

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT



HỒ MINH VƯƠNG

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN CỦA NGƯỜI DÙNG
TRONG HỢP ĐỒNG CẤP QUYỀN NGƯỜI DÙNG CUỐI,
QUA THỰC TIỄN TẠI TỈNH GIA LAI**

Ngành: Luật Kinh tế.

Mã số: 8380107

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT KINH TẾ

THỪA THIÊN HUẾ, năm 2023

Công trình được hoàn thành tại:
Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Người hướng dẫn khoa học: **TS. Nguyễn Thị Hương**

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ họp tại: Trường Đại học Luật

Vào lúc.....giờ.....ngày.....tháng năm.....

Trường Đại học Luật, Đại học Huế

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài.....	3
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	4
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu.....	5
6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài.....	5
7. Kết cấu của luận văn	6
CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG CẤP QUYỀN NGƯỜI DÙNG CUỐI.....	7
1.1. Lý luận về bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.	7
1.1.1. Khái niệm về hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	7
1.1.2. Vai trò của hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	7
1.1.3. Khái niệm người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	7
1.2. Lý luận pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	7
1.2.1. Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	7
1.2.2. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	7
Tiểu kết chương 1.....	8
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN CỦA NGƯỜI DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG CẤP QUYỀN NGƯỜI DÙNG CUỐI TRÊN ĐỊA BÀN.....	9
TỈNH GIA LAI.....	9
2.1. Thực trạng quy định pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	9
2.1.1. Thực trạng quy định pháp luật về quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	9
2.1.2. Thực trạng quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	9
2.1.3. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	10
2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên địa bàn Tỉnh Gia Lai.....	11

2.2.1. Khái quát về tình hình kinh doanh thương mại điện tử trên địa bàn Tỉnh Gia Lai .	11
2.2.2. Những vướng mắc, bất cập phát sinh từ thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên địa bàn tỉnh Gia Lai và nguyên nhân	12
Tiêu kết chương 2.....	13
CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG CẤP QUYỀN NGƯỜI DÙNG CUỐI.....	14
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	14
3.1.1. Thể chế hóa đường lối, chính sách của Đảng về phát triển nền kinh tế thị trường và đảm bảo quyền tự do kinh doanh, tự do hợp đồng	14
3.1.2. Bảo đảm sự cân bằng lợi ích giữa người dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quan hệ hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	14
3.1.3. Đảm bảo tính tương thích với các Điều ước quốc tế có liên quan nhằm hài hòa hóa pháp luật trong nước trên tiến trình hội nhập quốc tế	14
3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	15
3.2.1. Hoàn thiện quy định pháp luật về quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	15
3.2.2. Hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	15
3.2.3. Hoàn thiện quy định về phương thức giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối ...	16
3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	17
3.3.1. Nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối của tổ chức, cá nhân kinh doanh.	17
3.3.2. Tăng cường năng lực cho các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối	17
3.3.4. Tăng cường hợp tác quốc tế	17
3.3.5. Đa dạng hóa các tổ chức xã hội bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.....	17
Tiêu kết chương 3.....	18
KẾT LUẬN	19
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	21

DANH MỤC CỤM TỪ VIẾT TẮT

STT	Cụm từ viết tắt	Cụm từ đầy đủ
1	EULA	Hợp đồng cấp quyền người dùng cuối (End-user License Agreement)
2	NTD	Người tiêu dùng
3	LBVQLNTD	Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
4	CNTT	Công nghệ thông tin
5	OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế
6	TMDT	Thương mại điện tử
7	CMCN	Cách mạng công nghiệp
8	GQTC	Giải quyết tranh chấp

LỜI NÓI ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Trong những năm gần đây, ngành công nghiệp kỹ thuật số tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế Việt Nam. Nhờ nền kinh tế số, các hoạt động kinh doanh trở nên sôi động, từ quảng cáo trên mạng xã hội (Facebook, Instagram), giải trí (Netflix, Pinterest), vận tải (Uber, Grab, GoViet) đến bán buôn, bán lẻ (Lazada, Shopee). Nền kinh tế kỹ thuật số của Việt Nam đang phát triển với tốc độ nhanh nhất trong ASEAN, khoảng 38% hàng năm so với mức trung bình 33% của khu vực kể từ năm 2015¹. Việt Nam kỳ vọng nền kinh tế - kỹ thuật số sẽ chiếm 20% GDP và ít nhất 10% trong mọi lĩnh vực. Thương mại điện tử Việt Nam tăng trưởng 18% vào năm 2020, đạt 11,8 tỷ USD, trở thành quốc gia duy nhất ở Đông Nam Á đạt tốc độ tăng trưởng 2 con số về lĩnh vực này. Ước tính của một số doanh nghiệp lớn trên thế giới như Google, Temasek, Bain & Company cho thấy nền kinh tế - kỹ thuật số của Việt Nam có khả năng đạt 52 tỷ USD và đứng thứ ba trong ASEAN vào năm 2025². Trong đó, Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh là những thành phố có tốc độ phát triển kinh tế số lớn trong khu vực. Riêng tại Thành phố Hồ Chí Minh, hiện có 567 nền tảng thương mại điện tử, hơn 20.680 website và 134 ứng dụng³. Với mức tăng 24%, thị trường thương mại Điện tử Việt Nam đã đóng góp vào tốc độ tăng trưởng 15% trên toàn thế giới vào năm 2022⁴.

Sự bùng nổ nhanh chóng của các giao dịch thương mại điện tử ở Việt Nam thời gian qua một mặt góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển nhanh chóng, nhưng cũng gây ra những khó khăn thách thức nhất định, đặc biệt là vấn đề lộ lọt, sử dụng, chuyển nhượng trái phép các thông tin cá nhân của khách hàng. Tuy nhiên giải pháp này vẫn còn nhiều tranh cãi bởi những đặc tính riêng biệt của giao dịch mạng chi phối không nhỏ đến tính hiệu quả của pháp luật, đặc biệt là các vấn đề về cân bằng giữa quyền của nhà phát triển/chủ sở hữu phần mềm và quyền của người dùng. Mặt khác, công ty vẫn sẽ có quyền truy cập vào dữ liệu đó, đem bán dữ liệu cho công ty khác trong tình huống được sự cho phép của khách hàng mà

¹ Văn Phong (2022), “Nền kinh tế số của Việt Nam có tốc độ tăng trưởng nhanh nhất khu vực Đông Nam Á”; xem tại: <https://www.qdnd.vn/giao-duc-khoa-hoc/tin-tuc/nen-kinh-te-so-cua-viet-nam-co-toc-do-tang-truong-nhanh-nhat-khu-vuc-dong-nam-a-709373>”;

² Thủy Diệu (2021), “Thương mại điện tử Việt Nam năm 2020 đạt 11,8 tỷ USD”; xem tại: <https://vneconomy.vn/thuong-mai-dien-tu-viet-nam-nam-2020-dat-118-ty-usd.htm>

³ VOV (2021), “Thương mại điện tử TP.HCM tăng trưởng mạnh trong đại dịch”; xem tại: <https://vov.vn/kinh-te/thuong-mai-dien-tu-tphcm-tang-truong-manh-trong-dai-dich-post914996.vov>

⁴ Hà Thanh (2023), “Thương mại điện tử Việt Nam đạt quy mô trên 20 tỷ USD”; xem tại: <https://kinhdothi.vn/thuong-mai-dien-tu-viet-nam-dat-quy-mo-tren-20-ty-usd.html>

thậm chí họ còn không hề biết đến do sự bất cẩn trong giao dịch các hợp đồng điện tử⁵.

