

## **KINH NGHIỆM CỦA CỘNG HÒA PHÁP VỀ MUA HÀNG AN TOÀN QUA MẠNG ĐIỆN TỬ<sup>1</sup>**

Hiện nay, thương mại điện tử trở nên ngày càng phổ biến bên cạnh các phương thức mua bán truyền thống. Tuy nhiên, phương thức này cũng ẩn chứa một số rủi ro cho người tiêu dùng. Pháp luật của Pháp đã đưa ra rất nhiều những quy định điều chỉnh hoạt động thương mại điện tử nhằm mục đích bảo vệ người tiêu dùng, trong đó có các văn bản quan trọng như sau:



- *Bộ luật Dân sự*
- *Bộ luật Tiêu dùng*
- *Bộ luật Tiền tệ và tài chính*
- *Bộ luật Bưu điện và truyền thông điện tử*
- *Luật số 2004-575 ngày 21 tháng 06 năm 2004 liên quan đến niềm tin trong thương mại điện tử*
- *Luật ngày 06 tháng 01 năm 1978 về thông tin và các quyền tự do*
- *Nghị định ngày 31 tháng 12 năm 2008 về thông báo giảm giá đối với người tiêu dùng.*

Sau đây là một số kinh nghiệm pháp luật và thực tiễn của Cộng hòa Pháp về mua hàng an toàn qua trang thương mại điện tử.

### **1. Hàng hóa được phép thương mại hóa trực tuyến**

Pháp luật Pháp quy định các sản phẩm và dịch vụ không được phép mua bán qua mạng hoặc bị cấm nhập khẩu, như một số loại dược phẩm, vũ khí hoặc sản phẩm không phù hợp với thuần phong mỹ tục. Ngoài ra có những quy định riêng đối với

---

<sup>1</sup> Sử dụng hình ảnh trên trang bromeconseil.com (Civillawinfor)

một số mặt hàng như rượu bia, thuốc lá v.v... Bên cạnh các rủi ro về sức khỏe cho người tiêu dùng, những hàng hóa nhập khẩu trái phép sẽ bị hải quan thu giữ và xử phạt, ví dụ như trong trường hợp nhập khẩu hàng giả.

## **2. Điều kiện để người tiêu dùng được bảo vệ khi tham gia thương mại điện tử**

Khi tham gia thương mại điện tử, người tiêu dùng được bảo vệ chủ yếu nhờ các quy định của Luật số 2004-575 ngày 21 tháng 06 năm 2004 về niềm tin trong thương mại điện tử, Điều L.121- 16 và các điều tiếp theo liên quan đến bán hàng từ xa của Bộ luật Tiêu dùng.

Khoản 1 Điều 14 Luật Niềm tin trong thương mại điện tử định nghĩa: “*Thương mại điện tử là hoạt động kinh tế mà thông qua đó một người đề nghị hoặc đảm bảo, từ xa thông qua mạng điện tử, việc cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ*”. Bên cạnh đó, Điều L.121-16 Bộ luật Tiêu dùng định nghĩa mua bán từ xa là “*thỏa thuận mua bán tài sản hoặc cung cấp dịch vụ được ký kết không có sự hiện diện đồng thời của các bên là người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ mà chỉ thông qua một hoặc nhiều kỹ thuật viễn thông*”. Thương mại điện tử là một hình thức mua bán từ xa; do vậy, giao dịch cần thỏa mãn một số điều kiện để được bảo vệ theo các quy định trên.

### ***Thứ nhất, giao dịch được thực hiện giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và cá nhân***

Hợp đồng mua bán giữa các cá nhân, đặc biệt là thông qua các trang đấu giá điện tử không thuộc phạm vi điều chỉnh của các quy định về mua bán từ xa. Hợp đồng thương mại điện tử phải được ký kết giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ. Trong đó, người tiêu dùng là cá nhân giao kết hợp đồng mua bán hàng hóa, dịch vụ với mục đích tiêu dùng; tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ là thể nhân hoặc pháp nhân thực hiện thường xuyên một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình sản xuất, phân phối hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ, sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân kinh doanh (TCCNKD).

### ***Thứ hai, hợp đồng được thỏa thuận từ xa thông qua mạng điện tử***

Việc ký kết hợp đồng được thực hiện từ xa thông qua các thiết bị và mạng điện tử, không có sự hiện diện đồng thời của người tiêu dùng và TCCNKD trên thực tế. Việc

ký kết hợp đồng qua mạng Internet đặt tại phòng trưng bày sản phẩm của TCCNKD cũng được coi là một hành vi thương mại điện tử.

Tuy nhiên, các hợp đồng như hợp đồng xây dựng, mua bán bất động sản, hợp đồng dịch vụ tài chính<sup>2</sup>, bán đấu giá, hợp đồng thông qua máy bán hàng tự động, xổ số, cá cược không thuộc phạm vi điều chỉnh của các quy định về mua bán từ xa mặc dù được thực hiện từ xa qua các thiết bị và mạng điện tử.

***Thông tin hữu ích:** Nếu TCCNKD được đặt ở nước ngoài, về nguyên tắc, luật áp dụng là luật pháp của nước mà TCCNKD có trụ sở, trừ trường hợp lời chào hàng/trang web hướng tới thị trường Pháp một cách rõ ràng, chẳng hạn như trang web có giao diện bằng tiếng Pháp trong khi nước nơi TCCNKD có trụ sở không phải là một nước pháp ngữ.*

### **3. Nghĩa vụ cung cấp thông tin của tổ chức, cá nhân kinh doanh**

Theo Điều 121-18 Bộ luật Tiêu dùng<sup>3</sup>, lời chào hàng của TCCNKD phải cung cấp thông tin một cách đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu và thích hợp với kỹ thuật truyền thông được sử dụng, cho phép người tiêu dùng có thể tiếp cận một cách dễ dàng và trực tiếp (Điều 19 Luật Niềm tin trong thương mại điện tử<sup>4</sup>). Các thông tin thương mại phải cụ thể.

#### **3.1. Thông tin về nhà cung cấp, TCCNKD**

Đối với thương nhân, phải chỉ rõ họ tên, số điện thoại liên lạc trực tiếp, địa chỉ và địa chỉ hòm thư điện tử. Đối với pháp nhân, phải nêu rõ địa chỉ trụ sở, vốn, số đăng ký kinh doanh hoặc địa chỉ chi nhánh, tổ chức chịu trách nhiệm về lời chào hàng.

#### **3.2. Thông tin về nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ**

Điều 6 Luật Niềm tin trong thương mại điện tử quy định TCCNKD phải nêu rõ các thông tin liên lạc của nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ và cho phép người tiêu dùng liên

---

<sup>2</sup> Các hợp đồng dịch vụ tài chính như ngân hàng qua Internet, cho vay, bảo hiểm v.v... được quy định trong một phần riêng của Bộ luật Tiêu dùng (từ Điều L.121-20-8 đến L. 121-2-14).

<sup>3</sup> Xem phụ lục.

<sup>4</sup> Xem phụ lục.

hệ và thông báo với nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ để ngăn chặn và xóa bỏ những nội dung trái phép.

### **3.3. Thông tin chính về sản phẩm, dịch vụ**

Theo quy định tại Điều L.111-1 và Khoản 2 Điều L.111-2 Bộ luật Tiêu dùng, TCCNKD có nghĩa vụ cung cấp cho người tiêu dùng những thông tin chính về sản phẩm, dịch vụ. Các đặc điểm về chất lượng, số lượng cần được đưa ra một cách rõ ràng và trung thực nhất. TCCNKD có trách nhiệm cung cấp sản phẩm, dịch vụ tương ứng với miêu tả, có chất lượng mà người tiêu dùng có thể mong đợi một cách chính đáng từ lời chào hàng (Điều L. 211- 4 Bộ luật Tiêu dùng). Trong trường hợp tranh chấp liên quan đến việc cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ, TCCNKD phải chứng minh việc đã thực hiện nghĩa vụ này (Điều L.111-1 và L.111-2 Bộ luật Tiêu dùng<sup>4</sup>). Ngoài ra, còn có quy định về nghĩa vụ cung cấp các thông tin riêng biệt đối với một số sản phẩm (quy định về chống buôn lậu và lừa đảo, Điều L.214-1 Bộ luật Tiêu dùng<sup>5</sup>).

Pháp luật cũng quy định rằng trước khi ký kết hợp đồng, các TCCNKD sản phẩm, hàng hóa phải thông báo cho người tiêu dùng biết thời gian mà các linh kiện cần thiết cho việc sử dụng sản phẩm có mặt trên thị trường, đặc biệt là đối với các sản phẩm điện tử, điện gia dụng (Điều L.111-1 Bộ luật Tiêu dùng).

