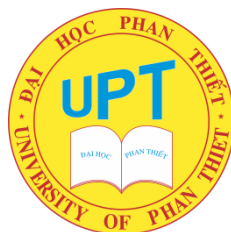


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



TRẦN THANH HẰNG

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU
DÙNG TRONG DỊCH VỤ LOGISTICS, TỪ THỰC TIỄN
TẠI VIỆT NAM**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
LUẬT KINH TẾ**

Lâm Đồng – 2026

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



TRẦN THANH HẰNG

**PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU
DÙNG TRONG DỊCH VỤ LOGISTICS, TỪ THỰC TIỄN
TẠI VIỆT NAM**

NGÀNH LUẬT KINH TẾ

MÃ SỐ: 8380107

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN:

- 1. PGS. TS. ĐOÀN NĂNG**
- 2. TS. PHẠM TRÍ HÙNG**

Lâm Đồng – 2026

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành Đề án tốt nghiệp Thạc sĩ chuyên ngành Luật Kinh tế với đề tài *“Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ Logistics, từ thực tiễn tại Việt Nam”*, bên cạnh sự nỗ lực của bản thân, tôi đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ và tạo điều kiện từ quý Thầy, Cô, các cơ quan hữu quan và Trường Đại học Phan Thiết.

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất đến TS. Phạm Trí Hùng. Quý Thầy đã trực tiếp hướng dẫn, tận tâm chỉ bảo, định hướng tư duy khoa học và đưa ra những nhận xét, góp ý quý báu trong suốt quá trình tôi triển khai nghiên cứu. Những kiến thức chuyên môn sâu sắc và phương pháp luận khách quan mà quý Thầy truyền đạt không chỉ giúp tôi hoàn thiện đề án này mà còn là hành trang quan trọng cho công việc và con đường học thuật của tôi sau này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo Sau đại học và quý Thầy, Cô khoa Luật Trường Đại học Phan Thiết đã tạo mọi điều kiện thuận lợi về thủ tục hành chính, cơ sở vật chất và truyền đạt hệ thống kiến thức lý luận nền tảng, giúp tôi có đủ năng lực để thực hiện đề án nghiên cứu một cách bài bản và khoa học.

Mặc dù đã dành nhiều thời gian nghiên cứu và thực hiện đề án một cách nghiêm túc, song do sự giới hạn về nguồn lực và năng lực cá nhân, nghiên cứu chắc chắn không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tôi kính mong nhận được sự chỉ dẫn, góp ý của quý Thầy, Cô trong Hội đồng khoa học và các chuyên gia để nội dung đề án được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Ngày 02 tháng 07 năm 2026

TÁC GIẢ

Trần Thanh Hằng

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết Đề án này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả của nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ đề án cùng cấp nào khác. Các số liệu, kết quả nêu trong đề án là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các thông tin, tài liệu trích dẫn trong đề án được ghi rõ nguồn gốc. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này.

Ngày 02 tháng 07 năm 2026

TÁC GIẢ

Trần Thanh Hằng

TÓM TẮT TIẾNG VIỆT

Trong bối cảnh kinh tế số và thương mại điện tử phát triển mạnh, dịch vụ logistics không còn đơn thuần là hoạt động vận tải mà đã trở thành yếu tố quyết định hiệu quả của các giao dịch. Đề án “Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics từ thực tiễn Việt Nam” được thực hiện nhằm xây dựng cơ sở lý luận và thực tiễn về bảo vệ người tiêu dùng – bên yếu thế trong chuỗi cung ứng, đặc biệt ở giai đoạn giao hàng chặng cuối.

Về lý luận, đề án xác định quan hệ giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp logistics là hợp đồng hỗn hợp, mang tính hợp đồng gia nhập và có yếu tố vì lợi ích của bên thứ ba. Đặc trưng nổi bật là sự bất đối xứng về thông tin và khả năng kiểm soát, khiến người tiêu dùng gặp bất lợi trong việc bảo vệ quyền lợi, từ đó đặt ra yêu cầu phải có cơ chế pháp lý can thiệp hiệu quả.

Về thực tiễn, nghiên cứu chỉ ra những xung đột giữa Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các luật chuyên ngành như Luật Bru chính 2010. Đáng chú ý là sự mâu thuẫn giữa nguyên tắc bồi thường thiệt hại thực tế và cơ chế bồi thường định mức, tạo kẽ hở để doanh nghiệp né tránh trách nhiệm. Đồng thời, các hiện tượng như mất mát, tráo đổi hàng hóa, giao hàng không đúng thực tế và lộ lọt dữ liệu cá nhân cho thấy những hạn chế trong cơ chế quản lý và trách nhiệm của các chủ thể liên quan.

Trên cơ sở đó, đề án đề xuất hoàn thiện pháp luật theo hướng lấy người tiêu dùng làm trung tâm, tăng cường minh bạch và trách nhiệm của doanh nghiệp. Các giải pháp gồm thiết lập cơ chế trách nhiệm một đầu mối, quy định tiêu chuẩn về minh bạch thông tin và bảo vệ dữ liệu, phát triển hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến và áp dụng bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc. Những đề xuất này góp phần xây dựng môi trường logistics minh bạch, an toàn và bền vững tại Việt Nam.

TÓM TẮT TIẾNG ANH

In the context of the rapid growth of the digital economy and e-commerce, logistics services have evolved from a mere transportation function into a decisive factor in transaction efficiency. The thesis “*Law on Consumer Protection in Logistics Services: Evidence from Vietnam*” aims to develop both theoretical and practical foundations for protecting consumers—the weaker party in the supply chain, particularly at the last-mile delivery stage.

The study conceptualizes the relationship between consumers and logistics providers as a hybrid and adhesion contract with third-party beneficiary elements, characterized by significant information and control asymmetries. These imbalances place consumers at a disadvantage and justify the need for effective legal intervention.

Empirically, the research identifies conflicts between the 2023 Law on Protection of Consumer Rights and sectoral laws such as the 2010 Postal Law, especially regarding the inconsistency between full compensation principles and fixed-compensation regimes. This gap enables liability avoidance, while issues such as parcel loss, content substitution, and data breaches reveal shortcomings in accountability mechanisms.

Accordingly, the thesis proposes a consumer-centered legal reform agenda, including a single-point liability mechanism, enhanced transparency and data protection standards, online dispute resolution (ODR), and mandatory liability insurance. These measures aim to foster a transparent, secure, and sustainable logistics environment in Vietnam.