Vấn đề đặc biệt nghiêm trọng xuất phát từ các hợp đồng cấp quyền người dùng cuối (End-user License Agreement – EULA), một trong những loại hợp đồng điện tử phổ biến nhất hiện nay. Loại hợp đồng này được sử dụng nhiều trong các giao dịch có đối tượng là chương trình máy tính hay ứng dụng di động thuộc sở hữu của các tác giả hay các công ty phát triển phần mềm, vốn đang bùng nổ về số lượng và được sử dụng rộng rãi trên quy mô toàn cầu. Với mức độ phổ biến như vậy nhưng các quy định về hợp đồng cấp quyền người dùng cuối lại chưa rõ ràng, cũng như chưa có đủ công cụ để điều chỉnh việc lạm dụng của các nhà cung cấp phần mềm đối với người dùng, thông qua các điều khoản hợp đồng không công bằng mà người dùng đã đồng ý trước đó.

Trong số các hình thức phát triển ngày càng đa dạng, thâm nhập ngày càng sâu rộng của các loại hình hợp đồng điện tử vào đời sống xã hội và hoạt động thương mại trên toàn cầu, tác giả đặc biệt nhận thấy tầm ảnh hưởng của các EULA có vai trò không nhỏ đối với các hiện tượng nêu trên. EULA là cánh cổng đầu tiên và duy nhất dẫn người dùng tiếp cận đến các chương trình phần mềm máy tính hay các ứng dụng di động, mà việc sử dụng chúng đã có tác động và ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống và quyền lợi của mỗi người dùng.⁶ Trên thực tế hiện nay, việc bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối còn rất nhiều khó khăn, do trình độ chuyên môn của NTD, do lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh và đặc biệt là thiếu cơ sở pháp lý. Tuy đã có nhiều văn bản điều chỉnh về việc giao kết hợp đồng cấp quyền người dùng cuối nhưng chưa có văn bản nào quy định cụ thể về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, quyền và nghĩa vụ của NTD, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh khi tham gia thương mại điện tử cũng như các phương thức giải quyết khi phát sinh tranh chấp. Thực trạng này đòi hỏi phải xây dựng một cơ chế pháp lý đầy đủ và hoàn thiện nhằm bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối ở Việt Nam hiện nay.

Gia Lai là một tỉnh có nền kinh tế phát triển chủ yếu dựa trên các cây công nghiệp, tuy nhiên trong thời đại hội nhập và phát triển thị Gia Lai cũng đang hòa mình vào dòng chảy của công nghệ ngày một phát triển hiện nay. Sự chuyển mình về kinh tế ngày càng được thể hiện rõ rệt khi các sàn giao dịch thương mại điện tử bắt đầu tìm đến thị trường tại Gia Lai để mở rộng. Do đó việc tạo nên một hành lang pháp lý để có thể kiểm soát, bảo vệ người tiêu dùng, doanh nghiệp khỏi các rủi ro khi thực hiện các hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là sự cần thiết tại

⁵ Nguyễn Phan Phương Tần (2020), Bản chất pháp lý của hợp đồng cấp quyền người dùng cuối và hướng tiếp cận của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, Tạp chí Tài chính

⁶ Bùi Lê Thực Linh, Bảo mật thông tin cá nhân trong kỷ nguyên Big Data, Tạp chí Pháp luật & Phát triển, số tháng 06/2018

tỉnh Gia Lai .Vì vậy, tác giả chọn đề tài: **Pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, qua thực tiễn ở tỉnh Gia Lai** để nghiên cứu luận văn thạc sĩ luật học chuyên ngành Luật Kinh tế.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Qua tìm hiểu và nghiên cứu, tác giả thấy có một số công trình nghiên cứu đã đề cập đến một số khía cạnh liên quan đến pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối đã được công bố trong nước như:

- Lê Thị Thu (2011), *Nghiên cứu về các giao thức bảo vệ thông tin trong thỏa thuận hợp đồng điện tử*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Quốc gia Hà Nội. Luận văn đã phân tích các mô hình dưới hình thức giải pháp kỹ thuật chứ không phải dưới góc độ pháp lý, nên những kết quả của luận văn chỉ được sử dụng để tham khảo trong mô hình quản lý hợp đồng điện tử, cơ sở xem xét các giải pháp pháp lý để bảo vệ quyền lợi cho người dùng trong EULA;

- Bùi Lê Thục Linh, *Bảo mật thông tin cá nhân trong kỷ nguyên Big Data*, Tạp chí Pháp luật & Phát triển, số tháng 06/2018. Bài viết đã đặt vấn đề bảo mật thông tin cá nhân trong kỷ nguyên mới, khi các thông tin cá nhân của người dùng đã gia nhập vào cơ sở dữ liệu toàn cầu (Big Data).

-Nguyễn Phan Phương Tần (2020), *Bản chất pháp lý của hợp đồng cấp quyền người dùng cuối và hướng tiếp cận của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam*, Tạp chí Tài chính. Bài viết nghiên cứu bản chất pháp lý của hợp đồng cấp quyền người dùng cuối (EULA) là một công cụ pháp lý quan trọng kết nối người dùng và các chương trình phần mềm hoặc ứng dụng trên máy tính và mạng internet, đang rất phổ biến hiện nay

- Lò Thị Phương Nhung, Nguyễn Mai Phương (2019), *Big data và ứng dụng trong bảo mật thông tin*, Tạp chí Khoa học công nghệ Việt Nam. Tác giả bài viết nhận định: Big data đã và đang là một trong những vấn đề trung tâm, nhận được nhiều sự quan tâm trong cuộc Cách mạng công nghiệp. Big data chính là cốt lõi để sử dụng, phát triển internet vạn vật và trí tuệ nhân tạo. Theo dự báo, CMCN 4.0 sẽ tạo ra một lượng lớn dữ liệu (đến năm 2020, lượng dữ liệu sẽ tăng gấp 50 lần hiện nay). Thông qua thu thập, phân tích và xử lý lượng dữ liệu lớn này sẽ tạo ra những tri thức mới, hỗ trợ tích cực trong quản lý, sản xuất kinh doanh và nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có bảo mật thông tin.

- Nguyễn Phan Phương Tần (2021), *Một số bất cập của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền riêng tư của người dùng trong các hợp đồng cấp quyền người dùng cuối*, Tạp chí Khoa học Pháp lý Việt Nam. Số 02. Bài viết đã chứng minh rằng các quy định hiện hành liên quan đến vấn đề trên mà pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật về giao dịch điện tử hiện nay đang áp dụng sẽ

không mang lại hiệu quả trong việc bảo vệ quyền riêng tư và thông tin cá nhân của người dùng mạng, từ đó đề xuất một số giải pháp cho pháp luật Việt Nam.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Luận văn nhằm mục đích kiến nghị các giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên thực tiễn trong thời gian tới.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Trong luận văn thạc sĩ tác giả sẽ tập trung giải quyết những nhiệm vụ sau:

Thứ nhất, làm rõ một số vấn đề lý luận về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối và pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

Thứ hai, phân tích và đánh giá thực trạng các quy định pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

Thứ ba, đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên địa bàn Tỉnh Gia Lai.