#### ***Điều L.111-1 Bộ luật Tiêu dùng***

*1. Mọi TCCNKD hàng hóa, sản phẩm, trước khi ký kết hợp đồng, có nghĩa vụ tạo điều kiện để người tiêu dùng có thể biết được các đặc điểm cơ bản của sản phẩm.*

*2. Nhà sản xuất hoặc nhập khẩu các sản phẩm là động sản phải thông báo với bên bán là TCCNKD thời gian các bộ phận cần thiết cho việc sử dụng sản phẩm sẽ có mặt trên thị trường. Thông tin này bắt buộc phải được bên bán chuyển đến người tiêu dùng trước khi hợp đồng được ký kết.*

*3. Trong trường hợp tranh chấp liên quan đến việc áp dụng các Khoản I và II trên, bên bán có nghĩa vụ chứng minh bên bán đã thực hiện các nghĩa vụ của mình.*

### **Điều L.211-4 Bộ luật Tiêu dùng**

*Người bán có nghĩa vụ giao sản phẩm phù hợp với thỏa thuận trong hợp đồng và phải chịu trách nhiệm về các khuyết tật không phù hợp với hợp đồng có vào thời điểm giao hàng.*

*Người bán cũng chịu trách nhiệm về các khuyết tật không phù hợp với hợp đồng phát sinh từ khâu đóng gói, từ các chỉ dẫn lắp đặt hoặc cài đặt nếu theo hợp đồng, trách nhiệm lắp đặt thuộc về bên bán hoặc được thực hiện dưới trách nhiệm của bên bán.*

### **3.4. Thông tin về giá cả**

Các thông tin về giá cả, bao gồm các loại thuế, phải được ghi một cách rõ ràng (Điều L.113-3 Bộ luật Tiêu dùng, Điều 19 Luật Niềm tin trong thương mại điện tử). TCCNKD cũng cần nêu rõ các khoản bao gồm và chưa bao gồm trong chi phí, phí vận chuyển, phí dịch vụ (nếu có) theo quy định tại Điều L.211-21 Bộ luật Tiêu dùng.

TCCNKD phải thông báo cho người tiêu dùng trong trường hợp tính cước phí liên lạc cao hơn mức thông thường. Các đường dây nóng phục vụ theo dõi, hủy đơn đặt hàng hoặc bảo hành (Khoản III Điều 121-19 Bộ luật Tiêu dùng<sup>6</sup>) không bị tính cước phí cao; tương tự đối với các số điện thoại phục vụ thực hiện đơn đặt hàng hoặc xử lý khiếu nại. Điều L. 113-5 quy định “Số điện thoại nhận các cuộc gọi của người tiêu dùng nhằm mục đích thực hiện tốt hợp đồng đã ký kết hoặc để xử lý các khiếu nại không bị thu cước phí cao mà phải được ghi rõ trong hợp đồng và thư từ trao đổi”.

Liên quan đến thông báo giảm giá, pháp luật quy định TCCNKD phải nêu rõ giá gốc và giá sau khi giảm; chương trình giảm giá dành cho một số đối tượng đặc biệt phải được giới thiệu trên trang điện tử của TCCNKD (Điều 3 và Điều 6 Nghị định ngày 31 tháng 12 năm 2008 về thông báo giảm giá đối với người tiêu dùng).

**Điều 3 Nghị định ngày 31 tháng 12 năm 2008 về thông báo giảm giá đối với người tiêu dùng**

*Mọi sản phẩm hoặc dịch vụ được đặt mua trong thời gian có quảng cáo về giá hoặc quảng cáo về giảm giá phải được giao hoặc cung cấp theo giá đã được nêu trong quảng cáo đó.*

**Điều 6 Nghị định ngày 31 tháng 12 năm 2008 về thông báo giảm giá đối với người tiêu dùng**

*Mọi TCCNKD bán sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ áp dụng các điều kiện bán hàng ưu đãi hoặc giá ưu đãi dành cho một số nhóm người tiêu dùng đặc biệt thì phải quảng cáo thông tin đó bên ngoài điểm bán hàng hoặc trên trang thương mại điện tử.*

**Điều L.113-3 Bộ luật Tiêu dùng**

*Mọi TCCNKD bán sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ, thông qua nhãn ghi giá, mác của sản phẩm, áp phích hoặc các cách thức phù hợp khác, phải thông báo cho người tiêu dùng biết về giá cả, các hạn chế trách nhiệm hợp đồng, nếu có và các điều kiện bán hàng đặc biệt, theo những cách thức do Bộ Kinh tế quy định, sau khi tham khảo ý kiến của Hội đồng Tiêu dùng quốc gia.*

*Quy định này áp dụng cho tất cả các hoạt động được nêu tại khoản cuối của Điều [L. 113-2](#).*

*Những quy định liên quan đến nghĩa vụ chỉ dẫn của các tổ chức tín dụng, tổ chức thanh toán và các cơ quan được quy định tại Điều L. 518-1 Bộ luật Tiền tệ và tài chính được nêu tại Điều L. 312-1-1 và các mục 3, 4 của Chương IV thiên I quyển III của Bộ luật này.*

**Điều L.211-21 Bộ luật Tiêu dùng**

*Khi tiến hành mua bán, bên bán phải nêu rõ bằng văn bản cho bên mua các chi phí giao vật và chi phí cho việc sử dụng, nếu có.*

*Một văn bản được giao cho bên mua khi chuyển giao quyền chiếm hữu vật, trong đó nêu rõ bên mua có thể ghi các thắc mắc, khiếu nại, đặc biệt là trong trường hợp vật có khuyết tật ẩn giấu hoặc không giao bản hướng dẫn sử dụng.*

### 3.5. Thông tin về nội dung hợp đồng

TCCNKD phải thông báo cho người tiêu dùng các nội dung của hợp đồng như thời hạn có hiệu lực của lời chào hàng, các phương thức thực hiện hợp đồng (cách thức và thời hạn thanh toán, giao hàng, thực hiện dịch vụ, điều khoản về bảo hiểm, dịch vụ sau khi mua hàng v.v...), các quyền của người tiêu dùng (quyền hủy đơn đặt hàng, quyền trả lại sản phẩm v.v...), thời hạn tối thiểu của hợp đồng trong trường hợp hợp đồng được thực hiện liên tiếp.

Điều 1369 – 4 Bộ luật Dân sự quy định “*Người đề nghị cung cấp sản phẩm hay dịch vụ, một cách chuyên nghiệp bằng phương tiện điện tử, phải bảo đảm các nội dung trong hợp đồng theo phương thức cho phép lưu giữ và sao lại các nội dung đó. Trên cơ sở không trái với các điều kiện về hiệu lực quy định trong đề nghị giao kết hợp đồng, bên đề nghị giao kết hợp đồng vẫn phải chịu trách nhiệm về đề nghị giao kết hợp đồng, chừng nào đề nghị giao kết đó vẫn có thể truy cập được*”. Như vậy, trong thời gian có hiệu lực, TCCNKD chịu trách nhiệm đối với lời chào hàng nếu người tiêu dùng có thể tiếp cận với lời chào hàng qua mạng điện tử. Đồng thời, người tiêu dùng được đảm bảo có thể dễ dàng truy cập, lưu giữ và in ra các điều kiện mua bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ.

Ngoại trừ các sửa đổi liên quan đến những đổi mới về kỹ thuật, các điều khoản cho phép TCCNKD đơn phương thay đổi các nội dung, các điều kiện chính của hợp đồng như đặc điểm của hàng hóa, dịch vụ, giá cả, phương thức thanh toán v.v... đều bị coi là lạm dụng trừ khi TCCNKD chứng minh được điều ngược lại (Khoản 3° Điều R.132-1 Bộ luật Tiêu dùng). Các điều khoản mới chỉ được áp dụng cho các đơn đặt hàng ký kết sau khi có các thay đổi đó.

Điều R. 132-1 và R.132-2 Bộ luật Tiêu dùng<sup>7</sup> đã liệt kê một số các điều khoản lạm dụng trong hợp đồng. Các điều khoản này được chia làm hai nhóm: nhóm các điều khoản luôn bị coi là điều khoản lạm dụng và nhóm các điều khoản bị coi là lạm dụng trừ khi TCCNKD chứng minh được điều ngược lại. 4. Hiệu lực của đơn đặt hàng qua mạng điện tử.

Theo quy định tại Điều 1369-5 Bộ luật Dân sự, việc ký kết hợp đồng có thể thực hiện qua mạng điện tử qua hai bước, được gọi là cơ chế “hai lần nhấp chuột”. Bước thứ nhất, người tiêu dùng kết thúc đặt hàng và kiểm tra lại những chi tiết của đơn



đặt hàng và sửa chữa những sai sót nếu có. Bước thứ hai, người tiêu dùng khẳng định đơn đặt hàng để thể hiện chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng. Trong đề nghị giao kết hợp đồng dưới hình thức điện tử, cần ghi rõ các bước khác nhau phải tiến hành để ký kết hợp đồng qua mạng và có các phương tiện kỹ thuật cho phép người tiêu dùng kiểm tra và sửa chữa các sai sót có thể mắc phải khi nhập các dữ liệu trước khi đến bước giao kết hợp đồng (Điều 1369-4 Bộ luật Dân sự).

