



BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG

Trịnh Hoàng Minh

Trường Đại học Luật, Đại học Huế, Đường Võ Văn Kiệt, Huế, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: **Trịnh Hoàng Minh** <trinhhoangminhls@gmail.com>

(Ngày nhận bài: 29-05-2024; Ngày chấp nhận đăng: 09-12-2024)

Tóm tắt: Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội, vấn đề vi phạm pháp luật về thông tin cá nhân của người tiêu dùng đang là một vấn nạn lớn, đặc biệt xuất phát từ các giao dịch trên không gian mạng, vì vậy vấn đề cấp thiết hiện nay là việc hoàn thiện khung pháp lý về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong môi trường không gian mạng. Ở Việt Nam và các quốc gia trên thế giới, giao dịch trên không gian mạng phát triển một cách nhanh chóng, mở rộng xuyên qua nhiều quốc gia nên việc phát sinh những rủi ro trên không gian mạng là không thể nào tránh khỏi, vấn đề quan trọng đặt ra là thông tin cá nhân của người tiêu dùng bị xâm phạm trái phép. Bài viết đánh giá thực trạng pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi thực hiện các giao dịch trên không gian mạng, chỉ ra những vướng mắc, khó khăn, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện các quy định của pháp luật.

Từ khóa: Thông tin cá nhân, bảo vệ, không gian mạng

PROTECTING PERSONAL INFORMATION OF CONSUMERS ONLINE

Trinh Hoang Minh

University of Law, Hue University, Vo Van Kiet St., Hue, Vietnam

Correspondence to **Trinh Hoang Minh** <trinhhoangminhls@gmail.com>

(Received: May 29, 2024; Accepted: December 09, 2024)

Abstracts: Protecting consumer rights is a collective responsibility of society as a whole. Violations of laws regarding consumers' personal information have become a major issue, particularly stemming from transactions conducted online. Therefore, the urgent need today is to enhance the legal framework for safeguarding consumers' personal information in the online environment. In Vietnam and various other countries worldwide, online transactions have rapidly expanded across borders, inevitably leading to risks in cyberspace. The critical issue at hand is the unlawful infringement upon consumers' personal information. This article assesses the current legal landscape concerning the protection of consumers'

personal information in online transactions, identifying challenges and difficulties. Subsequently, it proposes solutions to refine legal provisions.

Keywords: Personal information, protection, online environment

1. Đặt vấn đề

Với sự phát triển không ngừng của nền kinh tế thị trường, đặc biệt là sự phát triển của hệ thống không gian mạng, số lượng người tiêu dùng thực hiện các giao dịch trên không gian mạng ngày một gia tăng. Để thực hiện các giao dịch một cách nhanh chóng, dễ dàng, người tiêu dùng buộc phải cung cấp thông tin cá nhân của mình cho doanh nghiệp, người bán hàng như: địa chỉ, thông tin liên lạc, số điện thoại... Do đó, giao dịch qua không gian mạng luôn đi kèm với nhiều rủi ro. Các cá nhân, tổ chức có thể lợi dụng thông tin cá nhân nhằm mục đích thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật như: lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, bán hàng giả, hàng kém chất lượng... Các thông tin cá nhân sau khi được các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận sẽ tạo thành nguồn dữ liệu mang giá trị thương mại, phục vụ cho các hoạt động quảng cáo, tiếp thị... trên thị trường không gian mạng.

Hiện nay, các quy định pháp lý về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng qua các giao dịch trên không gian mạng vẫn chưa rõ ràng, còn một số nội dung chưa đầy đủ. Hành lang pháp lý còn bất cập, khiến người tiêu dùng phải chịu nhiều thiệt hại nghiêm trọng từ các hành vi vi phạm pháp luật khi bị đánh cắp thông tin cá nhân trên không gian mạng. Nhằm hạn chế những rủi ro không đáng có cho người tiêu dùng, nhiều quốc gia trên thế giới đã ban hành các văn bản pháp luật điều chỉnh về chuẩn mực tiếp cận và sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi thực hiện các giao dịch trên không gian mạng.