Thứ tư, đề xuất định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Thứ nhất, các lý thuyết khoa học về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

Thứ hai, các quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

Thứ ba, các số liệu về thực tiễn thực hiện các quy định bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên địa bàn Tỉnh Gia Lai trong thời gian vừa qua.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

* Về nội dung nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu 3 nội dung cơ bản của pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối: (i) Quy định pháp luật về quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối; (ii) Quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối; (iii) Phương thức giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

* Thời gian nghiên cứu: Từ giai đoạn năm 2016 đến nay

* Không gian nghiên cứu: Trên lãnh thổ Việt Nam

* Địa bàn nghiên cứu: Tỉnh Gia Lai

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Luận văn được xây dựng trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng, chủ nghĩa duy vật lịch sử, và đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Để giải quyết các vấn đề thuộc phạm vi nghiên cứu của đề tài, quá trình thực hiện đề tài tác giả đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu cụ thể như sau:

- Phương pháp phân tích và bình luận để làm rõ quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối;
- Phương pháp tổng hợp nhằm khái quát hoá thực trạng pháp luật và thực tiễn về tình trạng bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối ở Việt Nam;
- Phương pháp so sánh để nhằm chỉ ra những điểm tương đồng và khác biệt giữa quy định của pháp luật Việt Nam với pháp luật của một số nước trên thế giới về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối. Bên cạnh đó, phương pháp này cũng được chú trọng sử dụng để so sánh thấy được sự phát triển của pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài

6.1. Ý nghĩa lý luận

Luận văn là công trình nghiên cứu có tính hệ thống về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối có ý nghĩa lý luận sau:

Thứ nhất, Phân tích, đánh giá một cách có hệ thống cả về góc độ lý luận và thực tiễn đối với các quy định pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

Thứ hai, Nghiên cứu, đề xuất các kiến nghị, giải pháp phù hợp và khả thi không chỉ trên phương diện hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối mà còn nhằm nâng cao hiệu quả áp dụng, phù hợp với đòi hỏi của thực tiễn trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Kết quả nghiên cứu luận văn có tính ứng dụng trong thực tiễn. Một là, luận văn kiến nghị những giải pháp có căn cứ khoa học góp phần hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối ở Việt Nam. Hai là, luận văn đã đóng góp vào hệ thống khoa học pháp lý để cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, tổ chức, cá nhân kinh doanh, người tiêu dùng và các chủ thể khác áp dụng pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối một cách hiệu quả.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, kết cấu luận văn gồm ba chương.

Chương 1: Một số vấn đề lý luận pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

Chương 2: Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên địa bàn Tỉnh Gia Lai.

Chương 3: Định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG CẤP QUYỀN NGƯỜI DÙNG CUỐI

1.1. Lý luận về bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

1.1.1. Khái niệm về hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Từ các phân tích trên có thể hiểu: *Hợp đồng cấp quyền người dùng cuối* là hình thức các thỏa thuận giữa một bên là chủ sở hữu sản phẩm phần mềm (hoặc các sản phẩm tương tự) với một bên là người dùng cuối khi người dùng mua sản phẩm; về các quyền và nghĩa vụ mà việc chủ sở hữu sản phẩm giao kết người dùng trong những giới hạn quyền được quy định, trước khi tiếp cận hoặc sử dụng một phần hoặc toàn bộ phần mềm đó; và người dùng hoàn toàn không có cơ hội được thương lượng các điều khoản của hợp đồng trước khi hợp đồng được giao kết.

1.1.2. Vai trò của hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Thứ nhất, bảo vệ thị trường phần mềm toàn cầu

Thứ hai, cung cấp thông tin giá trị cho người dùng cuối

Thứ ba, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ

1.1.3. Khái niệm người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Từ các phân tích trên có thể hiểu: Người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là các NTD cá nhân sử dụng các sản phẩm phần mềm hay hệ thống máy tính; sau khi đã được phát triển và đưa ra thị trường.

1.2. Lý luận pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

1.2.1. Khái niệm pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

“Pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là hệ thống các nguyên tắc và các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành nhằm bảo vệ quyền lợi và mang lại sự công bằng cho người dùng trong quá trình xác lập, thực hiện hợp đồng cấp quyền người dùng cuối”.

1.2.2. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Thứ nhất, quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Thứ hai, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Thứ ba, phương thức giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Tiểu kết chương 1

Trên cơ sở nghiên cứu tại Chương 1, tác giả rút ra một số kết luận cơ bản sau:

1. Hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là hình thức các thỏa thuận giữa một bên là chủ sở hữu sản phẩm phần mềm (hoặc các sản phẩm tương tự) với một bên là người dùng cuối khi người dùng mua sản phẩm; về các quyền và nghĩa vụ mà việc chủ sở hữu sản phẩm giao kết người dùng trong những giới hạn quyền được quy định, trước khi tiếp cận hoặc sử dụng một phần hoặc toàn bộ phần mềm đó; và người dùng hoàn toàn không có cơ hội được thương lượng các điều khoản của hợp đồng trước khi hợp đồng được giao kết

2. Người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là các NTD cá nhân sử dụng các sản phẩm phần mềm hay hệ thống máy tính; sau khi đã được phát triển và đưa ra thị trường

3. Pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là hệ thống các nguyên tắc và các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành nhằm bảo vệ quyền lợi và mang lại sự công bằng cho người dùng trong quá trình xác lập, thực hiện hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Nghiên cứu các vấn đề lý luận về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là bước tiên quyết để tiếp tục nghiên cứu về thực trạng quy định pháp luật và đưa ra những giải pháp, kiến nghị, góp phần đảm bảo quyền lợi của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN CỦA NGƯỜI DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG CẤP QUYỀN NGƯỜI DÙNG CUỐI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH GIA LAI

2.1. Thực trạng quy định pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

2.1.1. Thực trạng quy định pháp luật về quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

2.1.1.1. Quyền được cung cấp thông tin

Liên quan đến quyền được cung cấp thông tin, đây là một trong số các quyền cơ bản của NTD được Luật BVQLNTD quy định, phát sinh từ yếu tố cơ bản nhất của NTD trước thương nhân, đó chính là yếu tố về thông tin. Đặc biệt trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh ở cách xa nhau và NTD biết rất ít về danh tính của thương nhân, các thông tin cụ thể về sản phẩm, điều kiện giao dịch...

2.1.1.2. Quyền được bảo vệ thông tin

Thông tin cá nhân của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối rất đa dạng, được tổ chức, cá nhân kinh doanh thu thập, sử dụng, lưu trữ, chuyển giao nhằm phục vụ nhiều mục đích khác nhau như: hoàn thành giao dịch, thanh toán, cung cấp các dịch vụ đi kèm sau bán hàng, xúc tiến thương mại, khảo sát ý kiến... , đây là một tài sản rất quý giá và quan trọng đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

2.1.1.3. Quyền sửa đổi và hủy bỏ hợp đồng do lỗi kỹ thuật

Một trong những vấn đề quan trọng nhất trong việc hình thành hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là sai sót trong quá trình trao đổi và nhập dữ liệu. Những sai lầm có thể dễ dàng xảy ra do sự tự động hóa và tốc độ trong môi trường Internet. Do giao dịch được thực hiện bằng phương tiện điện tử nên có những trường hợp mà NTD do thiếu kiến thức, trình độ về công nghệ hoặc do bất cẩn mà nhập sai thông tin về sản phẩm mà mình muốn mua.