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	I
LỜI CAM ĐOAN.....	II
TÓM TẮT TIẾNG VIỆT.....	III
TÓM TẮT TIẾNG ANH.....	IV
MỤC LỤC	V
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	X
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài:.....	1
2. Tình hình nghiên cứu đề tài:	2
2.1. Tình hình nghiên cứu trong nước	2
2.2. Tình hình nghiên cứu nước ngoài	3
3. Mục tiêu nghiên cứu.	4
3.1. Mục tiêu tổng quát.	4
3.2. Mục tiêu cụ thể.	4
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:.....	5
4.1. Đối tượng nghiên cứu.....	5
4.2. Phạm vi nghiên cứu.....	5
5. Phương pháp nghiên cứu:	6
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề án.	7
6.1. Ý nghĩa khoa học.	7
6.2. Ý nghĩa thực tiễn.....	7
7. Kết cấu của Đề án.....	8
PHẦN NỘI DUNG	9
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG DỊCH VỤ LOGISTICS	9

1.1. Khái quát về dịch vụ logistics và người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	9
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ logistics và giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics.	9
1.1.1.1. Khái niệm dịch vụ logistics và giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics.	9
1.1.1.2. Đặc điểm dịch vụ logistics và giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics.	11
1.1.2. Khái niệm và đặc điểm người tiêu dùng trong chuỗi cung ứng dịch vụ logistics.....	12
1.1.2.1. Khái niệm người tiêu dùng.	12
1.1.2.2. Đặc điểm của người tiêu dùng.	14
1.1.3. Đặc điểm của quan hệ pháp luật giữa người tiêu dùng và các chủ thể khác trong dịch vụ logistics.	15
1.2. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	17
1.2.1. Khái quát quyền lợi người tiêu dùng và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	17
1.2.1.1. Quyền lợi của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	17
1.2.1.2. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	18
1.2.1.3 Trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	19
1.2.2. Những quyền người tiêu dùng cần được bảo vệ trong giai đoạn giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics.	21
1.2.2.1 Quyền được cung cấp thông tin minh bạch về dịch vụ và lộ trình giao nhận hàng hoá, sản phẩm.....	21
1.2.2.2 Quyền được bảo đảm an toàn, chất lượng hàng hóa trong dịch vụ logistics.	22
1.2.2.3 Quyền được bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.....	25

1.2.2.4. Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật của người tiêu dùng.	27
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1	29
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI VIỆT NAM	30
2.1. Thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam.	30
2.1.1. Khái quát tình hình bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam.....	30
2.1.2. Thực trạng thực hiện trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam.	33
2.2. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam.....	34
2.2.1. Thực trạng pháp luật về quyền được cung cấp thông tin minh bạch về dịch vụ, lộ trình giao nhận hàng hoá, sản phẩm của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.....	34
2.2.2. Thực trạng pháp luật về quyền được bảo đảm an toàn, chất lượng hàng hoá của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	38
2.2.3. Thực trạng pháp luật về quyền bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	47
2.2.4. Thực trạng các quy định pháp luật về quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại của người tiêu dùng và cơ chế giải quyết tranh chấp trong dịch vụ logistics....	53
2.3. Một số vụ việc trên thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	56
2.4. Đánh giá chung thực tiễn áp dụng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics	61
2.4.1. Những kết quả đạt được.	61

2.4.2. Những bất cập, hạn chế	62
2.4.3. Nguyên nhân của những bất cập, hạn chế	64
TIÊU KẾT CHƯƠNG 2	67
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG DỊCH VỤ LOGISTICS	68
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ Logistics.	68
3.1.1. hài hòa hóa pháp luật chuyên ngành theo nguyên tắc ưu tiên bảo vệ người tiêu dùng.	68
3.1.2. Minh bạch hóa và số hóa quy trình quản trị rủi ro và thông tin chặng cuối.	69
3.1.3. Xác lập cơ chế trách nhiệm liên đới chặt chẽ trong chuỗi cung ứng đa bên.	69
3.1.4. Nâng cao hiệu lực bảo vệ thông tin cá nhân và dữ liệu người tiêu dùng.	70
3.1.5. Đơn giản hóa và trực tuyến hóa cơ chế giải quyết tranh chấp.	71
3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.	71
3.2.1. Thống nhất quy định về bồi thường thiệt hại và hóa giải xung đột pháp luật chuyên ngành.	71
3.2.2. Thiết lập bộ tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia về minh bạch lộ trình và bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân.	73
3.2.3. Xác lập cơ chế "Trách nhiệm một đầu mối" để tối ưu hóa quyền lợi người tiêu dùng.	75
3.2.4. Xây dựng hệ thống phân xử tranh chấp trực tuyến (ODR) và kiểm soát điều khoản bất công.	75
3.2.5. Phát triển bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc và tăng cường vai trò quản lý nhà nước.	76
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3	78

PHẦN KẾT LUẬN	79
TÀI LIỆU THAM KHẢO	80

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	NỘI DUNG TIẾNG VIỆT
BVQLNTD	Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
NTD	Người tiêu dùng
TMĐT	Thương mại điện tử
BLDS	Bộ luật dân sự
LTM	Luật Thương mại

CHỮ VIẾT TẮT	NỘI DUNG TIẾNG ANH
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
ODR	Online Dispute Resolution

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài:

Trong nền kinh tế hiện đại, dịch vụ logistics giữ vai trò kết nối giữa sản xuất và lưu thông hàng hóa. Sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử đã làm mở rộng đáng kể phạm vi thụ hưởng dịch vụ này, từ các chủ thể kinh doanh sang NTD cuối cùng. Trong bối cảnh đó, quan hệ giữa NTD và đơn vị cung ứng dịch vụ logistics không còn là quan hệ dân sự hoặc thương mại thông thường, mà trở thành một quan hệ đặc thù, tồn tại sự bất đối xứng rõ rệt về thông tin, năng lực tài chính và khả năng kiểm soát quy trình kỹ thuật.

Thực tiễn cho thấy, khi sử dụng các dịch vụ logistics như giao hàng chặng cuối, lưu kho hoặc chuyển phát nhanh, NTD thường xuyên gặp phải các rủi ro như mất mát, hư hỏng hàng hóa, chậm trễ trong giao nhận hoặc bị xâm phạm dữ liệu cá nhân. Tuy nhiên, cơ chế giải quyết tranh chấp hiện nay còn hạn chế về tính khả thi, trong khi chi phí theo đuổi khiếu nại thường không tương xứng với giá trị giao dịch. Mặc dù Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 (Luật BVQLNTD năm 2023) đã có nhiều điểm mới, việc áp dụng các quy định mang tính nguyên tắc của luật này vào lĩnh vực logistics – vốn có tính kỹ thuật cao và chuỗi cung ứng phức tạp – vẫn gặp nhiều khó khăn, đòi hỏi phải có hướng dẫn cụ thể và cơ chế chế tài đủ hiệu lực, có tính răn đe.

Bên cạnh đó, sự phát triển của các mô hình logistics thông minh và nền tảng trung gian đang làm gia tăng tính phức tạp trong việc xác định trách nhiệm pháp lý giữa các bên. Ranh giới trách nhiệm trở nên thiếu rõ ràng, gây khó khăn trong việc xác định chủ thể chịu trách nhiệm khi quyền lợi NTD bị xâm phạm. Ở Việt Nam, tình trạng chồng chéo giữa các quy định của pháp luật chuyên ngành và pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD càng làm gia tăng những vướng mắc trong thực tiễn áp dụng.

Từ những vấn đề nêu trên, việc nghiên cứu một cách hệ thống các quy định pháp luật hiện hành, đồng thời phân tích thực tiễn thực thi tại Việt Nam để nhận diện các điểm bất cập, mâu thuẫn và khoảng trống pháp lý là yêu cầu cấp thiết. Kết quả

nghiên cứu không chỉ góp phần hoàn thiện khung pháp lý mà còn có ý nghĩa thực tiễn trong việc xây dựng môi trường kinh doanh logistics minh bạch, an toàn, bảo đảm cân bằng lợi ích giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ và NTD trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài:

2.1. Tình hình nghiên cứu trong nước

Tại Việt Nam, các nghiên cứu liên quan đến pháp luật logistics và BVQLNTD hiện chủ yếu phát triển theo hai hướng độc lập.