2. Thông tin cá nhân của người tiêu dùng và quyền riêng tư

Theo Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước, đây được coi là văn bản pháp luật đầu tiên đưa ra khái niệm về thông tin cá nhân. Nghị định này quy định: Thông tin cá nhân là thông tin đủ để xác định chính xác danh tính một cá nhân, bao gồm ít nhất một trong những nội dung sau đây: họ tên, ngày sinh, nghề nghiệp, chức danh, địa chỉ liên hệ, địa chỉ thư điện tử, số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số hộ chiếu. Có thể thấy, dù khái niệm về thông tin cá nhân trên đã có hướng tiếp cận phù hợp với các khái niệm của một số quốc gia trên thế giới, cho đến nay, pháp luật Việt Nam vẫn chưa có sự thống nhất về khái niệm thông tin cá nhân của người tiêu dùng nói riêng và thông tin cá nhân nói chung. Cụ thể: theo Luật Công nghệ thông tin năm 2006 (thông tin số, thông tin riêng, thông tin cá nhân trên môi trường mạng); Luật Giao dịch điện tử năm 2023 (dữ liệu cá nhân); Luật An toàn thông tin mạng năm 2015 (dữ liệu về thông tin cá nhân)... Trong các định nghĩa được quy định trong các văn bản pháp lý nêu trên, một số

được định nghĩa, giải thích cụ thể; số còn lại chỉ được sử dụng mà không được giải thích hay định nghĩa. Như vậy, thông tin cá nhân của người tiêu dùng được hiểu là những thông tin gắn với việc xác định danh tính của cá nhân người tiêu dùng. Những thông tin này rất đa dạng: họ tên, tuổi, giới tính, địa chỉ, nghề nghiệp, điện thoại, địa chỉ thư điện tử, số hộ chiếu, số căn cước công dân, thông tin y tế, tài chính, văn hóa, xã hội... của người tiêu dùng.

Quyền riêng tư là quyền cá nhân được phép giữ kín thông tin, tư liệu, dữ liệu gắn với cuộc sống riêng tư của mình, quyền bất khả xâm phạm về thân thể, nơi ở, thư tín, điện thoại và các thông tin điện tử khác nhau mà không một chủ thể nào có quyền tiếp cận công khai trừ trường hợp được chính người này hoặc bằng quyền quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền¹. Một số thông tin thuộc bí mật cá nhân gồm có hồ sơ y tế, hồ sơ nộp thuế, số thẻ bảo hiểm xã hội, số thẻ tín dụng và những bí mật cá nhân khác. Vào năm 2008, Bộ Công thương đã dịch “*Những nguyên tắc cơ bản về bảo vệ dữ liệu cá nhân trong thương mại điện tử của APEC*” sang tiếng Việt, trong đó APEC cho rằng thông tin cá nhân là bất kỳ thông tin nào để xác định được hay có thể xác định được danh tính của một cá nhân cụ thể. Những nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân được xây dựng trong bối cảnh một số nền kinh tế trong khu vực đã có hệ thống pháp luật hoàn thiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, trong khi một số nền kinh tế khác có thể mới đang nghiên cứu, xem xét vấn đề này. Hệ thống pháp luật của từng nền kinh tế (nếu có) cũng đưa ra những cách thức điều chỉnh khác nhau đối với vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân. Chẳng hạn, một số luật phân định rạch ròi giữa thông tin để tìm kiếm với những thông tin khác. Bất chấp những khác biệt này, nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân được xây dựng nhằm đưa ra một cách tiếp cận nhất quán cho các hệ thống luật pháp về bảo vệ dữ liệu cá nhân của các nước thành viên APEC. Nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân áp dụng đối với thông tin cá nhân, là thông tin có thể dùng để xác định danh tính của một con người cụ thể. Thông tin cá nhân cũng bao gồm những thông tin không đáp ứng được tiêu chí trên, nhưng khi kết hợp với những thông tin khác có thể giúp xác định danh tính của một con người cụ thể. Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) đã thông qua Hướng dẫn 1980. Sự ra đời của hướng dẫn này đã góp phần gây sự chú ý của quốc tế về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng và những rủi ro mà vấn đề này mang lại đối với nền kinh tế. Theo tổ chức này việc đảm bảo an toàn các thông tin, đặc biệt là thông tin cá nhân trên không gian mạng là một trong những vấn đề quan trọng trong việc xây dựng chính sách pháp luật của họ. Công ước 108 của Hội đồng Châu Âu liên quan đến vấn đề xử lý dữ liệu cá nhân được xem là Công ước ràng buộc quốc tế về mặt pháp lý duy nhất về bảo vệ thông tin cá nhân cung cấp cho các quốc gia và tổ chức trên thế giới một chế độ kiểu mẫu liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân².

¹ Nguyễn Sơn Tùng (2023), “Một số vấn đề về quyền riêng tư trong quy định của Luật Báo chí – Thực trạng và kiến nghị hoàn thiện”, đăng trên Tạp chí Công thương, từ <https://tapchicongthuong.vn/mot-so-van-de-ve-quyen-rieng-tu-trong-quy-dinh-cua-luat-bao-chi-thuc-trang-va-kiem-nghi-hoan-thien-112221.htm>, truy cập ngày 15/7/2024

² Richard Woodward (2009), *The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)*, London.