2.1.2. Thực trạng quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

2.1.2.1. Trách nhiệm bảo vệ thông tin của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Khi tiến hành giao kết hợp đồng cấp quyền người dùng cuối với tổ chức, cá nhân kinh doanh, do đặc thù của phương thức giao dịch này là các bên trong giao dịch không tiếp xúc trực tiếp với nhau nên người dùng thường phải cung cấp các thông tin cá nhân để có thể tiến hành giao dịch. Những thông tin mà người dùng cung cấp có thể là các thông tin về nhân thân, số điện thoại, địa chỉ nhà, tài khoản

ngân hàng... mà nếu bị đánh cắp, bị lợi dụng thì những thông tin này sẽ gây bất lợi cho NTD cả về tinh thần cũng như vật chất. Bên cạnh đó, nhiều công nghệ hiện đại như định vị toàn cầu GPS, phần mềm gián điệp mà doanh nghiệp sử dụng sẽ dễ dàng thu thập được những thông tin này và sử dụng nó cho các mục đích khác nhau, xâm phạm tới quyền và lợi ích hợp pháp của NTD.

2.1.2.2. Trách nhiệm cung cấp thông tin cho người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Trong quan hệ hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, thông tin về hàng hóa, dịch vụ, về tổ chức, cá nhân kinh doanh đóng vai trò mấu chốt khiến cho NTD quyết định có giao kết hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hay không. Với đặc thù của hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là NTD không tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, đánh giá sản phẩm theo cảm quan của mình mà hoàn toàn dựa vào những thông tin do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp nên do đó, để tránh tổ chức, cá nhân kinh doanh không cung cấp hoặc cung cấp không đúng thông tin cho người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, pháp luật bảo vệ NTD trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối đặc biệt chú trọng đến loại trách nhiệm này.

2.1.2.3. Trách nhiệm cung cấp bằng chứng giao dịch cho người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Bằng chứng giao dịch là hình thức ghi nhận giao dịch giữa NTD với tổ chức, cá nhân kinh doanh về việc giao kết hợp đồng cấp quyền người dùng cuối. Bằng chứng giao dịch khi NTD tiến hành giao kết hợp đồng cấp quyền người dùng cuối với tổ chức, cá nhân kinh doanh có thể là hợp đồng, hóa đơn, các chứng từ, tài liệu liên quan ghi nhận một giao dịch đã được xác lập.

2.1.3. Phương thức giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

2.1.3.1 Phương thức khiếu nại

Khi phát hiện quyền lợi của mình bị vi phạm, Người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối hoặc đại diện của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối có thể lựa chọn các phương thức nhất định để bảo vệ quyền lợi của mình. Trước khi tiến tới việc lựa chọn và thực hiện một trong các phương thức giải quyết tranh chấp, thì khiếu nại là quyền được NTD vận dụng đầu tiên. Khiếu nại được xác định là thủ tục khởi đầu của quá trình giải quyết tranh chấp giữa NTD và thương nhân; dẫn dắt tiến trình giải quyết tranh chấp sau đó cũng như ảnh hưởng tới việc lựa chọn và thực hiện các phương thức giải quyết tranh chấp.

2.1.3.2. Phương thức hoà giải

Hoà giải là hình thức giải quyết tranh chấp trong đó các bên trong quá trình thương lượng có sự tham gia của bên thứ ba độc lập do hai bên cùng chấp nhận

hay chỉ định làm vai trò trung gian để hỗ trợ cho các bên nhằm tìm kiếm những giải pháp thích hợp cho việc giải quyết xung đột nhằm chấm dứt các tranh chấp, bất hoà. Phương thức hòa giải đòi hỏi phải có một bên thứ ba tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và NTD.

2.1.3.3. Phương thức khởi kiện tại trọng tài thương mại

Về kỹ thuật lập pháp, giải quyết tranh chấp tiêu dùng nói chung thông qua phương thức trọng tài thực tế mới được đưa vào Luật TTTM năm 2010 với một điều khoản duy nhất cho phép người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp trong trường hợp hợp đồng mẫu đã ấn định phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài. Tuy nhiên, Luật TTTM năm 2010 lại đưa ra điều kiện để tranh chấp được giải quyết bằng trọng tài cụ thể là các bên phải có thỏa thuận trọng tài. Thỏa thuận trọng tài này có thể được các bên thỏa thuận trước hoặc sau khi xảy ra tranh chấp, và phải gắn liền với quan hệ hợp đồng cụ thể.

2.1.3.4. Phương thức khởi kiện tại Tòa án

Toà án được xem là một phương thức giải quyết tranh chấp có từ lâu ở Việt Nam, được sử dụng rộng rãi và được nhiều người biết đến. Để thực hiện việc khởi kiện yêu cầu Toà án xét xử, về thủ tục tố tụng liên quan để tranh chấp tiêu dùng nói chung ngoài phải tuân theo LBVQLNTD 2010, còn phải tuân theo, dựa vào các quy định của BLTTDS 2015. Khi kết hợp LBVQLNTD 2010 cần tham khảo các bước nền tảng trong TTDS khi khởi kiện

2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên địa bàn Tỉnh Gia Lai

2.2.1. Khái quát về tình hình kinh doanh thương mại điện tử trên địa bàn Tỉnh Gia Lai

Gia Lai là một tỉnh miền núi nằm ở phía bắc khu vực Tây Nguyên, miền Trung của Việt Nam và là tỉnh có diện tích lớn thứ hai Việt Nam. Tính đến ngày 1/4/2019, toàn tỉnh Gia Lai là đơn vị hành chính Việt Nam đông thứ 18 về số dân số với 1.513.847 người và 374.512 hộ, xếp thứ 30 về Tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP), xếp thứ 33 về GRDP bình quân đầu người, đứng thứ 33 về tốc độ tăng trưởng GRDP. Năm 2020 GRDP năm 2020 đạt 80.000,32 tỉ Đồng, bình quân đầu người 51,9 triệu đồng, tốc độ tăng trưởng GRDP đạt 8,00%⁷. Cùng với sự phát triển bứt phát về hoạt động TMĐT ở nước ta nói chung trong thời gian qua thì hoạt động TMĐT tại Tỉnh Gia Lai cũng có sự phát triển rõ rệt. Theo kết quả báo của của Sở Công thương Tỉnh Gia Lai về chỉ số chỉ số Thương mại điện tử (EBI-

⁷ Xem tại: https://vi.wikipedia.org/wiki/Gia_Lai

E-Business Index⁸) năm 2022 của tỉnh Gia Lai đứng thứ 40/63 tỉnh, thành phố; tăng 4 bậc so với năm 2021 (44/63 tỉnh, thành phố), tăng 6 bậc so với năm 2020 (46/63 tỉnh, thành phố), đạt 13.92 điểm.