Thứ nhất, Nhóm nghiên cứu về pháp luật kinh doanh logistics: Điển hình là các công trình của TS. Trần Văn Nam (Trường Đại học Kinh tế Quốc dân) và PGS.TS. Nguyễn Như Quỳnh, cùng với một số công trình tiêu biểu như Nguyễn Thị Hạ Vy (2007), *Pháp luật về kinh doanh logistics tại Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh; Dương Hoài My (2020), *Miễn trách nhiệm và giới hạn trách nhiệm của thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics*, Khóa luận Cử nhân Luật, Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh; Châu Thị Ngọc Tuyết (2021), *Miễn trách nhiệm và giới hạn trách nhiệm của thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh. Các nghiên cứu này đã hệ thống hóa lý luận về hợp đồng dịch vụ logistics và giới hạn trách nhiệm thương nhân theo Luật Thương mại 2005. Tuy nhiên, các tác giả chủ yếu tiếp cận dưới góc độ quản lý nhà nước hoặc quan hệ giữa các thương nhân (B2B), chưa xem NTD là chủ thể trung tâm cần được bảo vệ đặc thù.

Thứ hai, Nhóm nghiên cứu về BVQLNTD: Nổi bật có các công trình của PGS.TS. Nguyễn Văn Luyện và TS. Phan Thị Thanh Bình; Hồ Nguyễn Tường Vy (2021), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hợp đồng giao kết từ xa*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh; Nguyễn Bích Diệp (chủ nhiệm đề tài) (2023), *Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử theo pháp luật dân sự Việt Nam*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường, Trường Đại học Luật TP.HCM. Các nghiên cứu này đã xây dựng nền tảng lý luận vững chắc về vị thế

yếu thế của NTD và vai trò điều chỉnh của pháp luật dân sự. Dù vậy, phần lớn các công trình vẫn mang tính khái quát, chưa đi sâu vào các giai đoạn kỹ thuật phức tạp của logistics như lưu kho, bảo quản đa phương thức và đặc biệt là khâu giao hàng chặng cuối.

Đáng chú ý, từ khi Luật BVQLNTD năm 2023 được ban hành, chưa có nghiên cứu nào phân tích một cách hệ thống mối quan hệ và mức độ tương thích giữa luật này với pháp luật về logistics trong Luật Thương mại và các văn bản chuyên ngành. Các vấn đề như trách nhiệm của chủ thể trung gian hay cơ chế bồi thường khi hàng hóa suy giảm giá trị vẫn còn bỏ ngỏ về mặt lý luận. Nhìn chung, các nghiên cứu hiện nay còn rời rạc, thiếu sự liên kết giữa pháp luật logistics và bảo vệ NTD, đồng thời chưa cập nhật quy định mới. Do đó, cần có cách tiếp cận tích hợp nhằm làm rõ sự giao thoa và các xung đột pháp lý trong thực tiễn, qua đó hoàn thiện cơ sở lý luận và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi NTD trong lĩnh vực logistics.

2.2. Tình hình nghiên cứu nước ngoài

Trên bình diện quốc tế, mối quan hệ giữa logistics và quyền NTD đã được quan tâm từ sớm:

- Về nền tảng lý luận: Jan Ramberg trong "*The Law of Freight Forwarding*" đã đặt nền móng về trách nhiệm dân sự bưu chính, nhấn mạnh sự yếu thế của chủ hàng nhỏ lẻ. Các học giả Châu Âu cũng phân tích sâu Chỉ thị 2011/83/EU nhằm siết chặt trách nhiệm của bên cung ứng trong chuỗi TMĐT.

- Về mô hình vận hành: Các nghiên cứu của Yan Tian (2006), Yingli Wang (2016) hay Kenneth Laudon (2016) đã làm rõ vai trò của e-logistics trong việc quyết định hiệu quả giao dịch trực tuyến.

Tuy nhiên, đa số các nghiên cứu quốc tế vẫn ưu tiên điều chỉnh các công ước vận tải quy mô lớn (Quy tắc Rotterdam, Hague-Visby) dành cho thương nhân chuyên nghiệp. Mảng nghiên cứu về logistics chặng cuối (last-mile delivery) dành cho cá nhân trong bối cảnh kinh tế số tại các quốc gia đang phát triển như Việt Nam vẫn

chưa được khai thác đủ sâu dưới góc độ tích hợp pháp lý.

Sự thiếu vắng một công trình nghiên cứu tích hợp giữa khoa học pháp lý về bảo vệ NTD và pháp luật kinh doanh logistics trong bối cảnh nền kinh tế số chính là khoảng trống mà Đề án này hướng tới. Đề án sẽ không lặp lại việc phân tích các hợp đồng B2B truyền thống, mà đặt NTD cá nhân vào vị trí trung tâm, trực diện giải quyết bài toán xung đột pháp luật và thực trạng vi phạm tại khâu "giao hàng chặng cuối" nhằm tìm ra cơ chế bảo vệ và bồi thường thiệt hại tối ưu nhất.

3. Mục tiêu nghiên cứu.

3.1. Mục tiêu tổng quát.

Mục tiêu tổng quát của đề án là làm rõ cơ sở lý luận về quyền và quyền lợi của NTD trong dịch vụ logistics; phân tích các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics và đánh giá thực tiễn thực thi tại Việt Nam. Trên cơ sở đó, đề án đề xuất các giải pháp nhằm bảo đảm các quyền của NTD theo quy định của pháp luật được thực thi hiệu quả và các quyền lợi chính đáng của NTD được bảo vệ đầy đủ, đặc biệt trong giai đoạn giao hàng chặng cuối.

3.2. Mục tiêu cụ thể.

Để đạt được mục tiêu tổng quát nêu trên, đề án xác định các mục tiêu nghiên cứu cụ thể sau đây:

Thứ nhất, hệ thống hóa cơ sở lý luận và làm rõ nội hàm của quyền, quyền lợi của NTD. Nghiên cứu các học thuyết pháp lý để phân biệt và làm rõ mối quan hệ giữa quyền (các quyền được pháp luật ghi nhận) và quyền lợi (các lợi ích thực tế về vật chất, thời gian, sự an toàn...) của NTD trong chuỗi cung ứng logistics; đồng thời xác định trách nhiệm các chủ thể tham gia bảo vệ quyền và quyền lợi này trong bối cảnh thương mại điện tử và kinh tế số.

Thứ hai, đánh giá mức độ đáp ứng của pháp luật trong việc bảo đảm quyền lợi của NTD. Rà soát Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các quy định pháp luật có liên quan để đánh giá việc bảo vệ các quyền của NTD (như quyền được

cung cấp thông tin, quyền yêu cầu bồi thường) cũng như các quyền lợi thực tế (như hàng hóa nguyên vẹn, giao hàng đúng thời hạn), qua đó nhận diện những khoảng trống pháp lý khi quyền được ghi nhận nhưng quyền lợi vẫn chưa được bảo đảm.

Thứ ba, phân tích thực trạng xâm phạm quyền và quyền lợi của NTD trong giai đoạn giao hàng chặng cuối, nhận diện các phương thức vi phạm phổ biến và những rào cản trong việc giải quyết tranh chấp giữa NTD với các đơn vị logistics.

Thứ tư, đề xuất các định hướng sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật và các biện pháp thực thi khả thi nhằm hoàn thiện cơ chế bảo vệ quyền của NTD để bảo đảm quyền lợi thực chất cho NTD tại Việt Nam trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

4.1. Đối tượng nghiên cứu.

- Hệ thống quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi của NTD: Các quy định về quyền và quyền lợi (lợi ích thực tế về vật chất, thời gian, sự riêng tư) của NTD trong dịch vụ logistics theo Luật BVQLNTD năm 2023 và pháp luật chuyên ngành.