Năm 2016, Liên minh Châu Âu ban hành GDPR (General Data Protection Regulation) có hiệu lực thi hành từ ngày 25/5/2018 và được coi là một quy định chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân, tránh khỏi những hành vi thu thập dữ liệu cá nhân trái pháp luật từ người dùng. GDPR định nghĩa dữ liệu cá nhân là: *“Bất kỳ thông tin nào liên quan đến cá nhân được xác định hoặc có thể nhận dạng cá nhân (chủ thể dữ liệu)”*. Trong đó, một người có thể được xác định trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua tham chiếu đến mã định danh như tên, số nhận dạng, dữ liệu vị trí... Có thể thấy rằng, GDPR phân biệt các dữ liệu cá nhân về khả năng định dạng³. Tại Điều 1034, Bộ luật Dân sự Trung Quốc quy định: *“Thông tin cá nhân là thông tin được ghi lại bằng điện tử hoặc dưới các hình thức khác có thể xác định một cá nhân cụ thể hoặc kết hợp với thông tin khác”*⁴.

Như vậy, qua các định nghĩa từ một số quốc gia trên thế giới, có thể thấy mỗi quốc gia đều có định nghĩa khác nhau về thuật ngữ thông tin cá nhân. Các định nghĩa đó có nội hàm chung là thông tin cá nhân về cơ bản đó là quyền con người, rõ hơn đó là quyền riêng tư của cá nhân. Tuy nhiên, thông tin cá nhân là một định nghĩa mang tính khái quát cao, thực tế thông tin cá nhân rất đa dạng và phong phú, nó tồn tại dưới nhiều hình thức khác nhau, tùy vào hoàn cảnh cụ thể của mỗi quốc gia mà đưa ra định nghĩa về thông tin cá nhân khác nhau.

3. Thực trạng pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân người tiêu dùng trong giao dịch không gian mạng

Trong những năm gần đây, các giao dịch trên không gian mạng ở Việt Nam chứng kiến sự phát triển nhanh chóng với tốc độ trung bình từ 25-35%/năm; quy mô thị trường năm 2023 ước đạt 20,5 tỷ USD, tăng 25%, tương đương 4 tỷ USD so với năm 2022. Năm 2023, trong giao dịch trên không gian mạng, cơ quan Nhà nước đã kiểm tra 834 vụ, xử lý 764 vụ, phạt tiền 12 tỷ đồng, trị giá hàng hóa gần 6 tỷ đồng⁵... Không gian mạng hiện nay là môi trường lý tưởng cho việc thực hiện các giao dịch trong nước và xuyên biên giới một cách nhanh chóng, hiệu quả, với thủ tục được cắt giảm chỉ qua vài thao tác đơn giản trên hệ thống. Do đó, yêu cầu đặt ra là phải có một hành lang pháp lý thống nhất nhằm điều chỉnh các vấn đề phát sinh từ các giao dịch trên không gian mạng, đặc biệt là trong việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng:

Một là, quyền được bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

Không ai có thể bị xâm phạm một cách độc đoán vào đời tư, gia đình, nhà ở, thư tín, hay bị xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm. Mỗi cá nhân đều có quyền được pháp luật bảo vệ khỏi những hành vi xâm phạm đó. Đây được xem là một cột mốc cơ bản và quan trọng để các quốc gia trên thế giới đặt mục tiêu thực hiện và bảo vệ quyền riêng tư của công dân trước mọi hành

³ https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/GDPR_FINAL_EPSU.pdf, truy cập ngày 21/6/2023.

⁴ Lu Zhang (2021), *“Personal information of privacy nature”* under Chinese Civil Code, đăng trên Tạp chí truy cập tại: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0267364921001102>, truy cập ngày 21/6/2023.

⁵ Thảo Chi (2024), bảo vệ người tiêu dùng trên không gian mạng, truy cập tại: <https://nhandan.vn/bao-ve-nguoi-tieu-dung-tren-khong-gian-mang-post800989.html>, truy cập ngày 15/7/2024.

vi xâm phạm. Tại Việt Nam, vào năm 1946, bản Hiến pháp đầu tiên đã quy định rằng nhà ở và thư tín của công dân không được xâm phạm trái pháp luật. Điều này chứng tỏ Việt Nam luôn đề cao quyền riêng tư của công dân – một vấn đề được Đảng và Nhà nước quan tâm, chú trọng trong suốt quá trình xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật. Theo đó *“Mọi người có quyền bất khả xâm phạm về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình; có quyền bảo vệ danh dự, uy tín của mình; thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình được pháp luật bảo đảm an toàn”*. Song song với đó, Bộ luật Dân sự năm 2015 đã quy định về quyền riêng tư phù hợp với Hiến pháp năm 2013, bảo đảm nguyên tắc tôn trọng và bảo vệ đời sống riêng tư của cá nhân⁶.