2.2.2. Những vướng mắc, bất cập phát sinh từ thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên địa bàn tỉnh Gia Lai và nguyên nhân

2.2.2.1. Những vướng mắc, bất cập phát sinh từ thực tiễn thực hiện pháp luật về bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng

Thứ nhất, Công tác quản lý nhà nước về hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Thứ hai, đối với nghĩa vụ chấp hành pháp luật BVNTD khi giao kết hợp đồng cấp quyền người dùng cuối thực tiễn tại Tỉnh Gia Lai

Thứ ba, thực tiễn tại Tỉnh Gia Lai cũng cho thấy, một số nội dung điều khoản được quy định mập mờ, không rõ ràng, đặc biệt là những quy định liên quan đến quyền và trách nhiệm giữa các bên trong giao kết hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

Thứ tư, Thực tiễn tại Tỉnh Gia Lai cũng ghi nhận nhiều nội dung điều khoản có dấu hiệu xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng với các hành vi khác đã được ghi nhận trên thực tế

Thứ năm, Bất cập trong việc giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

2.2.2.2. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

Thứ nhất, doanh nghiệp TMĐT chưa nhận thức đầy đủ về các quy định trong Luật BVQLNTD

Thứ hai, về phía người tiêu dùng: do công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật BVQLNTD còn hạn chế, chưa được thường xuyên, đồng bộ, đồng thời bản thân người tiêu dùng chưa thực sự quan tâm

Thứ ba, doanh nghiệp có tình hoặc chưa hiểu chính xác và đầy đủ về tính “thỏa thuận” với người tiêu dùng trong một số điều khoản, dẫn đến điều chỉnh nội dung mang ý chí đơn phương

Thứ tư, với vai trò là bên cung cấp dịch vụ trung gian, tạo môi trường kết nối giữa bên bán hàng và người mua hàng,

Thứ năm, một trong những nguyên nhân của thực trạng tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp TMĐT đến từ sự hạn chế về cơ chế, chính sách pháp luật hiện hành

⁸ Chỉ số Thương mại điện tử, gọi tắt là EBI (E-Business Index) giúp cho các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp có thể đánh giá mức độ ứng dụng thương mại điện tử và so sánh sự tiến bộ giữa các năm theo từng địa phương, đồng thời hỗ trợ việc đánh giá, so sánh giữa các địa phương với nhau dựa trên một hệ thống các chỉ số.

Tiểu kết chương 2

Trên cơ sở nghiên cứu tại Chương 2, tác giả rút ra một số kết luận cơ bản sau:

1. Quy định pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối còn chưa cụ thể và rõ ràng, chông chéo giữa các quy định về bảo vệ quyền lợi NTD nói chung và quy định về hợp đồng cấp quyền người dùng cuối. Trong khi đó, NTD khi tham gia hợp đồng cấp quyền người dùng cuối xuất hiện nhiều rủi ro hơn và cần phải được trao các quyền đặc thù. Bên cạnh đó, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hay các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực này được quy định rải rác trong các văn bản pháp luật khác nhau và hầu hết là các quy định chung,

2. Đồng thời, thực trạng các vụ việc xâm phạm quyền lợi người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối trên thực tế ngày càng gia tăng cả về số lượng và mức độ tinh vi, từ những vụ việc gây thiệt hại đơn lẻ một hoặc một vài NTD cho tới những vụ việc gây ảnh hưởng tới số lượng lớn NTD.

3. So với pháp luật của một số nước như đã phân tích có thể nhận thấy rằng chúng ta chưa có một hệ thống bảo vệ đồng bộ, chưa có những quy định cặn kẽ và chi tiết. Chính vì điều này nên hệ thống văn bản của chúng ta dường như vẫn còn mang nặng tính tượng trưng; rất ít doanh nghiệp cũng như NTD biết đến các quy định về quyền lợi và nghĩa vụ của mình. Điều này gây cản trở rất lớn cho công cuộc bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng ở Việt Nam. Một yêu cầu đặt ra cấp thiết đó là xây dựng một khung pháp lý vững chắc về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng. Có như vậy, TMĐT mới phát triển vững chắc và đem lại lợi ích cho NTD, cho các doanh nghiệp và nền kinh tế nói chung

CHƯƠNG 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI DÙNG TRONG HỢP ĐỒNG CẤP QUYỀN NGƯỜI DÙNG CUỐI

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

3.1.1. Thể chế hóa đường lối, chính sách của Đảng về phát triển nền kinh tế thị trường và đảm bảo quyền tự do kinh doanh, tự do hợp đồng

Kinh tế thị trường là mô hình kinh tế vận động và phát triển dựa trên cơ sở các quy luật của thị trường (quy luật cung cầu, quy luật giá trị, quy luật cạnh tranh, quy luật giá cả...). Trong đó, quan hệ tài sản, hàng hoá - tiền tệ bao quát hầu hết các lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội. Ở nước ta, nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa là nền kinh tế hàng hoá nhiều thành phần vận hành theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước dưới sự lãnh đạo của Đảng Cộng sản

3.1.2. Bảo đảm sự cân bằng lợi ích giữa người dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quan hệ hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Tại Việt Nam, một trong các quan điểm chỉ đạo, định hướng xây dựng Luật BVQLNTD 2010 là coi người tiêu dùng có vị trí yếu thế trong quan hệ với nhà sản xuất kinh doanh hay đảm bảo sự cân bằng trong giao dịch dân sự giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh⁹. Cụ thể, cơ quan chủ trì soạn thảo tiếp cận người tiêu dùng luôn là bên thiếu thông tin, đặc biệt là các thông tin và kiến thức liên quan đến đặc tính kỹ thuật của sản phẩm; ít có cơ hội đàm phán, thương lượng trong quan hệ với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Do đó, nếu để các bên tự do vô hạn thì hợp đồng sẽ trở thành phương tiện để bên mạnh hơn lấn át bên yếu thế hơn và gây thiệt hại lớn tới lợi ích chung của xã hội.

3.1.3. Đảm bảo tính tương thích với các Điều ước quốc tế có liên quan nhằm hài hòa hóa pháp luật trong nước trên tiến trình hội nhập quốc tế

Trên thực tế, quá trình tham gia Khu vực Mậu dịch Tự do ASEAN (AFTA), Diễn đàn Hợp tác Kinh tế châu Á - Thái Bình Dương (APEC), quan hệ thương mại với Liên minh Châu Âu EU, khu vực tự do Bắc Mỹ NAFTA, thực hiện Hiệp định thương mại Việt - Mỹ, là thành viên tổ chức thương mại thế giới WTO... cho thấy Việt Nam gặp rào cản lớn về luật pháp do hệ thống luật pháp nước ta còn nhiều khác biệt so với những định chế của các tổ chức kinh tế, các quốc gia nói trên. Tham gia toàn cầu hóa, tiến trình hội nhập, chúng ta phải chấp nhận hệ thống luật pháp, các định chế của các tổ chức và các quốc gia mà chúng ta ký hiệp định thương mại song phương.