- Chế định trách nhiệm của các bên tham gia: Trách nhiệm pháp lý và nghĩa vụ phối hợp của các chủ thể gồm người bán, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics, nền tảng thương mại điện tử và đội ngũ giao hàng trong việc bảo đảm quyền, quyền lợi NTD trong giai đoạn giao hàng chặng cuối trong logistics.

- Thực tiễn thực thi và các vụ việc điển hình về các hành vi vi phạm phổ biến đến quyền lợi NTD và các vụ tranh chấp điển hình trên thực tế tại Việt Nam liên quan đến giai đoạn giao hàng chặng cuối.

4.2. Phạm vi nghiên cứu.

- *Về nội dung*: Phạm vi nghiên cứu của đề án được giới hạn trong việc phân tích các quy định pháp luật điều chỉnh quan hệ giữa bên cung ứng dịch vụ logistics và NTD tại **giai đoạn giao hàng chặng cuối (last-mile delivery)**. Đây là mắt xích cuối cùng và quan trọng nhất trong chuỗi cung ứng, nơi hàng hóa được chuyển giao trực tiếp cho NTD và cũng là giai đoạn phát sinh nhiều xung đột pháp lý nhất về trách

nhệm dân sự. Đề án không nghiên cứu toàn bộ quy trình logistics tổng thể mà chỉ tập trung vào các hành vi pháp lý diễn ra từ thời điểm hàng hóa được xuất kho phân phối đến khi hoàn tất việc bàn giao cho NTD, bao gồm cả các quy trình hỗ trợ trực tiếp như xác nhận giao hàng, kiểm tra hàng hóa và xử lý hoàn trả trong trường hợp giao hàng không thành công.

- *Về đối tượng điều chỉnh*: Đối tượng điều chỉnh của đề án là các quan hệ xã hội phát sinh trong quá trình cung ứng và thụ hưởng dịch vụ logistics, cụ thể bao gồm:

- Quan hệ về quyền và quyền lợi: Các quan hệ giữa NTD và tổ chức, cá nhân kinh doanh nhằm xác lập, thực hiện các quyền luật định và bảo đảm các quyền lợi thực tế của NTD.

- Quan hệ về trách nhiệm pháp lý: Các quan hệ giữa NTD với các chủ thể gồm: Người bán, doanh nghiệp logistics, nền tảng thương mại điện tử và người giao hàng (shipper) trong việc thực hiện nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi NTD.

- Quan hệ quản lý nhà nước: Các quan hệ phát sinh trong việc giám sát, thanh tra và xử lý vi phạm của các cơ quan chức năng đối với các chủ thể tham gia chuỗi cung ứng logistics nhằm bảo vệ bên yếu thế.

Đề án không đi sâu vào các quan hệ logistics quốc tế (B2B) hay các quy trình kỹ thuật vận hành nội bộ của doanh nghiệp, không đi sâu vào logistics công nghiệp hoặc vận tải quốc tế giữa các tổ chức kinh tế.

- *Về không gian*: Thực tiễn tại thị trường Việt Nam trong sự đối chiếu với một số kinh nghiệm quốc tế phù hợp (EU, Trung Quốc).

- *Về thời gian*: Tập trung dữ liệu và thực trạng từ năm 2018 đến nay, đặc biệt nhấn mạnh các quy định mới của Luật BVQLNTD năm 2023.

5. Phương pháp nghiên cứu:

Đề án được thực hiện trên nền tảng phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử. Trong quá trình triển khai, tác giả phối hợp đa dạng

các phương pháp nghiên cứu cụ thể của khoa học pháp lý.

Phương pháp phân tích và tổng hợp được sử dụng xuyên suốt để mổ xẻ các quy định pháp luật, từ đó rút ra các đặc điểm bản chất của quan hệ tiêu dùng trong logistics.

Phương pháp so sánh luật học được áp dụng để đối chiếu quy định trong nước với các chuẩn mực quốc tế, nhằm tìm kiếm các giá trị ưu việt có thể vận dụng tại Việt Nam.

Phương pháp nghiên cứu hồ sơ vụ việc. Đề án đặc biệt chú trọng phương pháp thực chứng thông qua việc phân tích các báo cáo thực thi, các số liệu thống kê về khiếu nại của NTD và các vụ việc điển hình (case studies). Cách tiếp cận liên ngành giữa luật học, kinh tế học và quản trị logistics cũng được chú trọng nhằm đảm bảo các kiến nghị đưa ra không chỉ đúng về mặt pháp lý mà còn phù hợp với quy luật vận hành của thị trường dịch vụ logistics hiện đại.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề án.

6.1. Ý nghĩa khoa học.

Kết quả nghiên cứu của đề án mang lại giá trị quan trọng cả về phương diện lý luận và thực tiễn.

Về mặt khoa học, đề án góp phần làm sâu sắc hơn hệ thống lý luận về quyền NTD trong một loại hình dịch vụ có tính chất phức hợp và đa dạng như logistics, đồng thời cung cấp cái nhìn hệ thống về sự giao thoa giữa pháp luật tiêu dùng và pháp luật thương mại chuyên ngành.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn.

Về mặt thực tiễn, những phân tích về lỗ hổng pháp lý và bất cập trong thực thi sẽ là nguồn tài liệu tham khảo hữu ích cho các cơ quan quản lý nhà nước trong quá trình xây dựng các văn bản hướng dẫn thi hành Luật BVQLNTD năm 2023. Đồng thời, các giải pháp về giải quyết tranh chấp trực tuyến và kiểm soát hợp đồng theo mẫu được đề xuất trong đề án sẽ góp phần định hướng cho các doanh nghiệp logistics

chuẩn hóa quy trình dịch vụ, cũng như trang bị cho NTD các công cụ pháp lý cần thiết để bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình trong nền kinh tế số.

7. Kết cấu của Đề án

Ngoài Mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo và Phụ lục, nội dung chính của Luận văn được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1. Một số vấn đề lý luận và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

1.1. Khái quát về dịch vụ logistics và người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

1.2. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics

Chương 2. Thực trạng và thực tiễn thực hiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

2.1. Thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam

2.2. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam.

2.3. Một số vụ việc trên thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

2.4. Đánh giá chung thực tiễn áp dụng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Chương 3. Định hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ Logistics.

3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

PHẦN NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG DỊCH VỤ LOGISTICS

1.1. Khái quát về dịch vụ logistics và người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ logistics và giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics.

1.1.1.1. Khái niệm dịch vụ logistics và giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics.

Dưới góc độ khoa học pháp lý tại Việt Nam, khái niệm dịch vụ logistics được định danh chính thức tại Điều 233 Luật Thương mại năm 2005. Theo đó ***dịch vụ Logistics là một hoạt động thương mại, trong đó doanh nghiệp logistics tổ chức thực hiện một hoặc nhiều các công việc bao gồm: nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi,...¹***. Quy định này đã bước đầu xác lập khung pháp lý cho hoạt động logistics tại Việt Nam, đồng thời xác lập ba đặc tính pháp lý quan trọng: (i) Logistics là một loại hình dịch vụ thương mại tổng hợp; (ii) Chủ thể cung ứng bắt buộc phải là thương nhân; (iii) Nội dung của quan hệ logistics dựa trên sự thỏa thuận về nhiều công đoạn khác nhau của chuỗi cung ứng. Cách định nghĩa này cũng có ý nghĩa quan trọng trong việc mở rộng phạm vi điều chỉnh của pháp luật đối với các chủ thể tham gia vào chuỗi cung ứng hàng hóa. Quy định này đồng thời tạo cơ sở pháp lý quan trọng để kết nối với Luật BVQLNTD năm 2023 trong việc xác định rõ chủ thể “tổ chức, cá nhân kinh doanh”² cung ứng dịch vụ cho NTĐ. Theo đó, các thương nhân

¹ Quốc hội, 2005, Luật Thương mại số 36/2005/QH11, Điều 233.