Theo Điều L.121-1 và L. 122-1 Bộ luật Tiêu dùng, việc tự động thêm vào đơn đặt hàng các sản phẩm, dịch vụ được coi là hành vi gian lận thương mại, ngay cả khi người tiêu dùng có thể lựa chọn xóa bỏ những sản phẩm, hàng hóa đó. Điều L.122-1 Bộ luật Tiêu dùng quy định cụ thể *“Nghiêm cấm áp đặt việc mua bán sản phẩm với số lượng nhất định hoặc bắt buộc phải mua kèm theo một sản phẩm, dịch vụ khác cũng như áp đặt việc cung cấp một dịch vụ tùy thuộc vào việc cung cấp một dịch vụ, sản phẩm khác; việc áp đặt điều kiện này là hành vi gian lận thương mại”*.

TCCNKD có thể yêu cầu người tiêu dùng cung cấp một số thông tin về nơi ở, khả năng tài chính trước khi hợp đồng được ký kết, phù hợp với các quy định của Luật ngày 06 tháng 01 năm 1978 về thông tin và các quyền tự do. Việc lưu trữ các thông tin này phải được giới hạn chặt chẽ về thời gian.

Sau khi đơn đặt hàng được xác nhận, TCCNKD phải thông báo với người tiêu dùng về việc chấp nhận đơn đặt hàng. Theo Điều 1369-5 Bộ luật Dân sự, đơn đặt hàng và biên nhận đơn đặt hàng được coi là đã được nhận khi bên được gửi đến có thể tiếp cận được các tài liệu đó. Các nghĩa vụ này không áp dụng trong trường hợp hợp đồng cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ chỉ được ký kết hoàn toàn dưới hình thức trao đổi thư điện tử (Điều 1369-6 Bộ luật Dân sự).

Theo quy định tại Điều L. 134-2 Bộ luật Tiêu dùng và Nghị định ngày 16 tháng 02 năm 2005, đơn đặt hàng dưới hình thức điện tử có giá trị bằng hoặc lớn hơn 120 ơ rô phải được TCCNKD lưu trữ bằng văn bản trong thời hạn 10 năm kể từ khi ký kết hợp đồng nếu hợp đồng được thực hiện ngay sau khi ký kết. Trong trường hợp khác, thời hạn 10 năm được tính từ khi giao hàng hoặc thực hiện dịch vụ. Người tiêu dùng phải được biết cách thức lưu trữ hợp đồng mà TCCNKD sử dụng và các điều kiện để truy cập hợp đồng được lưu trữ (Điều 1369-4 Bộ luật Dân sự).



## 5. Nghĩa vụ xác nhận thông tin hợp đồng

Căn cứ vào Điều L.121-19 Bộ luật Tiêu dùng, chậm nhất là khi giao hàng, TCCNKD phải xác nhận bằng văn bản gửi đến người tiêu dùng các thông tin sau đây:

- Danh tính TCCNKD và các điều khoản chào hàng;
- Quyền của người tiêu dùng, đặc biệt là quyền hủy đơn đặt hàng;
- Thông tin liên quan đến việc thực hiện hợp đồng như dịch vụ sau khi bán hàng, bảo hành, khiếu nại;
- Thông tin liên quan đến việc chấm dứt hợp đồng trong trường hợp thời hạn hợp đồng không xác định hoặc hơn 1 năm.

## 6. Thời gian và phương thức thanh toán

Trong lĩnh vực thương mại điện tử, việc thanh toán có thể được thực hiện khi đặt hàng, khi sản phẩm được gửi đi hoặc khi giao hàng. Nhiều phương thức thanh toán khác nhau được sử dụng. Người tiêu dùng có thể thanh toán bằng séc hay tiền mặt khi nhận sản phẩm hoặc thực hiện dịch vụ hoặc bằng thẻ ngân hàng ngay khi đặt hàng.

**Thông tin hữu ích:** Đối với việc thanh toán bằng thẻ ngân hàng, một số TCCNKD có thể yêu cầu mã bổ sung do ngân hàng cung cấp để tiến hành thương mại điện tử.

*Người tiêu dùng cần đảm bảo rằng việc thanh toán được thực hiện trên một trang điện tử an toàn với địa chỉ bắt đầu bằng https.*

*Một số trang điện tử cho phép thanh toán bằng phiếu mua hàng; tuy nhiên, khi sử dụng phương thức này, người tiêu dùng sẽ không được hoàn lại bằng tiền, kể cả khi hủy đơn đặt hàng và trả lại sản phẩm.*

Trong trường hợp gian lận trong thanh toán bằng thẻ qua mạng điện tử, về nguyên tắc, người tiêu dùng không chịu trách nhiệm nếu có sự gian lận trong việc thanh toán, khi người tiêu dùng không cho phép thanh toán cũng như không trao đổi các thông tin trên thẻ và đã thông báo cho ngân hàng (Điều L.133-18 Bộ luật Tiền tệ và tài chính). Trong trường hợp gian lận, người tiêu dùng có thời hạn 13 tháng để khiếu nại, kể từ ngày thanh toán (Điều L.133-24 Bộ luật Tiền tệ và tài chính).

Nếu người tiêu dùng cho phép thanh toán một khoản tiền không xác định thông qua dịch vụ trung gian nhưng số tiền này vượt quá dự tính hợp lý của người tiêu dùng dựa trên các điều kiện của hợp đồng khung, các chi phí đã trả thì họ có thể yêu cầu hoàn lại tiền trong thời hạn 8 tuần kể từ ngày thanh toán (Điều L.133-25 Bộ luật Tiền tệ và tài chính<sup>5</sup>).

### **Điều L.133-18 Bộ luật Tiền tệ và tài chính**

*Trong trường hợp giao dịch thanh toán thực hiện không có sự cho phép được người sử dụng thông báo trong các điều kiện quy định tại Điều L. 133-24, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán của người trả tiền hoàn trả ngay lập tức cho người này khoản tiền đã được thanh toán không có sự cho phép, và nếu có thể, phục hồi tài khoản bị ghi nợ về trạng thái ban đầu trước khi giao dịch thanh toán được tiến hành.*

*Người trả tiền và nhà cung cấp dịch vụ thanh toán có thể quyết định thỏa thuận một khoản bồi thường bổ sung.*

### **Điều L.133-24 Bộ luật Tiền tệ và tài chính**

*Người sử dụng dịch vụ thanh toán thông báo, không chậm trễ, với nhà cung cấp dịch vụ thanh toán về giao dịch thanh toán không có sự cho phép hoặc giao dịch được thực hiện không đúng và muộn nhất là sau 13 tháng kể từ thời điểm ghi nợ; quá thời hạn đó, người sử dụng sẽ bị mất quyền, trừ khi nhà cung cấp dịch vụ thanh toán đã không cung cấp hoặc không cho phép sử dụng các thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán đó một cách phù hợp với quy định tại Chương IV Thiên I Quyển thứ III.*

*Trừ trường hợp người sử dụng là thể nhân không tiến hành các hoạt động vì mục đích lợi nhuận, các bên có thể thỏa thuận một thời hạn khác với thời hạn được quy định tại Điều này.*

## **7. Quyền hủy đơn đặt hàng**

### **7.1. Người tiêu dùng có quyền hủy đơn đặt hàng**

Điều L.121-20 Bộ luật Tiêu dùng quy định người tiêu dùng có thể trả lại sản phẩm hoặc hủy hợp đồng cung cấp dịch vụ và không phải nêu lý do cũng như trả các

<sup>5</sup> Xem phụ lục.

khoản tiền phạt, kể cả khi họ đã thử hoặc kiểm tra sản phẩm, dịch vụ. Quy định này cũng áp dụng đối với các sản phẩm, dịch vụ khuyến mãi, đồ cũ hoặc thanh lý.

Tuy nhiên, theo Điều L.121-20-4 Bộ luật Tiêu dùng, người tiêu dùng không có quyền hủy đơn đặt hàng trong một số trường hợp sau:

- Sản phẩm được làm theo yêu cầu riêng của người tiêu dùng, sản phẩm nhanh bị hư hại hoặc không thể gửi trả lại;
- Các loại báo, tạp chí;
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ được thực hiện ngay sau khi ký kết;
- Giá của sản phẩm, dịch vụ biến động theo tỉ giá thị trường tài chính; - Các loại băng, đĩa, phần mềm;
- Dịch vụ xổ số, cá cược; dịch vụ đặt phòng, dịch vụ giải trí, vận chuyển thực hiện trong thời gian nhất định.