⁹ Nguyễn Thị Thu, (2013), “Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”, Luận án tiến sĩ luật học, Học viện Khoa học xã hội

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

3.2.1. Hoàn thiện quy định pháp luật về quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

3.2.1.1. Cần ban hành quy định cụ thể và rõ ràng về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Luật Giao dịch điện tử năm 2005, Luật Công nghệ thông tin năm 2006, các nghị định và thông tư hướng dẫn mới chỉ quy định chung chung về quyền và nghĩa vụ của các chủ thể trong giao dịch điện tử mà chưa đi sâu vào điều chỉnh mối quan hệ giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối. Bên cạnh đó thì Luật BVQLNTD năm 2010, Nghị định 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BVQLNTD cũng chỉ quy định về bảo vệ NTD trong các giao dịch nói chung.

3.2.1.2. Quyền tài sản của người dùng thông qua hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Để có thể bảo vệ được quyền tài sản của người dùng trong thế giới ảo, nhất thiết phải có cơ chế công nhận tài sản ảo.

Thực tế, có khá nhiều các giao dịch tài sản ảo được thanh toán bằng tiền thật tại Việt Nam. Ví dụ nổi tiếng nhất là việc Công ty An ninh mạng Bkav đã mua lại tên miền Bkav.com với giá lên đến 2,3 tỷ Đồng theo (Trang BKAV ngày 05 tháng 01 năm 2012)¹⁰, hay ông Phạm Trường Sơn, thuộc công ty Market4gamer đã mua lại hai tài khoản của người chơi với giá lên đến 1,8 tỷ Đồng (Zingnews ngày 11 tháng 09 năm 2008¹¹). Điều đó cho thấy, tài sản ảo chính là một quyền tài sản và rất cần thiết được các văn bản pháp luật thừa nhận, làm nền tảng bảo hộ các quyền tài sản liên quan nếu có phát sinh tranh chấp.

3.2.2. Hoàn thiện quy định pháp luật về trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

3.2.2.1. Quy định về nguyên tắc cung cấp thông tin cho người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Trong thời đại công nghệ bùng nổ, TMĐT đang ngày càng được NTD ưa chuộng thì thông tin chính là mấu chốt quyết định cho việc giao kết hợp đồng cấp quyền người dùng cuối. Do sự phát triển tự do của thị trường này dẫn đến việc lượng thông tin mà NTD được cung cấp bị thiếu cân đối, những thông tin tốt về dịch vụ, về thương nhân thì được cung cấp rất nhiều đồng thời bị thổi phồng còn những thông tin xấu, những thông tin cảnh báo về sản phẩm thì được thương nhân che giấu đi.

¹⁰ Báo CAND (2012), “Bkav bỏ 2,3 tỷ đồng để lấy lại tên miền quốc tế Bkav.com”; xem tại: <https://cand.com.vn/Khoa-hoc-Quan-su/Bkav-bo-23-ty-dong-de-lay-lai-ten-mien-quoc-te-Bkavcom-i193651/>

¹¹ Báo Vietnamnet (2009), “Game thủ nói gì về tài sản ảo?”; xem tại: <https://vietnamnet.vn/game-thu-noi-gi-ve-tai-san-ao-i319672.html>

3.2.2.2. *Quy định tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp bằng hợp đồng cấp quyền người dùng cuối cho người tiêu dùng qua phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản.*

Khi xảy ra tranh chấp, NTD cần phải có bằng chứng giao dịch để chứng minh tư cách pháp lý, quyền và nghĩa vụ của mình trong giao dịch điện tử với tổ chức, cá nhân kinh doanh. Thế nhưng, NTD rất khó khăn trong việc lưu trữ các bằng chứng về việc giao kết hợp đồng với tổ chức, cá nhân kinh doanh do giao dịch được thực hiện trong môi trường điện tử.

3.2.3. *Hoàn thiện quy định về phương thức giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối*

3.2.3.1. *Quy định về phương thức khiếu nại*

Về phương thức khiếu nại, báo cáo số 155/BC-BC ngày 19 tháng 9 năm 2022 của Bộ Công thương về tổng kết thi hành Luật BVQLNTD nhận định: Hiện tại, cơ chế yêu cầu và giải quyết yêu cầu giải quyết yêu cầu bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối được quy định chung chung và lúng lợ, không tạo ra một cơ chế nhất quán và xuyên suốt¹²

3.2.3.2. *Quy định về phương thức khởi kiện tại Tòa án*

Thứ nhất, Bổ sung phương thức khởi kiện tập thể

Hiện nay, BLTTDS 2015 và LBVQLNTD 2010 không có quy định cụ thể về phương thức khởi kiện tập thể. Đây là một trong những lỗ hổng trong pháp luật mà đã nói đến khởi kiện tập thể thì không thể nói việc xâm phạm đối với một người là nhỏ lẻ, mà phải đặt nó ở góc nhìn tổng quan hơn, việc xâm phạm ở mức độ nghiêm trọng với quy mô lớn tổn hại đến cả cộng đồng, cả tập thể người. Việc tổn hại đến cả một cộng đồng thì không thể xem việc vi phạm là nhỏ.

3.2.3.3. *Quy định về phương thức giải quyết tranh chấp online (ODR)*

Thuật ngữ Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến (Online Dispute Resolution – gọi tắt là ODR) xuất hiện lần đầu vào năm 1996 trên các bài viết và hội nghị dành riêng cho ODR do các trường đại học tổ chức. Hoạt động ODR ban đầu chỉ đơn giản là áp dụng hoạt động trực tuyến vào các phương thức giải quyết tranh chấp như: thương lượng, hòa giải, trọng tài, bằng việc sử dụng Internet như một công cụ để thực hiện các quy trình GQTC đã được thiết lập, thay vì sử dụng không gian mạng để GQTC theo cách hoàn toàn mới với những thủ tục, quy trình khác biệt so với phương thức truyền thống¹³.

¹² Bộ Công thương (2022), Báo cáo số 155/BC-BC ngày 19 tháng 9 năm 2022 về tổng kết thi hành Luật Bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, Hà Nội

¹³ Trần Thị Thuận Giang, Lê Trần Quốc Công (2021), Các nguyên tắc cơ bản trong hoà giải trực tuyến đối với tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử theo pháp luật Liên minh Châu Âu - Một số vấn đề pháp lý và kinh nghiệm đối với Việt Nam, Tài liệu tọa đàm, Bộ Tư pháp

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

3.3.1. Nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Giao dịch điện tử giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng ngày càng phát triển mạnh mẽ. Hệ thống pháp luật liên quan tới giao dịch điện tử và bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối về cơ bản đã được xác lập và đang liên tục được bổ sung nhằm hoàn thiện hơn.

3.3.2. Tăng cường năng lực cho các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Đối với các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối cấp huyện, cần phải có các văn bản hướng dẫn cụ thể về nhiệm vụ quyền hạn và cách thức tổ chức thực hiện những nhiệm vụ quyền hạn đó, góp phần thực thi Luật BVQLNTD một cách thống nhất. Tránh tình trạng, mặc dù trong Luật quy định rõ quyền khiếu nại của NTD đến Ủy ban nhân dân cấp huyện nhưng NTD lại không biết khiếu nại tới phòng nào, ban nào của Ủy ban nhân dân cấp huyện để bảo vệ quyền và lợi ích cho mình.