² Quốc hội, 2023, Luật BVQLNTD số 19/2023/QH15, Khoản 2 Điều 3: “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh* là tổ chức, cá nhân thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình từ đầu tư, sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm, hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm:

a) Thương nhân theo quy định của [Luật Thương mại](#)

kinh doanh dịch vụ logistics cũng được xem là tổ chức, cá nhân kinh doanh chịu sự điều chỉnh của Luật BVQLNTD năm 2023. Trong các giao dịch tiêu dùng phổ biến như gửi hàng hóa hoặc mua sắm trực tuyến, NTD thực chất cũng đang sử dụng dịch vụ logistics, và các doanh nghiệp vận chuyển, chuyển phát nhanh không còn có thể đứng ngoài phạm vi điều chỉnh của pháp luật bảo vệ NTD.

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghệ thông tin đang diễn ra mạnh mẽ, logistics cũng như nhiều ngành nghề khác đã trải qua quá trình chuyển đổi và nâng cấp nhờ sự tích hợp công nghệ. Trong môi trường thương mại điện tử, logistics không chỉ thực hiện chức năng vận chuyển hàng hóa mà còn đóng vai trò kết nối giữa doanh nghiệp và NTD trong các giao dịch trực tuyến.

Trong một chuỗi cung ứng logistics tổng thể, giao hàng chặng cuối là giai đoạn cuối cùng của chuỗi cung ứng (Banyai và cộng sự, 2018). Quy trình logistics quan trọng nhất là giao hàng chặng cuối, tức là “giai đoạn cuối cùng” của quá trình thực hiện đơn hàng, nhằm mục đích phân phối các sản phẩm được đặt hàng trực tuyến đến NTD cuối cùng³.

Khác với các giai đoạn trước trong chuỗi logistics vốn chủ yếu diễn ra trong quan hệ giữa các doanh nghiệp (B2B - Business to Business) giao hàng chặng cuối trong logistics thường phát sinh trong quan hệ giữa doanh nghiệp và NTD cá nhân (B2C - Business to Customer), nơi mà các tiêu chuẩn về thái độ phục vụ, tính bảo mật thông tin riêng tư và sự an toàn của hàng hóa cũng như các giao dịch thanh toán (COD) trở thành những nội hàm pháp lý mới cần được bảo vệ. So với các giai đoạn khác trong chuỗi logistics, giao hàng chặng cuối trong logistics có đặc điểm nổi bật là tiếp xúc trực tiếp với NTD và ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm dịch vụ của khách hàng.

Dưới góc độ pháp lý, có thể hiểu ***“Giao hàng chặng cuối trong logistics là giai đoạn cuối cùng của chuỗi cung ứng, thực hiện nghĩa vụ hoàn tất hợp đồng***

³ Nguyễn Thị Xuân Hoà, Nguyễn Phương Anh, Lê Đăng Tuấn Kiệt, Trần Thị Hoàng Quỳnh, Trịnh Anh Quân, Cao Cẩm Linh. Mô hình nghiên cứu giao hàng chặng cuối và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

mua bán hoặc hợp đồng dịch vụ thông qua việc xác lập sự chiếm hữu vật chất của người tiêu dùng đối với hàng hóa. Đây là công đoạn mà trách nhiệm dân sự của người vận chuyển được chuyển giao hoặc chấm dứt, đồng thời là thời điểm phát sinh các quyền khiếu nại về chất lượng, số lượng và bảo mật dữ liệu của bên yếu thế (người tiêu dùng)”.

Từ những phân tích trên có thể hiểu rằng, dịch vụ logistics là hệ thống các hoạt động thương mại liên quan đến việc tổ chức và quản lý quá trình lưu chuyển hàng hóa, dịch vụ và thông tin từ nơi sản xuất đến nơi tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách hiệu quả. Trong hệ thống đó, giao hàng chặng cuối giữ vai trò là mắt xích trực tiếp kết nối doanh nghiệp với NTD, có ảnh hưởng quan trọng đến chất lượng dịch vụ và mức độ bảo vệ quyền lợi của NTD trong nền kinh tế số. Do đó, trong phạm vi nghiên cứu của đề án, giao hàng chặng cuối được xác định là mắt xích pháp lý trọng yếu, nơi tập trung cao độ các xung đột lợi ích và là đối tượng chính cần sự điều tiết của pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD.

1.1.1.2. Đặc điểm dịch vụ logistics và giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics.

Dịch vụ logistics và giai đoạn giao hàng chặng cuối sở hữu những đặc điểm pháp lý chuyên biệt, tạo tiền đề cho việc xác lập cơ chế bảo vệ NTD:

Thứ nhất, bản chất là loại hình dịch vụ thương mại tổng hợp và hỗn hợp. Logistics không đơn thuần là vận tải mà là sự kết hợp phức hợp của nhiều nghĩa vụ: vận chuyển, bảo quản tài sản (gửi giữ) và cung cấp thông tin. Dưới góc độ Luật Kinh tế, đây là một "Hợp đồng dịch vụ hỗn hợp". Đặc điểm này làm cho quan hệ trách nhiệm dân sự của doanh nghiệp trở nên đa tầng hơn, buộc họ không chỉ chịu trách nhiệm về việc dịch chuyển vật lý của hàng hóa mà còn phải đảm bảo tính nguyên vẹn và an toàn thông tin xuyên suốt chuỗi cung ứng.

Thứ hai, sự bất đối xứng về địa vị pháp lý và năng lực kiểm soát. Trong mô hình B2C của chặng cuối, chủ thể cung ứng là các thương nhân chuyên nghiệp, nắm giữ ưu thế về nguồn lực tài chính, công nghệ và thông tin. Ngược lại, NTD là bên yếu

thể, thường xuyên phải giao kết thông qua các hợp đồng gia nhập với các điều khoản mẫu thiết lập sẵn trên nền tảng điện tử. NTD hầu như không có quyền thương lượng, dẫn đến nguy cơ bị áp đặt các điều khoản miễn trừ trách nhiệm hoặc giới hạn bồi thường bất hợp lý.

Thứ ba, tính phân tán và phức tạp của chuỗi trách nhiệm. Hoạt động giao hàng chặng cuối có sự tham gia của nhiều chủ thể như doanh nghiệp logistics, người bán, sán TMDT và nhân viên giao hàng. Sự tham gia của nhiều bên khiến việc xác định chủ thể chịu trách nhiệm khi xảy ra mất mát, hư hỏng hàng hóa hoặc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, cần có cơ chế pháp lý quy định rõ trách nhiệm của các chủ thể tham gia nhằm bảo đảm quyền yêu cầu bồi thường của người tiêu dùng được thực hiện hiệu quả.

Cuối cùng, tính phụ thuộc vào công nghệ và dữ liệu điện tử. Việc giao nhận hàng hóa hiện nay chủ yếu được xác nhận bằng các chứng cứ điện tử (Proof of Delivery - POD) như mã OTP, chữ ký điện tử hoặc hình ảnh giao hàng. Tuy nhiên, các dữ liệu này do doanh nghiệp quản lý nên người tiêu dùng thường gặp khó khăn trong việc tiếp cận chứng cứ để bảo vệ quyền lợi khi xảy ra tranh chấp. Bên cạnh đó, quá trình giao hàng đòi hỏi xử lý nhiều thông tin cá nhân của người tiêu dùng, làm gia tăng nguy cơ lộ lọt dữ liệu và xâm phạm quyền riêng tư.