Quy định này đảm bảo tính hợp hiến, thống nhất trong toàn bộ hệ thống pháp luật của Việt Nam. Bộ luật Dân sự năm 2015 đã liệt kê các hành vi vi phạm liên quan đến quyền riêng tư. Việc bổ sung thuật ngữ về cơ sở dữ liệu điện tử đã mở rộng phạm vi bảo vệ quyền riêng tư, không chỉ giới hạn ở các hình thức truyền thống như điện thoại, thư tín... mà còn bao gồm cả thông tin tồn tại trên không gian mạng. Ngoài ra, vấn đề bảo vệ thông tin cá nhân cũng được quy định tại một số văn bản pháp luật chuyên ngành như: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Luật An toàn thông tin mạng năm 2015. Để triển khai các văn bản pháp luật chuyên ngành này trên thực tế một cách hiệu quả, ngày 19/11/2021, Bộ Công Thương đã ban hành Văn bản số 14/VBHN-BCT về hợp nhất Nghị định liên quan đến thương mại điện tử; Thông tư số 01/2022/TT-BCT ngày 18/01/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05/12/2014 của Bộ Công Thương quy định về quản lý website thương mại điện tử; và Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31/12/2015 của Bộ Công Thương quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động. Bên cạnh đó, còn có Văn bản số 20/VBHN-BTC ngày 18/3/2020 về hợp nhất Thông tư quy định về quản lý website thương mại điện tử. Đáng chú ý, ngày 17/4/2023, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân, có hiệu lực từ ngày 01/7/2023. Đây là một trong những văn bản pháp lý quan trọng, quy định chi tiết 11 quyền của chủ thể dữ liệu. Nghị định này, ngay sau khi ban hành, đã nhận được nhiều sự quan tâm từ các tổ chức, doanh nghiệp. Do đó, ngày 07/6/2023, Bộ Công an đã phát hành tài liệu phục vụ Hội nghị phổ biến, hướng dẫn triển khai Nghị định về bảo vệ dữ liệu cá nhân⁷.

Như vậy, vấn đề bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong các giao dịch không gian mạng được quy định ở rất nhiều văn bản quy phạm pháp luật khác nhau. Từ những quy định trên, tác giả đã có một cách nhìn tổng thể, đa chiều và nhận thấy một số thực trạng.

Hai là, trách nhiệm bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

⁶ Điều 38 Bộ luật Dân sự năm 2015.

⁷ Bộ Công an (2023), *Tài liệu về Hội nghị phổ biến, hướng dẫn Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân*, truy cập tại: <https://lawmmmt.com/tai-lieu-tap-huan-cua-bo-cong-an-ve-bao-ve-du-lieu-ca-nhan/>, truy cập ngày 02/4/2025.

