ban hành lệnh “chấm dứt và từ bỏ” (*cease and desist order*). Trong trường hợp doanh nghiệp logistics vi phạm, lệnh này có thể yêu cầu doanh nghiệp ngừng các hoạt động quảng cáo sai lệch hoặc điều chỉnh chính sách hoạt động cho phù hợp với quy định pháp luật. Việc không tuân thủ lệnh của FTC có thể dẫn đến các chế tài nghiêm khắc hơn, như được quy định tại tiểu mục (l) và (m) của Điều 45, bao gồm việc áp dụng các khoản phạt tiền đáng kể.

Mặc dù Bộ luật Thương mại thống nhất Hoa Kỳ (*Uniform Commercial Code, UCC*)¹⁵ chủ yếu được thiết kế để điều chỉnh các giao dịch thương mại giữa các doanh nghiệp (B2B), một số quy định trong đó, đặc biệt là trong Điều 2 (Mua bán hàng hóa) và Điều 7 (Chứng từ sở hữu), vẫn có những tác động gián tiếp và trực tiếp đến việc bảo vệ quyền lợi NTD trong hoạt động logistics của thương mại điện tử B2C. Quy định về thời điểm chuyển giao rủi ro mất mát từ người bán sang người mua là một yếu tố then chốt đối với người tiêu dùng. Trong bối cảnh TMĐT B2C, người tiêu dùng thường mong đợi hàng hóa được giao đến tận nơi an toàn. Đối với hợp đồng yêu cầu giao hàng tại địa điểm cụ thể (*FOB destination* hoặc tương đương): UCC § 2-509(1)(b) quy định rằng nếu hợp đồng yêu cầu người bán giao hàng tại một địa điểm cụ thể (thường là địa chỉ của người tiêu dùng trong giao dịch B2C), rủi ro mất mát chỉ chuyển sang người mua khi hàng hóa được giao hợp lệ tại đó và người mua có thể nhận hàng. Điều này mang lại sự bảo vệ cho người tiêu dùng, vì người bán (hoặc đơn vị vận chuyển do người bán thuê) phải chịu trách nhiệm đối với hàng hóa cho đến khi nó thực sự đến tay người tiêu dùng. Nếu hàng hóa bị mất hoặc hỏng trước thời điểm đó, người bán phải chịu trách nhiệm.¹⁶

Quy tắc về hàng hóa đặt qua thư, internet hoặc điện thoại (*Mail, Internet, or Telephone Order Merchandise Rule*) yêu cầu người bán phải giao hàng trong thời gian đã quảng cáo (Nếu không có thời gian cụ thể, phải giao trong vòng 30 ngày kể từ khi nhận được đơn hàng hợp lệ). Nếu không thể giao hàng đúng hạn, người bán phải thông báo cho NTD về sự chậm trễ, đưa ra thời gian giao hàng dự kiến mới và cho NTD lựa chọn: (i) Đồng ý với thời gian giao hàng mới; (ii) Hủy đơn hàng và nhận hoàn tiền đầy đủ. Nếu người bán không thể đáp ứng thời gian giao hàng mới đã được NTD đồng ý, họ phải tự động

14 Federal Trade Commission Act.

15 Uniform Commercial Code (UCC).

16 James J. White, Robert S. Summers, *White and Summers' Uniform Commercial Code*, 6th Revised (Practitioner Treatise Series), Thomson West, 2024, Article 2.

hủy đơn và hoàn tiền (trừ khi NTD tiếp tục đồng ý với sự chậm trễ mới).¹⁷ Quy tắc này tạo ra một cơ sở pháp lý rõ ràng để NTD yêu cầu bồi hoàn khi việc giao hàng bị trì hoãn đáng kể. Như vậy, khác với pháp luật Trung Quốc chủ yếu dùng mệnh lệnh hành chính, pháp luật Hoa Kỳ bảo vệ NTD trong logistics trong TMĐT thông qua cơ chế kiểm soát tính trung thực của thông tin.

Bên cạnh đó, có thể ghi nhận sự tự điều chỉnh của chính ngành TMĐT và logistics cụ thể như: Amazon đã thiết lập các tiêu chuẩn rất cao về dịch vụ khách hàng, bao gồm cả logistics. Chính sách “*A-to-Z Guarantee*” của họ bảo vệ NTD khỏi các vấn đề như hàng không nhận được, hàng khác mô tả, hoặc các vấn đề trong quá trình vận chuyển¹⁸. Dịch vụ “*Fulfilled by Amazon*” (FBA) đặt ra tiêu chuẩn về tốc độ và độ tin cậy của logistics, với Amazon chịu trách nhiệm trực tiếp hơn đối với các đơn hàng này.¹⁹ Các tiêu chuẩn này, dù không phải là luật, đã tạo ra một kỳ vọng chung trên thị trường về chất lượng dịch vụ logistics và bảo vệ NTD, buộc các công ty khác phải noi theo để cạnh tranh.