1.1.2. Khái niệm và đặc điểm người tiêu dùng trong chuỗi cung ứng dịch vụ logistics.

1.1.2.1. Khái niệm người tiêu dùng.

Người tiêu dùng (Consumer) là chủ thể tham gia vào quá trình trao đổi hàng hóa, dịch vụ trên thị trường với vai trò là bên mua và sử dụng sản phẩm để đáp ứng nhu cầu cá nhân, gia đình chứ không vì mục đích kinh doanh. Khái niệm NTD đã được các tổ chức quốc tế và các quốc gia định nghĩa theo nhiều góc độ khác nhau và chỉ là đối tượng được bảo vệ khi lĩnh vực pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD ra đời. Quan niệm về NTD ở mỗi quốc gia lại có cách tiếp cận và định nghĩa khác nhau, song, nhìn chung, các quốc gia đều chủ yếu xây dựng định nghĩa này dựa trên ba yếu

tổ: Tư cách chủ thể; Căn cứ phát sinh giao dịch tiêu dùng; Mục đích của giao dịch tiêu dùng⁴.

Dưới góc độ pháp lý, căn cứ Khoản 1 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2023, NTD là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt và không vì mục đích thương mại. Trong dịch vụ logistics, tư cách NTD được xác lập không chỉ với người trực tiếp giao kết hợp đồng (người gửi) mà còn bao quát cả người thụ hưởng dịch vụ (người nhận hàng), tạo nên cấu trúc hợp đồng vì lợi ích của người thứ ba. Việc xác định đúng tư cách NTD là tiền đề để áp dụng các chế định bảo vệ đặc thù của Luật BVQLNTD, thay vì các quy định thương mại thông thường. Để làm rõ vị thế cần được bảo vệ của NTD, cần có sự phân định rạch ròi với khái niệm "người thuê vận tải" truyền thống trong Luật Thương mại và Bộ luật Hàng hải, cụ thể trên ba phương diện cốt lõi:

Thứ nhất, về mục đích và địa vị kinh tế: Người thuê vận tải thường là thương nhân thực hiện hoạt động vận chuyển phục vụ mục đích kinh doanh, trong khi NTD sử dụng dịch vụ logistics để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân. Vì vậy, NTD thường ở vị thế yếu hơn về thông tin, kinh nghiệm và khả năng tài chính.

Thứ hai, về bản chất ý chí trong giao kết hợp đồng: Người thuê vận tải có điều kiện đàm phán các điều khoản hợp đồng với bên vận chuyển, còn NTD chủ yếu giao kết thông qua hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung do doanh nghiệp xây dựng sẵn, nên hầu như không có khả năng thương lượng.

Thứ ba, về cơ chế trách nhiệm và quản trị rủi ro: Trong quan hệ vận tải thương mại, các bên có thể thỏa thuận giới hạn trách nhiệm và chủ động phân bổ rủi ro thông qua bảo hiểm hàng hóa. Ngược lại, NTD thường không có điều kiện mua bảo hiểm cho từng đơn hàng, nên cần được bảo đảm quyền yêu cầu bồi thường đầy đủ theo quy định của pháp luật khi quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm.

⁴ Nguyễn Thị Việt Hà, 2024, Bàn về khái niệm người tiêu dùng trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023. *Tạp chí dân chủ và pháp luật* [trực tuyến], tại <https://danchuphapluat.vn/ban-ve-khai-niem-nguoi-tieu-dung-trong-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-nam-2023-4334.html>

Tóm lại, NTD trong dịch vụ logistics là cá nhân mang đặc thù "vị thế yếu thế" tham gia vào chuỗi cung ứng với tư cách người gửi hoặc người nhận hàng hóa, xác lập giao dịch sử dụng hoặc thụ hưởng kết quả dịch vụ nhằm phục vụ nhu cầu sinh hoạt, tiêu dùng của cá nhân, gia đình mà không vì mục đích kinh doanh.

1.1.2.2. Đặc điểm của người tiêu dùng.

Người tiêu dùng có những đặc điểm riêng biệt so với các chủ thể kinh tế khác, những đặc điểm này quyết định đến vị thế của họ trong quan hệ thương mại và nhu cầu được bảo vệ đặc biệt.

Thứ nhất, NTD có vị thế yếu thế hơn và dễ bị bất lợi trong quan hệ giao dịch. Đặc điểm cốt lõi của chủ thể này trong giao dịch logistics là sự "yếu thế toàn diện": NTD thường không am hiểu các tiêu chuẩn kỹ thuật phức tạp về bảo quản, đóng gói chuyên dụng hay các quy định về an toàn vận chuyển hàng hóa do đó, họ có thể gặp khó khăn trong việc đánh giá liệu dịch vụ có được thực hiện đúng quy trình hay không; không có năng lực đàm phán hợp đồng và bị bất cân xứng nghiêm trọng về thông tin hành trình vận chuyển hàng hóa. Về thông tin, NTD thường ở thế bất cân xứng thông tin so với người bán. Về kiến thức chuyên môn, NTD thường thiếu hiểu biết về kỹ thuật sản xuất, thành phần sản phẩm, tiêu chuẩn chất lượng. Về năng lực thương lượng, NTD cá nhân khó có thể đàm phán điều khoản hợp đồng với doanh nghiệp lớn, thường phải chấp nhận các điều khoản định sẵn. Do vị thế yếu hơn và thiếu thông tin, NTD dễ trở thành nạn nhân của các hành vi gian lận thương mại, quảng cáo lừa dối, bán hàng giả hàng kém chất lượng.

Thứ hai, người tiêu dùng là chủ thể cuối cùng tiêu thụ sản phẩm. NTD được hiểu là cá nhân, gia đình hoặc tổ chức sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích phi thương mại. Từ đó có thể thấy, NTD khác với khách hàng. "Khách hàng" là bên mua hàng hóa nhưng không nhất thiết là người trực tiếp sử dụng và trong nhiều trường hợp có thể mua để phục vụ mục đích thương mại. Ngược lại, khái niệm "người tiêu dùng" nhấn mạnh đến mục đích sử dụng hàng hóa – tức là phục vụ nhu cầu tiêu dùng – và họ có thể không phải là người trực tiếp mua hoặc ký kết giao dịch với thương

nhân. Khách hàng có phạm vi rộng hơn, bao gồm cả các tổ chức, doanh nghiệp mua hàng hóa, dịch vụ cho mục đích kinh doanh. Trong khi đó, NTD chỉ giới hạn ở cá nhân với mục đích tiêu dùng hàng hoá dịch vụ cho mục đích cá nhân, phi thương mại, và được pháp luật bảo vệ quyền lợi một cách đặc biệt do vị thế yếu hơn trong quan hệ giao dịch.

1.1.3. Đặc điểm của quan hệ pháp luật giữa người tiêu dùng và các chủ thể khác trong dịch vụ logistics.