3.3.4. Tăng cường hợp tác quốc tế

Thứ nhất, Tham gia vào mạng lưới các cơ quan bảo vệ người tiêu dùng trên thế giới

Thứ hai, việc giải quyết khiếu nại xuyên biên giới cần phải căn cứ trên các nguyên tắc chung mà khi Cơ quan bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối Việt Nam tham gia cần tôn trọng như nguyên tắc tôn trọng thỏa thuận của các bên, tính độc lập của cơ quan bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Thứ ba, ký các văn kiện pháp lý về hợp tác với cơ quan bảo vệ người tiêu dùng của các nước

3.3.5. Đa dạng hóa các tổ chức xã hội bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối

Thực tế cho thấy, mô hình tổ chức của các tổ chức BVNTD ở Việt Nam hiện nay là còn nghèo nàn, chưa phù hợp với sự phong phú, đa dạng của công tác BVNTD cũng như chưa phát huy được sức mạnh của xã hội trong hoạt động này. Cần có các nghiên cứu trong việc xây dựng cơ cấu, đồng bộ hóa hệ thống và đổi mới phương pháp hoạt động của các tổ chức xã hội tại Việt Nam để tiến đến tư vấn, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng xuyên biên giới. Kinh nghiệm của nhiều quốc gia trên thế giới.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở nghiên cứu tại Chương 3, tác giả rút ra một số kết luận cơ bản sau:

1. Hoàn thiện khung pháp lý về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối cần phải đảo đảm sự cân bằng lợi ích giữa người dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh trong quan hệ hợp đồng cấp quyền người dùng cuối đồng thời phải đảm bảo tính tương thích với các Điều ước quốc tế có liên quan nhằm hài hòa hóa pháp luật trong nước trên tiến trình hội nhập quốc tế. Từ các nguyên tắc này cần triển khai sửa đổi, bổ sung các quy định cụ thể về những nội dung như quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối hay các phương thức giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh và người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

2. Hiệu quả của việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là sự tổng hợp của việc nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối của tổ chức, cá nhân kinh doanh; và tăng cường năng lực cho các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền của người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối.

KẾT LUẬN

Ngày nay cùng với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật và đặc biệt là sự phát triển của công nghệ thông tin, thương mại điện tử đã có những bước phát triển nhanh chóng trên toàn thế giới mà trong đó có Việt Nam, và nó được xem như là sự phát triển tất yếu của nền kinh tế số hoá và xã hội thông tin. Trong phạm vi nội dung nghiên cứu, luận văn đã giải quyết được các vấn đề cơ bản sau:

Thứ nhất, luận văn đặt vấn đề là giải quyết việc bảo vệ quyền lợi của người dùng liên quan đến các giao dịch được thực hiện trong môi trường mạng internet. Chủ yếu các quyền của người dùng trong môi trường này gắn liền với hợp đồng cấp quyền người dùng cuối (EULA), là các thỏa thuận được đề xuất bởi các nhà sản xuất chương trình phần mềm hay ứng dụng di động trước khi người dùng có tiến hành sử dụng các dịch vụ mà họ cung cấp.

Đề giải quyết được vấn đề này, Luận văn đi từ việc tìm hiểu hợp đồng cấp quyền người dùng cuối là gì và các đặc điểm cơ bản của nó. Dựa trên nhiều quan điểm đang còn tranh cãi giữa các nhà nghiên cứu pháp lý trên thế giới, Luận văn đưa ra kết luận về bản chất hợp đồng theo mẫu của EULA. Từ đó, định hướng rõ ràng hơn về thái độ cần thiết của pháp luật quản lý các giao dịch này trên thực tế.

Thứ hai, luận văn phân tích, đánh giá thực trạng quy định pháp luật Việt Nam về bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, từ đó cũng cho thấy hiệu quả thực thi pháp luật còn thấp, chưa đảm bảo cho NTD được bảo vệ toàn diện trong môi trường TMĐT nhiều rủi ro. Để bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Luật Giao dịch điện tử năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành hai văn bản trên đã có những quy định cơ bản, bước đầu tạo nên khung pháp lý cho vấn đề này. Mặc dù vậy, các quy định còn thiếu đồng bộ, thống nhất, chưa tập trung điều chỉnh hợp đồng cấp quyền người dùng cuối giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh với người tiêu dùng. Vấn đề thực thi pháp Luật BVQLNTD lại không đạt được hiệu quả cao do nhiều nguyên nhân khác nhau, công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật không tốt dẫn đến tổ chức, cá nhân kinh doanh không hiểu trách nhiệm của mình với người tiêu dùng để thực hiện đúng pháp luật. Đòi hỏi các cơ quan chức năng cần tăng cường kiểm tra, giám sát các tổ chức, cá nhân kinh doanh tiến hành giao dịch với người tiêu dùng, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng được bảo vệ ở mức cao nhất.

Thứ ba, trước thực trạng như trên, việc hoàn thiện pháp Luật BVQLNTD là nhu cầu cấp thiết. Bắt đầu từ việc xây dựng một hệ thống pháp luật đồng bộ và

nhất quán, đáp ứng nhu cầu thực tiễn. Để đạt được điều này, Luận văn đã đề ra các giải pháp nhằm góp phần hoàn thiện pháp luật và tăng cường công tác thực hiện pháp Luật BVQLNTD ở Việt Nam.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Tiếng Việt

1. Nguyễn Thị Hồng Nhung (2015), “Quyền tác giả trong không gian ảo”, Nxb. Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh
2. Lê Nết (2007), “Bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ đối với phần mềm máy tính ở Việt Nam = Intellectual Property Rights to Software in Vietnam”, Tài liệu hội thảo, Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh, tr.43-65
3. Hứa Thị Thanh Hòa (2017), Bảo hộ phần mềm máy tính theo quy định của pháp luật một số nước trên thế giới và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam , Luận văn thạc sĩ luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội
4. Hồ Lê Anh Nhân (2020), “Bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ đối với chương trình máy tính theo pháp luật Việt Nam”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Luật, Đại học Huế
5. Viện Nhà nước và Pháp luật (1999), Tìm hiểu Luật bảo vệ người tiêu dùng các nước và vấn đề bảo vệ người tiêu dùng ở Việt Nam, Nxb. Lao động
6. Chính Phủ (2010), Tờ trình số 45/TTr-CP về dự án Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Hà Nội
7. Bộ Công Thương (2022), Tờ trình về việc xây dựng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sửa đổi), Hà Nội
8. Bộ Công Thương – Cục TMĐT và KTS, Sách trắng Thương mại Điện tử Việt Nam năm 2019. Truy cập tại idea.gov.vn
9. Ngọc Duy (2019), “94% người Việt sử dụng Internet hàng ngày”; xem tại: <https://thuongtruong.com.vn/news/94-nguoi-viet-su-dung-internet-hang-ngay-21597.html>
10. Nguyễn Phan Phương Tàn (2020), *Bản chất pháp lý của hợp đồng cấp quyền người dùng cuối và hướng tiếp cận của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam*, Tạp chí Tài chính.
11. Nguyễn Thị Vân Anh (chủ biên) (2014), Giáo trình Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nxb. Công an Nhân dân, tr. 21
12. Hà Thanh (2021), “Thông tin gần 19.000 khách hàng của Nguyễn Kim bị rao bán”; xem tại: <https://kinhtedothi.vn/thong-tin-gan-19-000-khach-hang-cua-nguyen-kim-bi-rao-ban.html>
13. Chương trình Australia hỗ trợ cải cách kinh tế Việt Nam (Aus4Reform) và Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công Thương (2019), Báo cáo nghiên cứu “Tổng kết 09 năm (2011-2019) thực thi Luật bảo vệ quyền lợi NTD”
14. Xem tại: <https://gialai.gov.vn/tin-tuc/chi-so-thuong-mai-dien-tu-tinh-gia-lai-nam-2022-tang-4-bac.73076.aspx>