#### **Điều L121-20-4 Bộ luật Tiêu dùng**

*Những quy định tại các Điều L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20 và L. 121-20-1 không được áp dụng cho các hợp đồng có mục đích như sau:*

*1° Cung cấp sản phẩm tiêu dùng thông thường tại nơi ở hoặc nơi làm việc của người tiêu dùng được thực hiện bởi các nhà phân phối tiếp thị thường xuyên và đều đặn;*

*2° Cung cấp dịch vụ vận tải, lưu trú, khách sạn, nhà hàng, giải trí theo định kỳ hoặc vào một thời gian xác định.*

*Tuy nhiên, quy định tại các Điều L. 121-18 et L. 121-19 được áp dụng cho các hợp đồng ký kết dưới hình thức điện tử có mục đích cung cấp các dịch vụ được đề cập tại Khoản 2°.*

### **7.2. Thời hạn hủy đơn đặt hàng**

Pháp luật quy định người tiêu dùng có thể hủy đơn đặt hàng trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày đầu tiên sau ngày nhận được sản phẩm hoặc chấp nhận lời chào hàng (Điều L.121-20 Bộ luật Tiêu dùng). Trong trường hợp TCCNKD không thực hiện nghĩa vụ xác nhận thông tin hợp đồng quy định tại Điều L.121-19 Bộ luật

Tiêu dùng, thời hạn hủy hợp đồng kéo dài 03 tháng. Khi xảy ra tranh chấp liên quan, người tiêu dùng phải chứng minh việc đã hủy đơn đặt hàng trong thời hạn trên.

### **7.3. Cách thức hủy đơn đặt hàng và gửi trả lại sản phẩm**

Pháp luật của Pháp không quy định cụ thể các cách thức thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng. TCCNKD có thể yêu cầu sản phẩm được trả lại theo một số phương thức nhất định cần thiết cho việc bảo vệ sản phẩm. Tuy nhiên, các điều khoản không cho phép hoàn trả sản phẩm trong trường hợp chưa có số đăng ký hoàn trả hoặc không hoàn trả trong bao bì gốc của sản phẩm đều bị coi là lạm dụng; tương tự với các điều khoản bắt buộc hoàn trả sản phẩm thông qua dịch vụ vận chuyển với mức giá khoán.

### **7.4. Hệ quả pháp lý của việc hủy đơn đặt hàng dưới hình thức điện tử**

Điều L.121-20 Bộ luật Tiêu dùng quy định khi hủy đơn đặt hàng hay dịch vụ, người tiêu dùng không phải trả bất cứ khoản tiền phạt nào, ngoại trừ chi phí gửi trả lại sản phẩm. Các điều khoản quy định một khoản đền bù trong trường hợp đã sử dụng sản phẩm trong thời hạn hoàn trả bị coi là trái pháp luật.

Người tiêu dùng được lựa chọn phương thức hoàn trả và được hoàn trả toàn bộ số tiền đã thanh toán, bao gồm cả chi phí gửi sản phẩm ban đầu, chậm nhất là sau 30 ngày kể từ khi người tiêu dùng thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng. Sau thời hạn đó, khoản nợ sẽ được tính lãi suất theo quy định của pháp luật (Điều L.121-20-1 Bộ luật Tiêu dùng). TCCNKD không thực hiện nghĩa vụ hoàn trả sẽ bị phạt 1500 ơ rô (Điều R.121-1-2 Bộ luật Tiêu dùng).

### **7.5. Phương tiện thanh toán để hoàn trả**

Việc hoàn trả số tiền đã thanh toán có thể được thực hiện bằng mọi phương tiện thanh toán như séc, tài khoản ngân hàng v.v... Pháp luật của Pháp quy định rằng TCCNKD có thể đề nghị với người tiêu dùng một số phương thức hoàn trả khác, chẳng hạn như đổi lấy phiếu mua hàng, trao đổi sản phẩm khác, nhưng người tiêu dùng có quyền lựa chọn và quyết định phương thức hoàn trả.

Điều L. 311-38 Bộ luật Tiêu dùng quy định *“Khi người tiêu dùng thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng hoặc hợp đồng cung cấp dịch vụ được nêu tại Khoản 9° Điều L. 311-*

1, thì hợp đồng tín dụng nhằm đảm bảo thanh toán đơn đặt hàng bị hủy bỏ không kèm theo bất cứ chi phí hay khoản bồi thường nào, trừ chi phí để mở hồ sơ tín dụng”. Như vậy, trong trường hợp thanh toán bằng thẻ tín dụng, khoản tín dụng sẽ được hủy bỏ, không kèm theo bất cứ chi phí nào.

Trong trường hợp không còn sản phẩm, dịch vụ như yêu cầu ban đầu, TCCNKD phải thông báo và người tiêu dùng sẽ được hoàn trả toàn bộ số tiền, chậm nhất là sau 30 ngày. TCCNKD cũng có thể đề nghị cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ có giá cả và chất lượng tương đương; tuy nhiên, nếu người tiêu dùng trả lại sản phẩm, dịch vụ thay thế, TCCNKD sẽ phải trả chi phí gửi trả lại sản phẩm.

### **Điều L. 121-20 Bộ luật Tiêu dùng**

*Người tiêu dùng có thời hạn 07 ngày làm việc để thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng mà không phải nêu lý do cũng như trả các khoản tiền phạt, ngoại trừ chi phí gửi trả lại sản phẩm, nếu có. Người tiêu dùng có thể vượt quá thời hạn nêu trên trong trường hợp họ không thể đi lại và cần có sự hỗ trợ trực tiếp và cần thiết để có thể thực hiện các sinh hoạt. Trong trường hợp đó, họ tiếp tục thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng mà không phải nêu lý do cũng như trả các khoản tiền phạt.*

*Thời hạn được nêu tại Khoản trên được tính kể từ thời điểm giao nhận sản phẩm hoặc chấp nhận đề nghị cung cấp dịch vụ.*

*Khi các thông tin quy định tại Điều L. 121-19 không được cung cấp, thời hạn để thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng kéo dài 03 tháng. Tuy nhiên, nếu các thông tin trên được cung cấp trong vòng ba tháng kể từ thời điểm giao nhận sản phẩm hoặc chấp nhận lời đề nghị, thời hạn bảy ngày quy định tại Khoản 1 được tính kể từ thời điểm thông tin được cung cấp.*

*Nếu thời hạn 07 ngày kết thúc vào thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ lễ hoặc ngày nghỉ việc, thời hạn được kéo dài đến ngày làm việc đầu tiên tiếp theo.*

### **Điều L. 121-20-1 Bộ luật Tiêu dùng**

*Khi quyền hủy đơn đặt hàng được thực hiện, TCCNKD có nghĩa vụ hoàn trả người tiêu dùng toàn bộ số tiền đã thanh toán trong thời gian sớm nhất và muộn nhất là trong vòng 30 ngày sau ngày quyền hủy đơn đặt hàng được thực hiện. Quá thời hạn,*

*khoản tiền chậm trả bị tính lãi theo lãi suất hiện hành do luật định. Việc hoàn trả được thực hiện bằng mọi phương tiện thanh toán. Theo đề nghị của TCCNKD, người tiêu dùng đã thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng có thể lựa chọn một cách thức hoàn trả khác.*

## **8. Các vấn đề liên quan đến giao hàng**

Lời chào hàng, đề nghị giao kết phải nêu các phương thức giao hàng hoặc thực hiện dịch vụ (Điều L.121- 18 Bộ luật Tiêu dùng<sup>6</sup>). Trước khi ký kết hợp đồng, TCCNKD cũng phải chỉ rõ thời hạn giao hàng hoặc thực hiện dịch vụ (Điều L.121-20-3 Bộ luật Tiêu dùng<sup>7</sup>).

### **8.1. Trường hợp sản phẩm được giao không đúng thoả thuận**

TCCNKD có nghĩa vụ giao hàng một cách phù hợp (Điều 1603 Bộ luật Dân sự) và sản phẩm được giao phải tuân theo yêu cầu của người tiêu dùng (Điều L.211- 4 Bộ luật Tiêu dùng). Điều khoản cho phép TCCNKD quyết định tính phù hợp của sản phẩm hoặc dịch vụ với hợp đồng bị coi là lạm dụng (Khoản 4° Điều R.132-1 Bộ luật Tiêu dùng). Như vậy, trong trường hợp sản phẩm được giao không đúng thoả thuận, TCCNKD phải chịu chi phí gửi trả sản phẩm và người tiêu dùng có một trong các quyền sau đây:

- Yêu cầu giao đúng đơn đặt hàng;
- Yêu cầu sửa chữa hoặc đổi một sản phẩm khác cùng giá trị;
- Hủy bỏ hợp đồng, yêu cầu hoàn trả số tiền đã thanh toán và bồi thường thiệt hại.