Quan hệ pháp luật giữa NTD và các chủ thể trong dịch vụ logistics (Người bán, Sàn TMĐT, Đơn vị vận chuyển) không đơn thuần là giao dịch cung ứng dịch vụ đơn lẻ, mà là một mạng lưới quan hệ pháp lý đa tầng mang tính chất của một hợp đồng hỗn hợp. Trong đó, giai đoạn giao hàng chặng cuối (last-mile delivery) là khâu trực tiếp quyết định việc hiện thực hóa các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Quan hệ pháp luật này có những đặc điểm cơ bản sau:

Thứ nhất, quan hệ có tính chất đa bên và mang đặc trưng của "Hợp đồng vì lợi ích của người thứ ba". Trong thương mại điện tử, NTD thường không phải là chủ thể trực tiếp ký kết hợp đồng vận chuyển với doanh nghiệp logistics. Hợp đồng vận chuyển chủ yếu được giao kết giữa Người bán (hoặc Sàn TMĐT) với Đơn vị logistics. Cấu trúc pháp lý này tạo ra một mô hình giao dịch có tính "tam giác" hay "đa bên", trong đó NTD được đặt ở vị trí đặc biệt là "người thụ hưởng lợi ích" hoặc "bên thứ ba có quyền lợi" trong hợp đồng vận chuyển mà bản thân họ không phải là chủ thể ký kết trực tiếp. Căn cứ theo Điều 415 Bộ luật Dân sự 2015 về "Hợp đồng vì lợi ích của người thứ ba", NTD đóng vai trò là người thứ ba thụ hưởng lợi ích từ hợp đồng vận chuyển này. Nhờ đặc tính pháp lý này, NTD (dù không ký hợp đồng) vẫn có quyền trực tiếp yêu cầu đơn vị logistics, người bán thực hiện đúng nghĩa vụ giao hàng nguyên vẹn và có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại khi hàng hóa bị hư hỏng, mất mát.

Thứ hai, quan hệ được xác lập chủ yếu thông qua hợp đồng gia nhập (hợp đồng mẫu) và giao dịch điện tử. Đặc điểm này không chỉ phản ánh tính phổ biến của

phương thức giao kết hiện đại mà còn làm bộc lộ rõ nét vị thế yếu thế mang tính hệ thống của bên tiêu dùng trong quan hệ pháp lý với doanh nghiệp. Khi tham gia giao dịch, NTD hầu như không có khả năng thương lượng các điều khoản do người bán, sàn thương mại điện tử hoặc doanh nghiệp logistics soạn sẵn. Các chủ thể kinh doanh thường sử dụng ưu thế này để cài cắm các điều khoản miễn trừ trách nhiệm hoặc giới hạn bồi thường, gây rủi ro trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của NTD. Sự can thiệp của pháp luật BVQLNTD tại đây là nhằm kiểm soát các điều khoản bất công này để tái lập sự cân bằng cho NTD.

Thứ ba, sự tham gia của đa chủ thể trung gian trong chuỗi giao dịch. Trong thực tiễn thương mại điện tử, quan hệ giữa NTD và đơn vị logistics thường không tồn tại một cách độc lập mà được đặt trong một cấu trúc giao dịch có nhiều chủ thể tham gia. Bên cạnh NTD và đơn vị logistics còn có sự hiện diện của người bán hàng và các nền tảng thương mại điện tử đóng vai trò trung gian kết nối giao dịch và đội ngũ người giao hàng tự do (shipper). Đặc điểm này làm phân tán chuỗi trách nhiệm và tạo thành một quan hệ pháp lý phức tạp trong chuỗi cung ứng dịch vụ.

Thứ tư, sự bất cân xứng về thông tin, năng lực chuyên môn và quyền kiểm soát chứng cứ điện tử. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics và sàn thương mại điện tử là những chủ thể quản lý toàn bộ dữ liệu về đơn hàng, quá trình vận chuyển và giao nhận, trong khi người tiêu dùng chỉ được tiếp cận một phần thông tin. Sự chênh lệch này khiến người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn trong việc chứng minh thiệt hại và bảo vệ quyền lợi khi phát sinh tranh chấp.

Thứ năm, tính chất giao dịch có giá trị nhỏ lẻ nhưng tần suất phát sinh cao. Các giao dịch dịch vụ logistics của NTD cá nhân thường có giá trị không lớn, chủ yếu liên quan đến chi phí vận chuyển hoặc giá trị của từng đơn hàng cụ thể. Tuy nhiên, các giao dịch này lại diễn ra với tần suất cao trong đời sống kinh tế – xã hội, đặc biệt trong bối cảnh thương mại điện tử phát triển mạnh. Khi xảy ra tranh chấp, chi phí về thời gian và công sức để theo đuổi các thủ tục pháp lý có thể lớn hơn giá trị thiệt hại thực tế của đơn hàng. Điều này khiến NTD thường không lựa chọn các

biện pháp pháp lý để bảo vệ quyền lợi của mình, từ đó tạo ra khoảng trống trong việc thực thi quyền và bảo vệ NTD trong lĩnh vực logistics.

Từ những đặc điểm trên có thể thấy rằng quan hệ pháp luật giữa NTD và các chủ thể trong dịch vụ logistics là quan hệ pháp luật đa chủ thể, có sự đan xen giữa nhiều quan hệ hợp đồng và tiềm ẩn nguy cơ xâm phạm quyền lợi của NTD do sự phân tán trách nhiệm và bất cân xứng về thông tin. Đây cũng là cơ sở để xây dựng các cơ chế pháp lý nhằm bảo vệ hiệu quả quyền và lợi ích hợp pháp của NTD trong lĩnh vực logistics.

1.2. Nội dung pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

1.2.1. Khái quát quyền lợi người tiêu dùng và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

1.2.1.1. Quyền lợi của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Dựa trên hành lang pháp lý của Luật BVQLNTD năm 2023, quyền lợi của NTD là hệ thống các lợi ích hợp pháp về vật chất và tinh thần. Do đặc thù logistics là chuỗi dịch vụ đa tầng, quyền lợi của NTD không chỉ bó hẹp trong quan hệ mua bán mà còn phụ thuộc trực tiếp vào năng lực vận hành của đơn vị vận chuyển và nền tảng thương mại điện tử. Hệ thống quyền lợi này được cụ thể hóa qua ba phương diện cốt lõi:

- Quyền lợi về tài sản và giá trị sử dụng hàng hóa: Đây là quyền lợi cơ bản nhất, bảo đảm sự nguyên vẹn về trạng thái vật lý và tính phù hợp về công năng của sản phẩm tại thời điểm giao nhận. Trong logistics, quyền lợi này còn bao hàm "giá trị thời gian" – nghĩa là hàng hóa phải được luân chuyển đúng tiến độ để bảo toàn lợi ích kinh tế và trải nghiệm của người thụ hưởng.

- Quyền lợi về thông tin và sự minh bạch: Xuất phát từ tính trình tự của dịch vụ, NTD có quyền được cung cấp đầy đủ thông tin về cấu trúc giá cước (không phí ẩn), các điều khoản miễn trừ trách nhiệm và đặc biệt là quyền truy cập dữ liệu hành

trình (tracking) thời gian thực. Việc minh bạch thông tin là công cụ pháp lý thiết yếu để NTD giám sát rủi ro đối với tài sản khi đã chuyển giao quyền chiếm hữu cho đơn vị vận chuyển.

- Quyền lợi về an toàn thông tin và dữ liệu cá nhân: Trong môi trường thương mại điện tử, người tiêu dùng đồng thời là chủ thể dữ liệu. Việc bảo mật thông tin định danh (họ tên, số điện thoại, địa chỉ cư trú) tại giai đoạn giao hàng chặng cuối không chỉ là nghĩa vụ kỹ thuật mà còn là bảo vệ quyền riêng tư hiến định, nhằm ngăn chặn các hành vi lừa đảo và duy trì niềm tin thị trường. Việc bảo mật các dữ liệu này là lợi ích tinh thần hiến định, nhằm ngăn chặn các nguy cơ lừa đảo, quấy rối và xâm phạm đời tư. Quyền lợi này chính là nền tảng để xây dựng niềm tin thị trường, đảm bảo NTD được giao dịch trong một môi trường an toàn và lành mạnh.