Tác giả Catherine M. Sharkey đã lập luận rằng luật về trách nhiệm sản phẩm đang và nên phát triển để buộc các sàn TMĐT như Amazon phải chịu trách nhiệm pháp lý nghiêm ngặt đối với các sản phẩm bị lỗi do các bên thứ ba bán trên nền tảng của họ. Luận điểm trung tâm được đưa ra là các sàn TMĐT có khả năng ngăn ngừa tổn hại từ các sản phẩm bị lỗi một cách hiệu quả và ít tốn kém nhất. Các phán quyết của Tòa án Hoa Kỳ trước đây thường miễn trừ trách nhiệm cho Amazon vì họ lập luận rằng Amazon chỉ là sàn thương mại điện tử và không nắm giữ quyền sở hữu đối với hàng hóa của bên thứ ba. Đây là một cách tiếp cận hình thức đã lỗi thời, vì nên chuyển trọng tâm từ quyền sở hữu sang việc ai có khả năng kiểm soát và kiến thức tốt nhất để ngăn ngừa rủi ro. Việc áp đặt trách nhiệm pháp lý lên các sàn TMĐT không phải là để trừng phạt, mà là để tạo ra động lực tài chính. Khi các sàn TMĐT như Amazon biết rằng họ sẽ phải chịu chi phí cho sản phẩm bị lỗi, họ sẽ sử dụng nguồn lực công nghệ khổng lồ của mình để phát triển các giải pháp hiệu quả hướng đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.²⁰

Nhìn chung, hệ thống pháp luật Hoa Kỳ, bao gồm các đạo luật liên bang như FTC Act và các quy định chuyên biệt, cùng với khung pháp lý riêng của từng tiểu bang, đã kiến tạo một cơ chế bảo vệ quyền lợi NTD đa tầng và phức tạp trong lĩnh vực logistics của thương mại điện tử B2C. Nghiên cứu kinh nghiệm từ Hoa Kỳ cho thấy sự tập trung đặc biệt vào việc phòng chống các hành vi gian lận thương mại, đồng thời thúc đẩy tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các doanh nghiệp tham gia cung cấp dịch vụ logistics trong thương mại điện tử B2C.²¹ Thực tiễn tại Việt Nam cho thấy các thông tin “dự kiến giao hàng”, “tracking hành trình” thường thiếu chính xác và mang tính đối phó. Kinh nghiệm từ pháp luật Hoa Kỳ cho thấy cần đưa ra quy định về xử phạt hành chính nặng đối với hành vi cung cấp thông tin logistics sai lệch có hệ thống. Tóm lại, sự kết hợp giữa tư duy “Kiểm soát người nắm quyền lực (nền tảng TMĐT)” (Trung Quốc) và “Kiểm soát sự trung thực thông tin” (Hoa Kỳ) chính là những chìa khóa để giải quyết bài toán hóc búa về bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics TMĐT B2C tại Việt Nam hiện nay và có thể được sử dụng làm cơ sở để đưa ra các đề xuất hoàn thiện pháp luật.

17 Federal Trade Commission, Mail, Internet, or Telephone Order Merchandise Rule.

18 Amazon, “A-to-z Guarantee”, <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=GQ37ZCNECJKTIFYQV>, truy cập ngày 27/5/2025.

19 Amazon, Amazon FBA: Fulfillment services for your ecommerce business, <https://sell.amazon.com/fulfillment-by-amazon>, truy cập: 27/5/2025.

20 Catherine M. Sharkey, “Products liability in the digital age: Online platforms as “Cheapest cost avoiders””, *Hastings Law Journal*, Vol. 73(5), 2022, tr. 1327-1352, 2022, https://repository.uclawsf.edu/hastings_law_journal/vol73/iss5/7, truy cập 29/9/2025.

21 Huỳnh Thị Hồng Cúc, “Pháp luật về quản lý doanh nghiệp trên sàn thương mại điện tử một số quốc gia và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam”, *Tạp chí Công Thương điện tử*, 2025, <https://tapchicongthuong.vn/phap-luat-ve-quan-ly-doanh-nghiep-tren-san-thuong-mai-dien-tu-mot-so-quoc-gia-va-bai-hoc-kinh-nghiem-cho-viet-nam-132426.htm>, truy cập 29/9/2025.