### **8.2. Trường hợp sản phẩm bị hư hỏng**

Nếu sản phẩm bị hư hỏng, người tiêu dùng có quyền từ chối và ghi lý do trên phiếu giao hàng (Điều L.211-21 Bộ luật Tiêu dùng). Sau đó, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận hàng, người tiêu dùng cần gửi đơn khiếu nại người vận chuyển bằng thư bảo đảm bởi Điều L.133-3 Bộ luật Thương mại quy định rằng *“Việc nhận các tài sản được vận chuyển làm chấm dứt quyền khiếu nại, khởi kiện đối với người vận chuyển vì những tổn thất hoặc mất mát một phần trong khi chuyên chở nếu*

<sup>6</sup> Xem phụ lục.

<sup>7</sup> Xem phụ lục.

*trong vòng 3 ngày sau ngày nhận tài sản, không kể các ngày nghỉ lễ, người nhận không gửi cho người vận chuyển khiếu nại bằng văn bản mang tính phi tư pháp hoặc bằng thư bảo đảm trong đó nêu rõ lý do khiếu nại”. TCCNKD chịu rủi ro trong quá trình vận chuyển, giao hàng bởi TCCNKD chịu trách nhiệm thực hiện tốt các nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng ký kết qua mạng điện tử (Điều L.121-20-3 Bộ luật Tiêu dùng<sup>8</sup>).*

## **9. Trường hợp miễn trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh**

TCCNKD chịu trách nhiệm về việc thực hiện tốt các nghĩa vụ của hợp đồng, kể cả khi hợp đồng do các nhà cung cấp dịch vụ khác thực hiện. TCCNKD có thể được miễn một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm nếu chứng minh được rằng việc không thực hiện nghĩa vụ hoặc thực hiện không đúng theo thoả thuận là do lỗi của người tiêu dùng hoặc do sự kiện bất khả kháng hoặc do lỗi của người thứ ba không thể lường trước được và không thể khắc phục được (Điều L.121-20-3 Bộ luật Tiêu dùng và Điều 15 Luật Niềm tin trong thương mại điện tử). Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được khiến hợp đồng không thể thực hiện được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

### ***Điều 15 Luật Niềm tin trong thương mại điện tử***

*Thế nhân hoặc pháp nhân thực hiện các hoạt động được nêu tại Khoản 1 Điều 14 chịu trách nhiệm trước bên mua về việc thực hiện tốt các nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng, dù các nghĩa vụ đó do chính họ thực hiện hay do các nhà cung cấp dịch vụ khác thực hiện; tuy nhiên, họ có quyền kiện lại những nhà cung cấp dịch vụ này.*

*Tuy nhiên, TCCNKD có thể được miễn một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm nếu chứng minh được rằng việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng hợp đồng là do lỗi của bên mua, hoặc do hành vi không thể lường trước và không thể tránh được của người thứ ba không liên quan đến việc cung cấp dịch vụ được thỏa thuận trong hợp đồng, hoặc do trường hợp bất khả kháng.*

---

<sup>8</sup> Xem phụ lục.



## **10. Vấn đề bảo hành đối với các sản phẩm mua bán qua mạng**

### **10.1. Nghĩa vụ bảo hành do pháp luật quy định**

Điều L.211-1 và các điều tiếp theo của Bộ luật tiêu dùng quy định TCCNKD, người bán phải giao vật theo đúng thoả thuận và chịu trách nhiệm về các hư hỏng phát sinh do đóng gói, do các hướng dẫn lắp ráp hoặc do cài đặt nếu theo thoả thuận của các bên, việc cài đặt thuộc trách nhiệm của bên bán hoặc được thực hiện theo trách nhiệm của bên bán. Thời hạn bảo hành là 02 năm kể từ ngày giao hàng (Điều L.211-12 Bộ luật Tiêu dùng). Người tiêu dùng có quyền yêu cầu sửa chữa, đổi lấy vật khác, giảm giá hoặc trả lại vật và lấy lại tiền. TCCNKD phải chịu mọi chi phí phát sinh.

Theo quy định tại Điều 1641 và các điều tiếp theo của Bộ luật Dân sự, người bán có nghĩa vụ bảo hành khi vật mua bán có khuyết tật làm mất đi hoặc giảm khả năng sử dụng, các tiêu chuẩn chất lượng hoặc các đặc tính đã cam kết của vật. Người tiêu dùng có quyền yêu cầu giảm giá hoặc trả lại vật và lấy lại tiền trong thời hạn 02 năm kể từ ngày phát hiện ra khuyết tật (Điều 1648 Bộ luật Dân sự).

#### ***Điều 1648 Bộ luật Dân sự***

*Việc khiếu kiện do hàng hóa có khuyết tật để hủy hợp đồng mua bán phải được bên mua tiến hành trong thời hạn 02 năm kể từ ngày phát hiện ra khuyết tật. Trong trường hợp quy định tại Điều 1642-1, bên mua phải khởi kiện trong thời hạn 01 năm, kể từ ngày người bán có thể được miễn trách nhiệm về những khuyết tật thấy rõ, nếu không sẽ bị mất quyền khởi kiện vì quá hạn.*

### **10.2. Nghĩa vụ bảo hành theo thoả thuận của các bên**

Các bên có thể thoả thuận về nghĩa vụ bảo hành. Khi đó, trong các điều khoản chung của hợp đồng, người bán phải ghi rõ nội dung, thời hạn bảo hành, phạm vi địa lý, các điều kiện để được bảo hành, tên và địa chỉ người bảo hành (Điều L.211-15 Bộ luật Tiêu dùng).

#### ***Điều L. 211-15 Bộ luật Tiêu dùng***

*Bảo hành thương mại dành cho bên mua được xác lập bằng văn bản cung cấp cho bên mua.*

*Văn bản này quy định nội dung bảo hành, các điều kiện cần thiết để tiến hành bảo hành, thời hạn bảo hành, phạm vi địa lý cũng như tên và địa chỉ của người bảo hành.*

*Văn bản cũng nêu rõ rằng, bên bán vẫn chịu trách nhiệm, một cách độc lập với thỏa thuận bảo hành, về các khuyết tật của vật không đúng theo thỏa thuận trong hợp đồng và các khuyết tật cho phép hủy hợp đồng trong những điều kiện được quy định tại các Điều từ 1641 đến 1649 Bộ luật Dân sự. Văn bản thể hiện lại toàn bộ và một cách rõ ràng quy định của các Điều L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-*

*12 của Bộ luật này cũng như Điều 1641 và Khoản 1 Điều 1648 Bộ luật Dân sự.*

*Trong trường hợp không tuân thủ các quy định trên, bảo hành vẫn có hiệu lực. Bên mua có quyền viện dẫn các quyền của mình.*

## **11. Vấn đề bảo mật thông tin**

Việc xử lý dữ liệu phải được khai báo tại Ủy ban quốc gia về tin học và các quyền tự do. Các dữ liệu phải được thu thập và xử lý một cách trung thực và hợp pháp, phục vụ các mục đích xác định, rõ ràng và hợp pháp (Luật số 78-17 ngày 06 tháng 01 năm 1978, sửa đổi bởi Luật số 2004-801 ngày 06 tháng 08 năm 2004).

Người sử dụng internet có quyền được biết về việc thu thập dữ liệu, quyền tiếp cận, trao đổi, sửa chữa các thông tin (Điều 32, 39, 40 Luật số 78-17 ngày 06 tháng 01 năm 1978, sửa đổi bởi Luật số 2004-801 ngày 06 tháng 08 năm 2004). Pháp luật cấm các khảo sát thông qua thư điện tử của người sử dụng internet mà không có sự đồng ý của họ (Điều L.34-5 Bộ luật Bưu điện và truyền thông điện tử). Trong mọi trường hợp, người tiêu dùng đều phải có thể từ chối một cách rõ ràng việc sử dụng và phổ biến các thông tin cá nhân của họ cho người thứ ba (Điều 38 Luật số 78-17 ngày 06 tháng 01 năm 1978).

## **12. Trường hợp xảy ra tranh chấp**

Bên cạnh các biện pháp hoà giải, người tiêu dùng có thể khởi kiện TCCNKD. Toà án có thẩm quyền là Toà án nơi có trụ sở của TCCNKD hoặc nơi giao nhận hàng, nơi thực hiện dịch vụ. Đó cũng có thể là Toà án tại nơi ở của người tiêu dùng khi ký kết hợp đồng (Điều L.141-5 Bộ luật Tiêu dùng). Thẩm quyền thuộc về thẩm phán hoà

giải nếu số tiền ít hơn hoặc bằng 4000 ơ rô, thuộc về Toà án thẩm quyền hẹp nếu số tiền từ 4001 đến 10 000 ơ rô và thuộc về Toà án thẩm quyền rộng nếu số tiền lớn hơn 10 000 ơ rô.

Trong trường hợp có dấu hiệu tội phạm, người tiêu dùng có thể tố giác với Viện Kiểm sát bên cạnh Toà án thẩm quyền rộng tại nơi ở của người tiêu dùng.