Theo quy định tại Điều 19 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, tổ chức, cá nhân kinh doanh có trách nhiệm pháp lý rõ ràng trong việc bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cá nhân của người tiêu dùng. Trước hết, họ phải áp dụng các biện pháp cần thiết để ngăn ngừa ba hành vi vi phạm cơ bản: đánh cắp hoặc truy cập trái phép, sử dụng thông tin sai mục đích, và tự ý chỉnh sửa, cập nhật hoặc hủy bỏ thông tin mà không có sự đồng ý của người tiêu dùng. Nghĩa vụ này không chỉ yêu cầu tuân thủ pháp luật một cách hình thức, mà còn đòi hỏi doanh nghiệp tích hợp bảo vệ quyền riêng tư vào quy trình vận hành và hệ thống công nghệ, thể hiện bước tiến trong việc tiếp cận các nguyên tắc bảo vệ dữ liệu hiện đại. Bên cạnh đó, tổ chức, cá nhân kinh doanh còn phải thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, khiếu nại liên quan đến việc thu thập, sử dụng sai mục đích hoặc trái phạm vi thông báo, qua đó bảo đảm quyền tiếp cận, phản đối và yêu cầu xóa dữ liệu của người tiêu dùng. Tuy nhiên, trong thực tiễn, việc thực hiện các nghĩa vụ này vẫn còn nhiều hạn chế do thiếu quy trình xử lý rõ ràng, sự chủ động từ phía doanh nghiệp còn thấp, trong khi cơ chế giám sát và chế tài của cơ quan nhà nước chưa thực sự hiệu quả. Do đó, để tăng tính khả thi, cần có hướng dẫn kỹ thuật cụ thể đối với các chuẩn bảo mật tối thiểu và tăng cường kiểm tra, xử lý vi phạm nhằm bảo đảm quyền thông tin của người tiêu dùng được thực thi một cách thực chất. Các hệ thống thông tin trên không gian mạng (hay là hệ thống thông tin trực tuyến) là môi trường thuận lợi, tạo điều kiện dễ dàng cho các đối tượng muốn đánh cắp, khai thác dữ liệu trái phép. Tùy vào từng trường hợp cụ thể như phạm vi bảo mật, giá trị của thông tin người tiêu dùng cung cấp mà xảy ra nhiều mức độ khác nhau, hầu hết đều ở mức nghiêm trọng và rất nghiêm trọng. Không chỉ ở Việt Nam, mà hiện nay các quốc gia trên thế giới cũng xảy ra rất nhiều trường hợp đánh cắp thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên hệ thống không gian mạng bởi những tội phạm sử dụng công nghệ cao. Tội phạm công nghệ cao trong tiếng anh là Cyber criminal, là bất kỳ một hành động phi pháp nào liên quan đến máy tính hoặc mạng máy tính, tội phạm công nghệ cao được định nghĩa là: *"Hành vi phạm pháp có chủ đích đối với một cá nhân, một nhóm người hay một tổ chức nào đó, gây ảnh hưởng xấu đến danh tiếng của nạn nhân hoặc gây hại về mặt vật chất hoặc tinh thần cho nạn nhân một cách trực tiếp hoặc gián tiếp bằng những công nghệ hiện đại liên quan đến mạng viễn thông như Internet (việc này cũng bao gồm các nhóm chat, email, mạng xã hội,...) và điện thoại (các công nghệ Bluetooth, 3G, SMS, MMS,...)"*⁸. Theo thống kê của Tập đoàn An ninh mạng Cybersecurance Ventures, các cuộc tấn công mạng hiện nay ở mức đáng báo động cụ thể như phá hủy dữ liệu, lừa đảo chiếm đoạt tài sản, hủy hoại uy tín, tổ chức cá nhân... trong 06 tháng đầu năm 2022 đã làm tê liệt toàn bộ hệ thống thông tin nội bộ của Bộ Tài chính Costa Rica, gây thiệt hại nghiêm trọng về kinh tế, các hoạt động xuất nhập khẩu bị treo, đóng băng không thực hiện được. Ngoài những hành vi tấn công phổ biến thông qua hòm thư điện tử, các vật trung gian như đã đề cập ở trên hay thông qua các thiết bị hiện đại thì nguồn gốc của những hành vi này là xuất phát từ người tiêu dùng. Hiện nay, một số bộ phận cá nhân người tiêu dùng còn hạn chế về thông tin, kiến thức, đặc biệt

⁸ Halder, D., & Jaishankar, K. (2011), *Cyber crime and the Victimization of Women: Laws, Rights, and Regulations*. Hershey, PA, USA: IGI Global. ISBN 978-1-60960-830-9, truy cập ngày 21/6/2023.

việc phát triển của không gian mạng làm cho cá nhân người tiêu dùng trở nên chủ quan, thiếu sự cẩn trọng trong việc thực hiện các giao dịch trên không gian mạng. Cơ quan quản lý nhà nước còn hạn chế về nhân lực, cũng như năng lực chưa được đào tạo chuyên sâu và nâng cao dẫn đến công tác đảm bảo an ninh mạng từ các phần mềm chưa chặt chẽ và thiếu kinh nghiệm⁹.

Đứng trước nguy cơ tội phạm sử dụng công nghệ cao diễn ra ngày càng nhiều, việc để lộ, mất thông tin cá nhân của người tiêu dùng đến từ việc sử dụng không gian mạng để thực hiện các giao dịch hoặc cũng có thể bị lộ, mất bởi các tổ chức, doanh nghiệp quản trị dữ liệu cá nhân người tiêu dùng. Bên cạnh một số lợi ích tích cực, từ việc giao dịch trên không gian mạng thì nguy cơ vi phạm về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên không gian mạng từ chính người tiêu dùng, có thể kể đến một số hành vi như sau:

- Ý thức về bảo vệ thông tin cá nhân còn hạn chế, chưa đầy đủ, chưa phù hợp với tình hình hiện nay, đó cũng chính là nguyên nhân dễ dẫn đến việc để lộ, mất thông tin cá nhân, bị ăn cắp thông tin cá nhân để phục vụ cho những hành vi trái pháp luật.

- Các cuộc tấn công của tội phạm công nghệ cao thường dựa trên cơ chế bảo mật của thông tin cá nhân người tiêu dùng không được đảm bảo, các bước bảo mật đối với tài khoản còn đơn giản, dễ bị tấn công.

- Người tiêu dùng chưa ý thức được mức độ nghiêm trọng của việc để lộ, mất thông tin cá nhân, tình trạng đăng tải công khai hoặc lộ thông tin trong quá trình thực hiện giao dịch, trao đổi kinh doanh còn phổ biến, dẫn đến việc các thông tin đó bị chiếm đoạt, mua bán công khai trên không gian mạng.