15. Xem tại: <https://gialai.gov.vn/tin-tuc/co-hoi-phat-trien-thuong-mai-dien-tu.69783.aspx>, truy cập ngày nào?
16. Lưu Đức Huy (2018), “Quản lý thuế đối với hoạt động kinh doanh qua mạng xã hội”; xem tại: https://mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/pages_r/l/chi-tiet-tin?dDocName=MOFUCM138970
17. Sở Công Thương Tỉnh Gia Lai (2022), Báo cáo tổng kết thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,
18. Nguyễn Thị Thư, (2013), “Hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay”, Luận án tiến sĩ luật học, Học viện Khoa học xã hội
19. Lê Thị Thu (2011), *Nghiên cứu về các giao thức bảo vệ thông tin trong thỏa thuận hợp đồng điện tử*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Quốc gia Hà Nội.
20. Bùi Lê Thục Linh, *Bảo mật thông tin cá nhân trong kỷ nguyên Big Data*, Tạp chí Pháp luật & Phát triển, số tháng 06/2018.
21. Nguyễn Phan Phương Tần (2020), *Bản chất pháp lý của hợp đồng cấp quyền người dùng cuối và hướng tiếp cận của pháp luật bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam*, Tạp chí Tài chính.
22. Lò Thị Phương Nhung, Nguyễn Mai Phương (2019), *Big data và ứng dụng trong bảo mật thông tin*, Tạp chí Khoa học công nghệ Việt Nam.
23. Nguyễn Phan Phương Tần (2021), *Một số bất cập của pháp luật Việt Nam về bảo vệ quyền riêng tư của người dùng trong các hợp đồng cấp quyền người dùng cuối*, Tạp chí Khoa học Pháp lý Việt Nam. Số 02.
24. Báo CAND (2012), “Bkav bỏ 2,3 tỷ đồng để lấy lại tên miền quốc tế Bkav.com”; xem tại: <https://cand.com.vn/Khoa-hoc-Quan-su/Bkav-bo-23-ty-dong-de-lay-lai-ten-mien-quoc-te-Bkavcom-i193651/>
25. Báo Vietnamnet (2009), “Game thủ nói gì về tài sản ảo?”; xem tại: <https://vietnamnet.vn/game-thu-noi-gi-ve-tai-san-ao-i319672.html>
26. Cao Xuân Phong (2022), “Hoàn thiện khung pháp lý về tài sản ảo và tiền ảo”, Tạp chí Luật sư Việt Nam, Số 12, tr. 11-16.
27. Lê Thị Minh (2022), “Khả năng kiểm soát tài sản ảo dưới góc độ quyền sở hữu và quyền tự do hợp đồng”, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, Số 19, tr. 10–16.
28. Bộ Công thương (2022), Báo cáo số 155/BC-BC ngày 19 tháng 9 năm 2022 về tổng kết thi hành Luật Bảo vệ người dùng trong hợp đồng cấp quyền người dùng cuối, Hà Nội
29. Phạm Công Thiên Đình (2022), Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân bằng Tòa án theo pháp luật Việt Nam hiện nay, Luận án tiến sĩ luật học, Học viện Khoa học xã hội

30. Trần Thị Thuận Giang, Lê Trần Quốc Công (2021), Các nguyên tắc cơ bản trong hoà giải trực tuyến đối với tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử theo pháp luật Liên minh Châu Âu - Một số vấn đề pháp lý và kinh nghiệm đối với Việt Nam, Tài liệu tọa đàm, Bộ Tư pháp

B. Tiếng Anh

31. Winn, Jane K. and Brian H. Bix, Diverging Perspectives on Electronic Contracting in the U.S. and EU, *Cleveland State Law Review (Law Journals)*, Vol. 54, No. (1), pp. 175-190, 2006

32. Watson, Alan. "The Evolution of Law: The Roman System of Contracts." *Law and History Review*, vol. 2, no. 1, 1984, pp. 1–20. JSTOR, www.jstor.org/stable/743908

33. Trandafirescu, Bogdan Cristian, The electronic contract signing and its coming into force in the Romanian Law, in *The 6th International Conference of PhD students - University of Miskolc*, 2007;

34. Macsim, Andreia-Roxana, The new Consumer Rights Directive. A comparative law and economics analysis of the maximum harmonisation effects on consumers and businesses. The case of the cooling-off period from online contract, in *Department of Business Law, Aarhus School of Business, Aarhus University*, 2012

35. Hill, Jennifer E., The Future of Electronic Contracts in International Sales: Gaps and Natural Remedies under the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, *Northwestern Journal of Technology and Intellectual Property* Vol.2, No. (1), 2003;

36. Oxford Learner's Dictionaries; xem tại: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/terms-and-conditions>

37. Bryan A. Garner (2019), "Black's Law Dictionary", Publisher by Thomson Reuters

38. Gamarello Thomas, The Evolving Doctrine of Unconscionability in Modern Electronic Contracting, *Law School Student Scholarshio*, Vol. 647, 2015

39. Florence M.Chee, Nicholas T. Taylor, and Suzanna de Castell, ReMediating Research Ethics: End – User License Agreements in Online Games, *Bulletin of Science, Technology & Society*, 32(6) 497-506, 2012.

40. Douglas W. Allen, Transaction Costs, Boudewijn Bouckaert and Gerrit De Geest, eds., *The Encyclopedia of Law and Economics*, volume 1, Cheltenham, Edward Elgar, 2000;

41. David Mayer, Privacy Activists Take On Oracle and Equifax Over Shadowy Profiling, *Fortune*, 8 November 2018.

42. Cambridge Dictionary Online, <https://dictionary.cambridge.org/vi/dictionary/english/end-user>

43. Daskalova, Victoria I., Consumer Welfare in EU Competition Law: What is It (Not) About? (May 1, 2015). *The Competition Law Review* (2015), Vol. 11, Issue 1, pp 131- 160; TILEC Discussion Paper No. 2015-011
44. Dawson, Ed, Sharon Christensen, Ernest Foo, Audun Josang, Praveen Gauravaram, Kathryn O'Shea, and Judith McMamara, *Electronic Contract Administration - Legal and Security Issues*, Literature Review. 2005;
45. United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), *Guidelines for Consumer Protection*, New York and Geneva, 2016;
46. Zacks, Eric A., *The Restatement (Second) of Contracts § 211: Unfulfilled Expectations and the Future of Modern Standardized Consumer Contracts* (May 5, 2016)
47. *William & Mary Business Law Review* 733 (2016); Wayne State University Law School Research Paper No. 2016-14. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2776182>
48. UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, xem tại đường link: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf
49. Gabrielle Kaufmann-Kohler, Thomas Schultz (2004), *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International B.V
50. Faye Fangfei Wang, 2008, *Online Dispute Resolution*, Chandos Publishing;