### **Điều L.141-5 Bộ luật Tiêu dùng**

*Ngoài một trong những Tòa án có thẩm quyền theo lãnh thổ theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự, người tiêu dùng có thể lựa chọn khởi kiện ra Tòa án tại nơi cư trú của mình vào thời điểm ký kết hợp đồng hoặc thời điểm có hành vi, sự kiện gây thiệt hại.*

## **PHỤ LỤC**

### **TRÍCH MỘT SỐ ĐIỀU LUẬT**

#### **BỘ LUẬT TIÊU DÙNG**

##### **Về nghĩa vụ thông tin của tổ chức, cá nhân kinh doanh**

##### **Điều 111-2**

I. – Mọi TCCNKD cung cấp dịch vụ, trước khi ký kết hợp đồng và, trong mọi trường hợp, khi hợp đồng không được lập dưới dạng văn bản viết, trước khi thực hiện cung cấp dịch vụ, phải tạo điều kiện để người tiêu dùng có thể biết được các đặc điểm chính của dịch vụ.

II. – TCCNKD cung cấp dịch vụ phải cung cấp hoặc thông báo cho người tiêu dùng, một cách rõ ràng và dễ hiểu, các thông tin sau đây:

- Tên, quy chế và hình thức pháp lý, địa chỉ cố định của tổ chức, thông tin cho phép liên lạc nhanh chóng và trao đổi trực tiếp với TCCNKD;
- Số đăng ký kinh doanh hoặc Số đăng ký ngành nghề thủ công, nếu có;

- Tên và địa chỉ của cơ quan cấp phép nếu hoạt động của TCCNKD phải tuân theo một cơ chế cấp phép;
- Mã số nhận dạng cá nhân nếu TCCNKD phải đóng thuế giá trị gia tăng và được nhận dạng bằng một mã số cá nhân, áp dụng quy định tại Điều 286 Bộ luật Thuế;
- Nếu là người hành nghề chịu sự điều chỉnh của pháp luật, nêu tên nghề đó, quốc gia thành viên nơi TCCNKD đã được cấp chứng chỉ hành nghề cũng như tên của đoàn hội hoặc tổ chức xã hội nghề nghiệp mà họ đăng ký;
- Các điều kiện cơ bản, nếu có sử dụng;
- Các điều khoản thỏa thuận liên quan đến luật áp dụng và cơ quan tài phán có thẩm quyền, nếu có;
- Bảo hành sau bán hàng theo thỏa thuận của các bên, nếu có;
- Bảo đảm tài chính, nếu có hoặc bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp mà TCCNKD đăng ký, thông tin liên lạc của người bảo hiểm hoặc của người bảo đảm cũng như phạm vi địa lí của hợp đồng hoặc cam kết.

Mọi TCCNKD cung cấp dịch vụ phải thông báo cho người tiêu dùng có yêu cầu những thông tin bổ sung sau đây:

- Liên quan đến các ngành nghề chịu sự điều chỉnh của pháp luật, trích dẫn các quy định nghề nghiệp được áp dụng tại quốc gia thành viên của Liên minh nơi người hành nghề thiết lập hoạt động, và các phương tiện để tiếp cận những quy định đó;
- Thông tin về các hoạt động đa ngành nghề và các đối tác có liên quan trực tiếp đến dịch vụ được cung cấp và thông tin về các biện pháp được áp dụng để tránh các xung đột về lợi ích. Các thông tin này phải đưa vào một tài liệu trong đó nhà cung cấp giới thiệu chi tiết các dịch vụ của mình;
- Các bộ quy tắc ứng xử mà TCCNKD phải tuân thủ, nếu có, địa chỉ điện tử để tra cứu các bộ quy tắc này cũng như các phiên bản ngôn ngữ có sẵn;
- Các thông tin về điều kiện áp dụng các phương thức giải quyết tranh chấp ngoài Tòa án, khi các phương thức này được quy định bởi một quy tắc ứng xử, một tổ chức xã hội nghề nghiệp hay mọi cơ quan khác.

III.– Trong quy định tại Khoản II, cơ chế cấp phép được hiểu là mọi thủ tục có mục đích bắt buộc nhà cung cấp hoặc đối tượng áp dụng đề nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét quyết định chính thức hoặc ngầm định về quyền được tiến hành một hoạt động dịch vụ hoặc về việc thực hiện hoạt động đó.

IV. – Khoản II của Điều này không áp dụng đối với các dịch vụ được nêu ở các Quyển từ I đến III và Thiên V Quyển số V của Bộ luật Tiền tệ và tài chính cũng như các hoạt động nghiệp vụ của các doanh nghiệp được điều chỉnh bởi Bộ luật Bảo hiểm, của các công ty bảo hiểm tự nguyện và liên minh bảo hiểm điều chỉnh bởi quy định tại Quyển số II Bộ luật Bảo hiểm tự nguyện và của các hội tương tế và liên minh tương tế được điều chỉnh bởi Thiên III Quyển số IX Bộ luật Bảo hiểm xã hội.

V. – Trong trường hợp phát sinh tranh chấp khi áp dụng các Khoản I và II của Điều này, nhà cung cấp có trách nhiệm chứng minh họ đã thực hiện các nghĩa vụ của mình.

### **Điều L.121-18**

Ngoài các thông tin được quy định tại các Điều L. 111-1, L. 111-2 và L. 113-3 cũng như các thông tin được quy định để thi hành Điều L. 214-1, đề nghị giao kết hợp đồng phải cung cấp các thông tin sau đây:

1° Danh tính của bên bán sản phẩm hoặc nhà cung cấp dịch vụ, số điện thoại cho phép liên lạc trực tiếp với họ, địa chỉ hoặc trụ sở nếu là pháp nhân, hoặc địa chỉ của chi nhánh, tổ chức chịu trách nhiệm về đề nghị giao kết;

2° Chi phí giao hàng, nếu có;

3° Các phương thức thanh toán, giao hàng và thực hiện hợp đồng;

4° Quyền hủy đơn đặt hàng và các giới hạn của quyền này, nếu có; hoặc trong trường hợp quyền này không được áp dụng, nêu rõ bên mua không có quyền hủy đơn đặt hàng;

5° Thời hạn có hiệu lực của đề nghị giao kết và giá của đề nghị;

6° Chi phí sử dụng kỹ thuật truyền thông nếu chi phí này không được tính theo bảng giá thông thường;

7° Thời hạn tối thiểu của hợp đồng được đề nghị, nếu có, đối với hợp đồng cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ liên tục hoặc theo định kỳ.

Những thông tin trên, với tính thương mại được thể hiện rõ ràng, phải được thông báo với người tiêu dùng một cách rõ ràng và dễ hiểu, bằng mọi phương tiện phù hợp với kỹ thuật truyền thông được sử dụng.

Trong trường hợp bán hàng tại nhà qua điện thoại hoặc qua một kỹ thuật khác tương tự, đầu cuộc đàm thoại, TCCNKD phải nêu một cách rõ ràng danh tính của mình và tính chất thương mại của cuộc gọi.

### **Về xác nhận các thông tin hợp đồng**

#### **Điều L. 121-19**

I.- Người tiêu dùng phải nhận được kịp thời và chậm nhất là khi giao hàng các tài liệu sau, dưới dạng văn bản viết hoặc một hình thức lưu trữ bền vững khác:

1° Văn bản xác nhận các thông tin được quy định tại các Khoản từ 1° đến 4° của Điều L.121-18 và các thông tin được quy định tại các Điều L.111-1, L.111-2 và

L.113-3 cũng như các thông tin được quy định để thi hành Điều L.214-1, trừ khi TCCNKD đã thực hiện nghĩa vụ này trước khi kí kết hợp đồng;

2° Thông tin về các điều kiện và phương thức thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng;

3° Địa chỉ trụ sở của nhà cung cấp nơi người tiêu dùng có thể khiếu nại;

4° Các thông tin liên quan đến dịch vụ sau bán hàng và bảo hành thương mại;

5° Các điều kiện đơn phương chấm dứt hợp đồng đối với hợp đồng không xác định thời hạn hoặc có thời hạn hơn 1 năm.

II.- Các quy định của Điều này không áp dụng cho các dịch vụ được cung cấp một lần qua phương tiện kỹ thuật truyền thông từ xa và do nhà cung ứng dịch vụ kỹ thuật lập hóa đơn, ngoại trừ Khoản 3°.

III.- Các phương tiện truyền thông cho phép người tiêu dùng theo dõi việc thực hiện đơn đặt hàng, thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng hoặc tiến hành bảo hành chỉ phải chịu các chi phí liên lạc, không thêm bất cứ chi phí bổ sung đặc biệt nào.