3. Đề xuất hoàn thiện pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong logistics trong thương mại điện tử B2C

Trên cơ sở khái quát quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics trong TMĐT B2C, kinh nghiệm bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics trong TMĐT B2C theo pháp luật Trung Quốc và Mỹ, nghiên cứu xin đưa ra một số đề xuất hoàn thiện pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics trong TMĐT B2C như sau:

Thứ nhất, cần cụ thể hóa trách nhiệm liên đới của đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT dựa trên Luật TMĐT năm 2025 và Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023. Mặc dù Điều 39 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023 đã xác lập nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên nền tảng số, nhưng việc thiếu các quy định chi tiết đã tạo ra kẽ hở cho việc né tránh trách nhiệm. Do đó, cần bổ sung các quy định hướng dẫn Điều 34 Luật TMĐT năm 2025 (về trách nhiệm của tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT) theo hướng: Trong trường hợp mua hàng qua nền tảng TMĐT: nền tảng TMĐT được suy đoán chịu trách nhiệm liên đới cùng người bán đối với các vấn đề logistics trong các trường hợp sau: (i) Nền tảng TMĐT trực tiếp cung cấp hoặc thu phí dịch vụ vận chuyển từ NTD; (ii) Nền tảng TMĐT chỉ định hoặc giới thiệu một số đơn vị vận chuyển cụ thể cho người bán/NTD; (iii) Nền tảng TMĐT cung cấp dịch vụ lưu kho, đóng gói, giao hàng (*fulfillment*); (iv) Nền tảng TMĐT không công khai đầy đủ thông tin về người bán hoặc đơn vị vận chuyển thực tế; (v) Nền tảng TMĐT không có cơ chế hiệu quả để tiếp nhận, xử lý khiếu nại và hỗ trợ NTD. Việc bổ sung quy định về trách nhiệm của nền tảng TMĐT như trên phù hợp với xu hướng thay đổi trong cách tiếp cận mở rộng về trách nhiệm sản phẩm đối với sàn TMĐT theo kinh nghiệm của pháp luật Hoa Kỳ và kinh nghiệm về “Trách nhiệm suy đoán” theo pháp luật Trung Quốc.

Việc bổ sung các quy tắc suy đoán trách nhiệm nêu trên cũng sẽ giúp đơn giản hóa quy trình khiếu nại cho NTD, giúp NTD không còn phải loay hoay xác định lỗi thuộc về ai trong chuỗi cung ứng phức tạp mà chỉ cần làm việc với một đầu mối chính (người bán) hoặc hai đầu mối (người bán và nền tảng TMĐT); đồng thời giúp tăng cường trách nhiệm của người bán và sàn TMĐT, buộc các chủ thể này phải cẩn trọng hơn trong việc lựa chọn đối tác logistics, giám sát quy trình vận chuyển và chủ động giải quyết vấn đề cho NTD.

Thứ hai, bổ sung quy định cụ thể về nghĩa vụ chứng minh: Khi NTD khiếu nại về mất mát, hư hỏng, chậm trễ trong logistics trong TMĐT B2C; nghĩa vụ chứng minh hàng hóa đã được giao đúng tình trạng, đúng thời hạn hoặc lỗi không thuộc về mình nên thuộc về người bán và/hoặc nền tảng TMĐT (những bên có khả năng kiểm soát và tiếp cận thông tin tốt hơn).

Việc bổ sung quy định về nghĩa vụ chứng minh sẽ làm giảm đáng kể khó khăn cho NTD trong việc theo đuổi khiếu nại (vốn là một trong những rào cản lớn nhất hiện nay), đồng thời giúp cân bằng vị thế giữa NTD và doanh nghiệp bởi NTD thường không có khả năng tiếp cận thông tin, tài liệu về quá trình vận chuyển, lưu kho. Bên cạnh đó, bổ sung quy định về nghĩa vụ chứng minh sẽ thúc đẩy doanh nghiệp cải thiện hệ thống quản lý thông tin và quy trình của mình; tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình bởi doanh nghiệp không thể dễ dàng bác bỏ khiếu nại của NTD mà không có bằng chứng cụ thể.

Thứ ba, áp dụng nguyên tắc bồi thường theo giá trị giao dịch thay vì định mức bưu chính. Tác giả kiến nghị sửa đổi quy định về mức bồi thường tại Dự thảo Luật Bưu chính (hoặc Nghị định hướng dẫn Luật TMĐT năm 2025) để giải quyết xung đột với pháp luật dân sự. Cụ thể, đối với hàng hóa đã được định giá trên nền tảng TMĐT, đơn vị vận chuyển phải bồi thường theo giá trị hóa đơn điện tử được ghi nhận. Việc giới hạn bồi

thường theo định mức tại Luật Bưu chính 2010 hiện nay không còn phù hợp với bản chất của TMĐT và gây thiệt hại nghiêm trọng cho người tiêu dùng trong các giao dịch TMĐT hàng hóa có giá trị cao.