- Một số người tiêu dùng thường hay chia sẻ thông tin các giao dịch mà bản thân mình hay thực hiện lên mạng xã hội như: chia sẻ thông tin chuyển khoản ngân hàng, thông tin địa chỉ, số điện thoại, họ tên... đây cũng là một trong những lý do phổ biến tạo cơ hội cho tội phạm mạng sử dụng vào mục đích vi phạm pháp luật.

- Khi tham gia thực hiện các giao dịch trên không gian mạng, người tiêu dùng thường chủ quan khi không đọc hết các điều khoản quy định, bảo mật của trang thông tin thực hiện giao dịch dẫn đến những hậu quả không lường trước được khi có sự cố xảy ra.

Ba là, xử lý các hành vi vi phạm liên quan đến thu thập thông tin cá nhân.

Thời gian qua, xảy ra nhiều tình trạng các tổ chức, doanh nghiệp có những hoạt động thu thập thông tin cá nhân tràn lan, rộng rãi chưa có biện pháp xử lý, khắc phục. Các tổ chức, doanh nghiệp hiện nay chưa xây dựng được chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi thực hiện các giao dịch trên không gian mạng. Bên cạnh đó cần có cơ chế tiếp nhận, giải quyết những khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử

⁹ Công ty Luật ACC, truy cập tại: <https://accgroup.vn/toi-pham-cong-nghe-cao-tren-the-gioi/>, truy cập ngày 21/6/2023

dụng không đúng mục đích hoặc sử dụng để gây ra những hành vi trái pháp luật. Ngoài ra, mức xử phạt đối với hành vi vi phạm quy định về thu thập, sử dụng thông tin cá nhân còn nhẹ, chưa đủ sức răn đe các đối tượng có hành vi vi phạm, cụ thể tại Điều 84 Văn bản số 08/VBHN-BTTTT ngày 20/7/2022 của Bộ Thông tin truyền thông về hợp nhất Nghị định quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin, an toàn thông tin mạng và giao dịch điện tử có mức phạt từ 10.000.000 (Mười triệu đồng) đến 60.000.000 (Sáu mươi triệu đồng) hoặc buộc hủy bỏ các thông tin cá nhân do thực hiện hành vi vi phạm. Như vậy, các hành vi sử dụng thông tin cá nhân không đúng mục đích, cung cấp, chia sẻ, phát tán, kinh doanh trái pháp luật của người tiêu dùng... gây tổn hại nghiêm trọng đến người tiêu dùng nhưng các chế tài quy định của Việt Nam chưa làm giảm các hành vi vi phạm nêu trên so với các quốc gia khác trên thế giới. Ví dụ, theo quy định bảo vệ dữ liệu chung (GDPR) với mục đích là tăng cường quyền riêng tư thông tin cá nhân của công dân Liên minh Châu Âu đã phân tích và nêu ra 277 biện pháp trừng phạt, mức phạt tiền dao động từ 50.000.000 Euro đến 90.000.000 Euro đối với các hành vi vi phạm thông tin cá nhân¹⁰. Ở mức độ nghiêm trọng hơn, các hành vi vi phạm liên quan đến sử dụng thông tin cá nhân của người tiêu dùng sẽ bị xử lý trách nhiệm hình sự, cụ thể: Điều 288 Bộ luật Hình sự năm 2015 quy định: “*Tội đưa hoặc sử dụng trái phép thông tin mạng máy tính, mạng viễn thông*”. Theo đó, các hành vi như mua bán, trao đổi, sử dụng, thay đổi, công khai các thông tin cá nhân trên không gian mạng máy tính, viễn thông không được sự cho phép của chủ sở hữu thì sẽ bị phạt tiền từ 30.000.000 đến 200.000.000 triệu đồng, cải tạo không giam giữ từ 03 năm, phạt tù từ 06 tháng đến 03 năm; phạt tiền từ 100.000.000 đến 200.000.000 triệu đồng, phạt tù từ 02 năm đến 07 năm.

Không gian mạng là môi trường kết nối rộng lớn, xuyên biên giới nên tồn tại nhiều rủi ro, nguy cơ cùng với sự xuất hiện của những hành vi xâm phạm thông tin cá nhân của người tiêu dùng. Do đó, việc xử lý hành vi vi phạm còn gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là tìm ra đối tượng có hành vi để lộ, mất hoặc bán thông tin cá nhân.