### **Điều L. 121-20-3**

Nhà cung cấp phải chỉ rõ, trước khi ký kết hợp đồng, thời hạn cam kết giao hàng hoặc tiến hành cung cấp dịch vụ. Nếu không, nhà cung cấp được coi là có nghĩa vụ giao hàng hoặc tiến hành cung cấp dịch vụ kể từ khi ký kết hợp đồng. Trong trường hợp không tuân thủ thời hạn này, người tiêu dùng có thể hủy bỏ hợp đồng mua bán trong các điều kiện được quy định tại Khoản 2 và 3 của Điều L. 114-1. Người tiêu dùng sẽ được hoàn lại tiền trong các điều kiện được quy định tại Điều L. 121-20-1.

Trong trường hợp nhà cung cấp không thực hiện hợp đồng do sản phẩm hoặc dịch vụ được đặt hàng không có sẵn, người tiêu dùng phải được thông báo về việc sản phẩm không có sẵn và phải được, nếu có, hoàn trả lại tiền ngay lập tức và muộn nhất là sau 30 ngày tính từ ngày họ thanh toán các khoản tiền. Sau thời hạn đó, khoản tiền sẽ được tính lãi suất theo quy định của pháp luật.

Tuy nhiên, nếu khả năng này đã được dự kiến trước khi ký kết hợp đồng hoặc trong hợp đồng, nhà cung cấp có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng và giá tương đương. Trong trường hợp này, chi phí gửi trả lại sản phẩm khi thực hiện quyền hủy đơn đặt hàng thuộc trách nhiệm của nhà cung cấp và người tiêu dùng phải được thông báo về điều đó.

TCCNKD chịu hoàn toàn trách nhiệm trước người tiêu dùng về việc thực hiện tốt các nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng được thỏa thuận từ xa, dù các nghĩa vụ đó do TCCNKD đã ký kết hợp đồng thực hiện hay do các nhà cung cấp dịch vụ khác thực hiện; tuy nhiên, TCCNKD có quyền kiện lại các nhà cung cấp dịch vụ này.

Tuy nhiên, TCCNKD có thể được miễn một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm nếu chứng minh được rằng hợp đồng không được thực hiện hoặc thực hiện không đúng theo thỏa thuận là do lỗi của người tiêu dùng hoặc do sự kiện không thể lường trước



được và không thể khắc phục được gây ra bởi một người thứ ba đối với hợp đồng, hoặc do sự kiện bất khả kháng.

### **Điều L. 214-1**

Các Nghị định có ý kiến của Tham chính viện sẽ được ban hành để quy định về những biện pháp được áp dụng để đảm bảo thực hiện các chương từ II đến VI của Thiên này, đặc biệt liên quan đến:

1° Việc sản xuất và nhập khẩu các hàng hóa trừ các sản phẩm có nguồn gốc động vật và các loại thực phẩm bao gồm thực phẩm cho động vật có nguồn gốc động vật và thực phẩm cho động vật có chứa các sản phẩm có nguồn gốc động vật cũng như việc bán, chào bán, trưng bày, cất chứa và phân phối miễn phí tất cả các hàng hóa được quy định tại các Chương từ II đến VI;

2° Cách thức trình bày hoặc cách ghi thông tin dưới mọi hình thức trên chính sản phẩm, trên bao bì, hóa đơn, các tài liệu thương mại hoặc tài liệu giảm giá, đặc biệt là thông tin liên quan đến phương thức sản xuất, bản chất, các đặc tính chủ yếu, thành phần, đối với thực phẩm bao gồm thành phần dinh dưỡng, hàm lượng hữu ích, loại, nguồn gốc, đặc điểm nhận dạng, số lượng, năng lực cần thiết để sử dụng, các cách thức sử dụng cũng như các nhãn hiệu tùy ý hoặc bắt buộc phải dán trên các hàng hóa của Pháp xuất khẩu ra nước ngoài;

3° Định nghĩa, thành phần và tên gọi của hàng hóa mọi chủng loại, sự xử lý hợp pháp dành cho hàng hóa, các đặc điểm khiến việc sử dụng hàng hóa không thích hợp;

4° Định nghĩa và các điều kiện sử dụng của các cụm từ, từ ngữ quảng cáo, với mục đích tránh nhầm lẫn;

5° Các quy định vệ sinh mà những nhà khai thác kinh doanh trong lĩnh vực thực phẩm và thức ăn cho động vật phải tuân thủ trong tất cả các khâu chế biến, vận chuyển và phân phối, bao gồm cả xuất khẩu và nhập khẩu, đối với các sản phẩm và thực phẩm ngoại trừ các sản phẩm có nguồn gốc động vật và các thực phẩm có

chứa sản phẩm có nguồn gốc động vật, và đối với thức ăn cho động vật ngoại trừ loại có nguồn gốc động vật hoặc chứa các sản phẩm có nguồn gốc động vật;

6° Xác định những điều kiện để chế biến, bảo quản, cất giữ nhằm mục đích bán hoặc phân phối miễn phí, chào bán, bán, phục vụ và vận chuyển các sản phẩm và thực phẩm dành cho người hoặc động vật ngoại trừ các sản phẩm có nguồn gốc động vật, các thực phẩm chứa sản phẩm có nguồn gốc động vật và thức ăn cho động vật có nguồn gốc động vật và thức ăn cho động vật chứa sản phẩm có nguồn gốc động vật; cũng như xác định các đặc tính cần phải đáp ứng của các trang thiết bị cần thiết cho việc chế biến, bảo quản, cất giữ nhằm mục đích bán hoặc phân phối miễn phí, chào bán, bán, phân phối miễn phí và vận chuyển các sản phẩm trên;

7° Các điều kiện để xác định các đặc tính vi sinh vật học và vệ sinh của các hàng hóa được dùng làm thực phẩm cho người hoặc động vật ngoại trừ các sản phẩm có nguồn gốc động vật, các thực phẩm chứa sản phẩm có nguồn gốc động vật, thức ăn cho động vật có nguồn gốc động vật và thức ăn cho động vật chứa sản phẩm có nguồn gốc động vật;

8° Các điều kiện cụ thể mà trong đó các chỉ dẫn nêu tại Khoản cuối Điều L. 2134, phải được thông báo cho bên mua biết trên các nhãn, các thông báo, quảng cáo, giấy tờ thương mại;

Các nghị định quy định tại Điều này sẽ được ban hành sau khi tham khảo ý kiến của Cơ quan quốc gia về an toàn vệ sinh thực phẩm, môi trường và lao động trong trường hợp nghị định điều chỉnh các sản phẩm thuộc phạm vi thẩm quyền của Cơ quan này hoặc có chứa các quy định nhằm ngăn ngừa những nguy cơ, rủi ro vệ sinh hoặc dinh dưỡng. Các ý kiến của Cơ quan này được công bố công khai.

9° Khả năng truy tìm nguồn gốc của hàng hóa.

10° Các đòi hỏi đảm bảo tính chính xác và kiểm tra các yếu tố cơ bản của vòng đời các sản phẩm trong quá trình soạn thảo những viện dẫn mang tính môi trường hoặc sử dụng các từ ngữ về phát triển bền vững hoặc các từ đồng nghĩa, khi những viện dẫn này được trình bày trên sản phẩm bán cho người tiêu dùng hoặc được ghi chú

trên bao bì, ấn phẩm, quảng cáo, thư tiếp thị điện tử hoặc được đưa vào các thiết bị kỹ thuật số hoặc điện tử, kèm theo việc kinh doanh sản phẩm.

### **Về các điều khoản lạm dụng**

#### **Điều R. 132-1**

Trong các hợp đồng ký kết giữa TCCNKD và tổ chức, cá nhân không kinh doanh (TCCNKKD) hay người tiêu dùng, bị suy đoán là điều khoản lạm dụng một cách không thể bác bỏ, theo các quy định tại Khoản 1 và 3 Điều L. 13-1 và do đó bị cấm, các điều khoản có nội dung hoặc mục đích như sau:

1° Ghi nhận sự chấp thuận của TCCNKKD hoặc người tiêu dùng đối với các điều khoản không có trong văn bản viết mà họ đồng ý hoặc các điều khoản được lấy trong một tài liệu khác không được trích dẫn một cách rõ ràng và người tiêu dùng không biết đến trước khi ký kết hợp đồng;

2° Hạn chế nghĩa vụ của TCCNKD tuân thủ các cam kết do người thừa hành hoặc người được ủy nhiệm của TCCNKD đưa ra;

3° Dành cho TCCNKD quyền đơn phương thay đổi các điều khoản của hợp đồng liên quan đến thời hạn, các đặc điểm hoặc giá của sản phẩm, dịch vụ phải cung cấp;

4° Thừa nhận riêng cho TCCNKD quyền xác định sản phẩm, dịch vụ được cung cấp có phù hợp với các quy định của hợp đồng hay không hoặc trao cho TCCNKD độc quyền giải thích một điều khoản nào đó của hợp đồng;

5° Buộc TCCNKKD hoặc người tiêu dùng thực hiện các nghĩa vụ của họ trong khi, và ngược lại, TCCNKD đã không thực hiện nghĩa vụ giao hàng hay bảo hành sản phẩm hoặc nghĩa vụ cung cấp dịch vụ;