Thứ tư, bổ sung quy định buộc đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT cung cấp mã theo dõi và bằng chứng giao hàng (tọa độ/hình ảnh) thực tế. Nếu thông tin sai lệch hoặc chậm trễ, đơn vị phải liên đới bồi thường và chịu chế tài hành chính về hành vi lừa dối khách hàng.

Thứ năm, quy định cụ thể tiêu chuẩn chứng cứ điện tử trong quy trình giao nhận trong giao hàng chặng cuối. Dựa trên Điều 38 Luật TMĐT năm 2025 về cơ sở dữ liệu về TMĐT, cần ban hành quy chuẩn kỹ thuật cho dữ liệu giao hàng điện tử, trong đó lưu ý hình ảnh shipper chụp khi giao hàng chỉ được coi là chứng cứ xác nhận hoàn thành hợp đồng khi đáp ứng các tiêu chuẩn về siêu dữ liệu (*metadata*) bao gồm: tọa độ GPS, dấu thời gian thực và mã định danh bưu gửi không thể thay đổi. Điều này giúp ngăn chặn tình trạng chiếm đoạt bưu gửi hoặc đùn đẩy trách nhiệm, đồng thời tạo ra một quy trình giải quyết tranh chấp minh bạch, công bằng cho cả người tiêu dùng và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hỗ trợ TMĐT. ●

Tài liệu tham khảo

- [1] Huỳnh Thị Hồng Cúc, “Pháp luật về quản lý doanh nghiệp trên sàn thương mại điện tử một số quốc gia và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam”, *Tạp chí Công Thương điện tử* [trans: Huỳnh Thị Hồng Cúc, “Laws on business management on e-commerce platforms in some countries and lessons for Vietnam”, *Industry and Trade E-Journal*]
- [2] Vũ Hoàng Linh, Bùi Thị Hồng Ngọc, “Kinh nghiệm quản lý thương mại điện tử của Trung Quốc và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam”, *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 19 tháng 8, 2022 [trans: Vũ Hoàng Linh, Bùi Thị Hồng Ngọc, “China’s e-commerce management experience and lessons for Vietnam”, *Industry and Trade Journal- Scientific research results and technology applications*, No. 19 August, 2022]
- [3] Fenglin Liu, “The Legal Implications of Information Disclosure Obligations for E-Commerce Platforms: An Analysis Based on the Electronic Commerce Law of the People’s Republic of China”, *Law and Economy*, Vol. 3(5), 2024, <https://www.paradigmexpress.org/le/article/view/1141>
- [4] Nguyễn Thành Luân, “Pháp luật Hoa Kỳ về bảo vệ quyền lợi NTD trong kinh tế số và một số kinh nghiệm cho Việt Nam”, *Tạp chí Pháp luật và phát triển Online* [trans: Nguyễn Thanh Luân, “US law on consumer rights protection in the digital economy and some experiences for Vietnam”, *Law and Development Online Journal*]
- [5] Nguyễn Tiến Minh, Nguyễn Đức Dương, Nguyễn Thị Thu Hà, Lê Hoài Hân, “Vai trò của logistics với thương mại điện tử trong bối cảnh kinh tế số ở Việt Nam”, *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 6 tháng 3, 2023 [trans: Nguyễn Tiến Minh, Nguyễn Đức Dương, Nguyễn Thị Thu Hà, Lê Hoài Hân, “The role of logistics in e-commerce in the context of digital economy in Vietnam”, *Industry and Trade Journal - Scientific research results and technology applications*, No. 6 March, 2023]
- [6] Lê Thị Mỹ Ngọc, “Phát triển logistics cho thương mại điện tử và những vấn đề đặt ra”, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, Số 01 tháng 01, 2025 [trans: Lê Thị Mỹ Ngọc, “Developing logistics for e-commerce and issues raised”, *Economic and Forecast Journal*, No. 01 January, 2025]
- [7] Catherine M. Sharkey, “Products liability in the digital age: Online platforms as “Cheapest cost avoiders””, *Hastings Law Journal*, Vol. 73(5), 2022, https://repository.uclawsf.edu/hastings_law_journal/vol73/iss5/7
- [8] James J. White, Robert S. Summers, *White and Summers’ Uniform Commercial Code*, 6th Revised (Practitioner Treatise Series), Thomson West, 2024