4. Nguyên nhân của hạn chế, vướng mắc

Một là, nhận thức về công tác bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng còn hạn chế, chưa phù hợp với tình hình thực tế hiện nay khi công nghệ, mạng lưới internet phát triển mạnh mẽ, là nguyên nhân dẫn đến thực trạng như phân tích nêu trên. Nhiều thông tin cá nhân của người tiêu dùng được đăng tải tràn lan trên không gian mạng công khai. Nhận thức về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng của các chủ thể như các tổ chức, đơn vị, cá nhân... còn chưa được chú trọng đúng mức. Bên cạnh đó, định nghĩa về thông tin cá nhân còn chưa thống nhất giữa các văn bản quy phạm pháp luật về nội dung cũng như kỹ thuật lập pháp. Cụ thể,

¹⁰ Wanda Presdthus, Kaja Felix Sonline (2021), *An analysis of violations and sanctions following the GDPR*, truy cập tại: https://www.researchgate.net/publication/352642057_An_analysis_of_violations_and_sanctions_following_the_GDPR, truy cập ngày 21/6/2023.

định nghĩa về “thông tin cá nhân” trong Luật An toàn thông tin mạng rất ngắn gọn, nhưng trong Nghị định số 52/2013/NĐ-CP của Chính phủ về thương mại điện tử quy định cụ thể và chi tiết hơn. Do đó, cũng chưa có cái nhìn tổng thể là có phù hợp với quy định của Luật An toàn thông tin mạng hay; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 tiếp tục sử dụng cụm từ “thông tin của người tiêu dùng” (Điều 3) để hàm chứa “thông tin cá nhân của người tiêu dùng.” Như vậy, giữa các văn bản pháp luật đã không có sự thống nhất.

Hai là, pháp luật bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng chưa bắt kịp được với thực tiễn sử dụng các dữ liệu cá nhân hiện nay như dữ liệu về hình ảnh cá nhân, các dữ liệu sinh trắc học... Chính vì vậy, khi các tổ chức sử dụng các thông tin cá nhân của người tiêu dùng, vấn đề đặt ra là các quy định bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng hiện hành có được áp dụng với các tổ chức này không và bắt buộc phải có quy định các biện pháp mang tính chặt chẽ hơn đối với tổ chức thu thập và sử dụng dữ liệu thông tin cá nhân của người tiêu dùng không?

Ba là, hiện nay mới chỉ có Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 có điều khoản quy định về nguyên tắc bảo vệ thông tin cá nhân nói chung theo hướng cá nhân phải tự bảo vệ thông tin cá nhân của mình trên cơ sở quy định của pháp luật chứ không có quy định riêng nào về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên không gian mạng.

Bốn là, công tác tuyên truyền, phổ biến quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân chưa đáp ứng được yêu cầu, theo kịp sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ, đặc biệt là trên môi trường không gian mạng. Các chế tài về xử lý vi phạm về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng còn thiếu, nhẹ và chưa đủ sức răn đe. Bên cạnh đó, công tác đầu tư, kinh phí để phục vụ cho việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên không gian mạng còn hạn chế; chưa khai thác và phát huy hết giá trị của việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên không gian mạng.

5. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên không gian mạng

Thứ nhất, xây dựng và ban hành một văn bản pháp luật riêng về bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên không gian mạng. Việc nghiên cứu xây dựng văn bản pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân phải dựa trên một số quy định về bảo vệ thông tin cá nhân đã có ở Việt Nam như: Văn bản số 10/VBHN-VPQH năm 2017, Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 năm 2015, Văn bản số 14/VBHN-BCT hợp nhất Nghị định về thương mại điện tử năm 2021... và tham khảo một số quy định quốc tế về bảo vệ thông tin cá nhân qua các giao dịch trên không gian mạng như Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Singapore, Anh... Từ đó xây dựng một văn bản pháp luật đầy đủ hơn, hoàn chỉnh hơn, đảm bảo nguyên tắc bảo

vệ thông tin cá nhân, quy định rõ ràng về việc thu thập và xử lý các thông tin cá nhân liên quan đến cá nhân của người tiêu dùng, đề cao trách nhiệm của các chủ thể tham gia vào quá trình thu thập, xử lý thông tin, dữ liệu và trao đổi thông tin cá nhân. Bên cạnh đó, cần thống nhất quy định về khái niệm bảo vệ thông tin cá nhân trong các văn bản quy phạm pháp luật, đề xuất, bổ sung các thông tin cá nhân trong từng lĩnh vực, đảm bảo đầy đủ thông tin cá nhân của người tiêu dùng cần được bảo vệ. Cần tiếp tục nghiên cứu sửa đổi, bổ sung các Bộ luật cơ bản và các văn bản pháp luật khác có liên quan để thống nhất một cách khoa học nhất về khái niệm thông tin cá nhân.