6° Hủy bỏ hoặc giảm bớt quyền được bồi thường cho các thiệt hại mà TCCNKKD hoặc người tiêu dùng phải chịu trong trường hợp TCCNKD không thực hiện đúng một nghĩa vụ nào đó;

7° Cấm TCCNKD hoặc người tiêu dùng hủy bỏ hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng trong trường hợp TCCNKD không thực hiện nghĩa vụ giao hàng, bảo hành sản phẩm hoặc nghĩa vụ cung cấp dịch vụ;

8° Công nhận quyền tùy ý chấm dứt hợp đồng của TCCNKD, mà không công nhận quyền đó cho TCCNKD hoặc người tiêu dùng;

9° Cho phép TCCNKD giữ lại số tiền đã thanh toán cho các dịch vụ mà họ chưa thực hiện, khi TCCNKD tự ý chấm dứt hợp đồng;

10° Quy định thời hạn thông báo trước việc chấm dứt hợp đồng của TCCNKD hoặc người tiêu dùng dài hơn so với TCCNKD trong các hợp đồng không có

thời hạn;

11° Áp đặt, trong các hợp đồng không có thời hạn, TCCNKD hoặc người tiêu dùng phải trả một khoản bồi thường cho TCCNKD khi chấm dứt hợp đồng;

12° Quy định TCCNKD hoặc người tiêu dùng có nghĩa vụ chứng minh mà theo quy định của pháp luật áp dụng, nghĩa vụ đó thuộc bên kia trong hợp đồng.

### **Điều R. 132-2**

Trong các hợp đồng ký kết giữa TCCNKD và TCCNKD hay người tiêu dùng, bị suy đoán là điều khoản lạm dụng theo các quy định tại Khoản 1 và 3 Điều L. 132-1, trừ trường hợp TCCNKD chứng minh được điều ngược lại, các điều khoản có nội dung hoặc mục đích như sau:

1° Quy định cam kết chắc chắn của TCCNKD hoặc người tiêu dùng, trong khi các nghĩa vụ của TCCNKD phụ thuộc vào một điều kiện mà việc thực hiện điều kiện đó chỉ phụ thuộc vào ý chí của TCCNKD;

2° Cho phép TCCNKD giữ lại số tiền mà TCCNKD hoặc người tiêu dùng đã thanh toán, khi họ từ chối ký kết hoặc thực hiện hợp đồng, mà không quy định ngược lại là TCCNKD hoặc người tiêu dùng có quyền nhận bồi thường một khoản tiền bằng hoặc gấp đôi trong trường hợp đã thanh toán tiền đặt cọc theo quy định của Điều L. 114-1, nếu TCCNKD là người từ chối ký kết hoặc thực hiện hợp đồng;

3° Áp đặt TCCNKD hoặc người tiêu dùng không thực hiện nghĩa vụ phải đền bù một khoản tiền không cân xứng một cách rõ ràng;

4° Công nhận cho TCCNKD quyền đơn phương chấm dứt mà không phải thông báo trước một khoảng thời gian hợp lý;

5° Cho phép TCCNKD chuyển nhượng hợp đồng mà không có sự đồng ý của TCCNKD hoặc người tiêu dùng và việc chuyển nhượng đó có thể làm giảm quyền lợi của TCCNKD hoặc người tiêu dùng;

6° Dành riêng cho TCCNKD quyền đơn phương thay đổi các điều khoản của hợp đồng liên quan đến các quyền và nghĩa vụ của các bên, trừ các điều khoản đã được quy định tại Khoản 3° Điều R. 132-1;

7° Không quy định rõ thời điểm thực hiện hợp đồng, trừ các trường hợp được pháp luật cho phép;

8° Áp đặt cho TCCNKD hoặc người tiêu dùng các điều kiện hoặc cách thức để hủy bỏ hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng chặt chẽ hơn so với TCCNKD;

9° Giới hạn một cách vô lý các phương thức chứng minh mà TCCNKD hoặc người tiêu dùng sử dụng;

10° Hủy bỏ hoặc cản trở việc người tiêu dùng thực hiện quyền khởi kiện ra Tòa án hoặc quyền khiếu nại, đặc biệt bằng cách bắt buộc người tiêu dùng chỉ được kiện ra trọng tài là cơ quan tài phán không buộc phải áp dụng các quy định pháp luật hoặc chỉ được sử dụng các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế.

## **LUẬT NIỀM TIN TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

### **Điều 19**

Ngoài các nghĩa vụ thông tin khác được quy định bởi các văn bản pháp luật, người tiến hành hoạt động được quy định tại Điều 14 phải đảm bảo cho người mua sản phẩm hoặc dịch vụ được truy cập dễ dàng, trực tiếp và thường xuyên qua tổng đài mở các thông tin sau đây:

1° Họ và tên đối với thể nhân, tên gọi của pháp nhân;

2° Địa chỉ nơi thiết lập hoạt động, địa chỉ thư điện tử, cũng như số điện thoại cho phép liên lạc thực tế với người này;

3° Số đăng ký kinh doanh, vốn và địa chỉ trụ sở nếu phải tuân thủ thủ tục đăng ký kinh doanh hoặc ngành nghề thủ công;

4° Mã số nhận dạng cá nhân nếu người này phải đóng thuế giá trị gia tăng và được nhận dạng bằng một mã số cá nhân, theo quy định tại Điều 286 ter Bộ luật Thuế;

5° Tên và địa chỉ của cơ quan cấp phép nếu phải thủ cơ chế cấp phép;

6° Nếu hành nghề chịu sự điều chỉnh của pháp luật, dẫn chiếu đến các quy định nghề nghiệp được áp dụng, chức danh nghề nghiệp, quốc gia thành viên nơi được cấp chứng chỉ hành nghề cũng như tên của đoàn hội hoặc tổ chức xã hội nghề nghiệp mà mình là thành viên.

Người tiến hành hoạt động được quy định tại Điều 14, khi đề cập đến giá cả, kể cả không có đề nghị giao kết hợp đồng, phải nêu một cách rõ ràng, tránh nhầm lẫn và đặc biệt, đã bao gồm các loại thuế và chi phí giao hàng hay không. Khoản này được áp dụng, không kể đến các quy định điều chỉnh các hành vi thương mại lừa đảo được quy định tại Điều L. 121-1 Bộ luật Tiêu dùng, cũng như các nghĩa vụ thông tin về giá được quy định bởi các văn bản pháp luật và văn bản pháp quy hiện hành.

Những hành vi vi phạm các quy định của Điều này bị truy cứu, xem xét và ghi nhận trong các điều kiện được quy định các Điều L. 450-1, L. 450-2, L. 450-3, L. 450-4, L. 450-7, L. 450-8, L. 470-1 và L. 470-5 của Bộ luật Thương mại.

## **BỘ LUẬT TIỀN TỆ VÀ TÀI CHÍNH**

### **Điều L.133-25**

I. — Người thanh toán có quyền được nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hoàn trả lại khoản tiền của giao dịch thanh toán được cho phép hoặc được đề nghị bởi người thụ hưởng hoặc bởi người trả tiền ra lệnh thanh toán thông qua người thụ hưởng, nếu lệnh thanh toán không xác định chính xác khoản tiền của giao dịch thanh toán và nếu khoản tiền này vượt quá dự tính hợp lý của người thanh toán dựa trên các khoản chi đã thực hiện trước đây, các điều kiện quy định trong hợp đồng khung và hoàn cảnh đặc thù điểm của giao dịch.

Theo yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán, người thanh toán cung cấp mọi tài liệu liên quan đến yêu cầu hoàn lại tiền. — Trong trường hợp khoản tiền thanh toán vượt quá dự tính hợp lý của người thanh toán theo quy định tại Khoản I, người thanh toán không thể viện dẫn các lí do liên quan đến giao dịch hối đoái nếu tỉ giá hối đoái tham chiếu đã thỏa thuận với nhà cung cấp dịch vụ thanh toán đã được áp dụng.

II. — Người thanh toán yêu cầu hoàn trả lại tiền trong thời hạn 08 tuần tính từ thời điểm số tiền bị ghi nợ. Trong thời hạn 10 ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu hoàn trả tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hoàn trả toàn bộ số tiền của giao dịch thanh toán, hoặc giải thích lí do từ chối hoàn trả tiền và chỉ rõ khả năng tiến hành thủ tục trung gian hòa giải được quy định tại Điều L. 315-1.

III.— Việc hoàn trả được quy định tại Mục này tương ứng với toàn bộ số tiền của giao dịch thanh toán đã thực hiện.



**SOURCE:** Tài liệu tham khảo do Nhà Pháp luật Việt-Pháp tổng hợp, biên soạn  
Hà Nội, thời điểm lưu trữ: Thứ 2, ngày 10 tháng 12 năm 2012