Thứ hai, phải có chế tài nghiêm khắc đối với các cá nhân, tổ chức có những hành vi thu thập, sử dụng, khai thác, chuyển nhượng trái phép thông tin cá nhân gây hậu quả nghiêm trọng, quy mô lớn... trong Bộ luật Hình sự hiện hành.

Thứ ba, trên cơ sở kế thừa một số quy định về bảo vệ thông tin cá nhân đã có trong các văn bản quy phạm pháp luật về điều chỉnh việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong không gian mạng, quy định rõ hơn trách nhiệm của các chủ thể tham gia thu thập, xử lý, quản lý dữ liệu, thông tin cá nhân... mà pháp luật Việt Nam cần quy định các cơ chế hợp tác quốc tế trong việc bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong quá trình hội nhập và cuộc cách mạng công nghiệp phát triển mạnh mẽ ở Việt Nam.

Thứ tư, hoàn thiện các quy định về thẩm quyền, chức năng, điều kiện xử lý của cơ quan có thẩm quyền về các trình tự, thủ tục bảo vệ thông tin cá nhân. Cần quy định cụ thể trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng khi thực hiện các giao dịch trên không gian mạng, bên cạnh đó quy định chi tiết quyền hạn của từng cơ quan xử lý hành vi vi phạm liên quan tới thông tin cá nhân trong các văn bản luật như: Luật An ninh quốc gia năm 2004, Luật Công an nhân dân 2018... Bên cạnh đó, cần phải có quy định đối với các trường hợp cấm tổ chức, cá nhân thực hiện kinh doanh có hành vi không trung thực về các kết quả đánh giá, phản hồi về dịch vụ, hàng hóa... mà người tiêu dùng đã thực hiện.

6. Kết luận

Tóm lại, bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên không gian mạng đang là một trong những vấn đề được Đảng và Nhà nước hết sức quan tâm, đặc biệt các giao dịch trên không gian mạng, bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng chính là bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Mục đích sau cùng của việc bảo vệ thông tin cá nhân là bảo vệ những người tiêu dùng không bị xâm hại quyền riêng tư liên quan đến dữ liệu cá nhân của họ, đồng thời cũng là bảo vệ thông tin cá nhân của chính mình. Thông tin cá nhân của người tiêu dùng trên không gian mạng được bảo vệ an toàn tạo động lực cho môi trường phát triển nền kinh tế hiện đại và hội nhập trong bối cảnh hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Khoản 5 Điều 3 Nghị số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước.
2. Nguyễn Sơn Tùng (2023), “Một số vấn đề về quyền riêng tư trong quy định của Luật Báo chí – Thực trạng và kiến nghị hoàn thiện”, đăng trên *Tạp chí Công thương*, truy cập tại: <https://tapchicongthuong.vn/mot-so-van-de-ve-quyen-rieng-tu-trong-quy-dinh-cua-luat-bao-chi-thuc-trang-va-kien-ngh-i-hoan-thien-112221.htm>, truy cập ngày 15/7/2024.
3. Richard Woodward (2009), *The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)*, London.
4. The General Data Protection Regulation (GDPR), truy cập tại: https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/GDPR_FINAL_EPSU.pdf, truy cập ngày 21/6/2023.
5. Lu Zhang (2021), “*Personal information of privacy nature*” under Chinese Civil Code, truy cập tại: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0267364921001102>, truy cập ngày 21/6/2023.
6. Thảo Chi (2024), *Bảo vệ người tiêu dùng trên không gian mạng*, truy cập tại: <https://nhandan.vn/bao-ve-nguoi-tieu-dung-tren-khong-gian-mang-post800989.html>, truy cập ngày 15/7/2024.
7. Tuyên ngôn Quốc tế về Nhân quyền năm 1948.
8. Điều 38 Bộ luật Dân sự năm 2015.
9. Bộ Công an (2023), *Tài liệu về Hội nghị phổ biến, hướng dẫn Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân*, truy cập tại: <https://lawmmmt.com/tai-lieu-tap-huan-cua-bo-cong-an-ve-bao-ve-du-lieu-ca-nhan/>, truy cập ngày 21/6/2023.
10. Halder, D., & Jaishankar, K. (2011), *Cyber crime and the Victimization of Women: Laws, Rights, and Regulations*. Hershey, PA, USA: IGI Global. ISBN 978-1-60960-830-9, truy cập ngày 21/6/2023.
11. Công ty Luật ACC, truy cập tại: <https://accgroup.vn/toi-pham-cong-nghe-cao-tren-the-gioi/>, truy cập ngày 21/6/2023.
12. Wanda Presdthus, Kaja Felix Sonsline (2021), *An analysis of violations and sanctions following the GDPR*, truy cập tại: https://www.researchgate.net/publication/352642057_An_analysis_of_violations_and_sanctions_following_the_GDPR, truy cập ngày 21/6/2023.