Tóm lại, quyền lợi NTD trong logistics là hệ thống các lợi ích hợp pháp về vật chất và tinh thần gắn liền với quá trình luân chuyển hàng hóa từ điểm bán đến tay người thụ hưởng cuối cùng. Quyền lợi NTD trong logistics có sự tổng hòa giữa các quyền được bảo đảm giá trị sử dụng của tài sản là hàng hóa, quyền được thông tin và quyền an toàn thông tin, đòi hỏi một cơ chế bảo vệ xuyên suốt từ mọi chủ thể trong chuỗi cung ứng.

1.2.1.2. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Bảo vệ quyền lợi NTD trong logistics là hệ thống các quy phạm pháp luật và cơ chế thực thi nhằm bảo đảm quyền lợi hợp pháp của bên yếu thế được tôn trọng, bảo vệ và khôi phục. Khác với các loại hình dịch vụ thông thường, NTD trong logistics không chỉ là bên thụ hưởng dịch vụ mà còn là chủ sở hữu tài sản đang trong trạng thái chuyển giao quyền chiếm hữu thực tế cho doanh nghiệp quản lý. Do đó, nội hàm bảo vệ trong lĩnh vực này mang tính đặc thù: không chỉ dừng lại ở quyền sử dụng dịch vụ mà còn mở rộng sang bảo vệ quyền sở hữu và quyền kiểm soát hàng hóa trong suốt lộ trình vận chuyển, đặc biệt là giai đoạn giao hàng chặng cuối.

Về bản chất, cơ chế bảo vệ NTD trong logistics được vận hành dựa trên ba trụ cột chính:

- *Thứ nhất*, sự can thiệp của quyền lực Nhà nước thông qua các quy định bắt buộc nhằm bù đắp sự bất cân xứng về thông tin và năng lực đàm phán giữa cá nhân và doanh nghiệp.

- *Thứ hai*, cơ chế phòng ngừa rủi ro từ sớm bằng việc kiểm soát chặt chẽ các hợp đồng gia nhập (hợp đồng mẫu) và điều kiện giao dịch chung. Cơ quan quản lý có thẩm quyền quyền xem xét, loại bỏ các điều khoản bất công, điển hình là các quy định miễn trừ trách nhiệm hoặc giới hạn bồi thường thấp phi lý thường thấy trong vận đơn điện tử.

- *Thứ ba*, thiết lập cơ chế khôi phục quyền lợi và giải quyết tranh chấp hiệu quả, bảo đảm NTD có thể tiếp cận công lý một cách nhanh chóng với chi phí thấp.

Tóm lại, bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics là hoạt động phòng ngừa, kiểm soát và xử lý các hành vi xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình cung ứng dịch vụ logistics. Hoạt động này nhằm bảo đảm các quyền của NTD được tôn trọng và thực thi trên thực tế, qua đó bảo vệ các quyền lợi hợp pháp về tài sản (hàng hóa), thông tin và dữ liệu cá nhân của NTD.

Để thực hiện mục tiêu đó, pháp luật bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics được xây dựng như một hệ thống các quy phạm pháp luật điều chỉnh quan hệ giữa NTD với các chủ thể tham gia chuỗi cung ứng, bao gồm người bán, sàn thương mại điện tử và doanh nghiệp logistics. Hệ thống pháp luật này quy định các quyền của NTD, trách nhiệm của các chủ thể kinh doanh và các cơ chế phòng ngừa, kiểm soát, giải quyết tranh chấp và bồi thường thiệt hại khi quyền lợi của NTD bị xâm phạm. Qua đó, pháp luật không chỉ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD mà còn góp phần bảo đảm tính minh bạch, công bằng và thúc đẩy sự phát triển bền vững của thị trường dịch vụ logistics.

1.2.1.3 Trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Dịch vụ logistics trong thương mại điện tử là quá trình có sự tham gia của

nhiều chủ thể như người bán, doanh nghiệp logistics, nền tảng thương mại điện tử. Bên cạnh đó, cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức xã hội cũng đóng vai trò và trách nhiệm trong việc bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ này. Vì vậy, việc bảo vệ quyền lợi NTD không chỉ là trách nhiệm của một chủ thể mà đòi hỏi sự phối hợp của tất cả các bên trong toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ.

- Về Trách nhiệm của người bán:

Người bán là chủ thể giao kết hợp đồng mua bán với NTD và thường trực tiếp thuê dịch vụ logistics. Do đó, người bán có trách nhiệm lựa chọn đơn vị vận chuyển đáp ứng yêu cầu về chất lượng và an toàn; cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về hàng hóa; bảo đảm hàng hóa đúng với nội dung đã cam kết; đồng thời tiếp nhận, phối hợp chặt chẽ với đơn vị logistics để giải quyết các sự cố mất mát, hư hỏng, giải quyết khiếu nại và bảo vệ quyền lợi của NTD khi xảy ra sự cố trong quá trình giao nhận.

- Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics:

Doanh nghiệp logistics là chủ thể trực tiếp tiếp nhận, bảo quản và vận chuyển hàng hóa. Trách nhiệm của doanh nghiệp bao gồm bảo đảm hàng hóa được vận chuyển an toàn, đúng thời gian cam kết; cung cấp thông tin minh bạch về tình trạng và hành trình đơn hàng; bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng; đồng thời bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật khi để xảy ra mất mát, hư hỏng hoặc giao hàng không đúng thỏa thuận.

- Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước:

Cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong lĩnh vực logistics; tổ chức thanh tra, kiểm tra, xử lý các hành vi vi phạm; đồng thời thiết lập và vận hành các cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp hiệu quả, tạo điều kiện để người tiêu dùng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- Trách nhiệm của các tổ chức xã hội và các chủ thể liên quan:

Các tổ chức xã hội, đặc biệt là Hiệp hội Bảo vệ quyền lợi NTD, có vai trò tư

vấn, hỗ trợ pháp lý và đại diện NTD trong quá trình giải quyết tranh chấp. Bên cạnh đó, các hiệp hội nghề nghiệp và nền tảng thương mại điện tử có trách nhiệm xây dựng tiêu chuẩn hoạt động, giám sát chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp logistics, hỗ trợ giải quyết khiếu nại và tăng cường các cơ chế đánh giá, kiểm soát nhằm bảo đảm quyền lợi của NTD.

1.2.2. Những quyền người tiêu dùng cần được bảo vệ trong giai đoạn giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics.

Nếu như "quyền lợi" là mục đích, là kết quả mà NTD mong muốn đạt được khi sử dụng dịch vụ, thì "quyền" chính là công cụ pháp lý mạnh mẽ nhất mà pháp luật trao cho NTD để đạt được mục đích đó. Quyền lợi và quyền của NTD có quan hệ mật thiết với nhau, bảo vệ được thực thi các quyền của NTD chính là bảo vệ được các quyền lợi chính đáng của NTD trong dịch vụ logistics. Trong lĩnh vực logistics, quyền của NTD không chỉ dừng lại ở các quy định chung mà còn mang những sắc thái kỹ thuật chuyên biệt gắn liền với chuỗi cung ứng. Cụ thể bốn nhóm quyền cốt lõi của NTD bị tác động trực tiếp bởi giai đoạn này ảnh hưởng đến quyền lợi của NTD, bao gồm: quyền được cung cấp thông tin minh bạch; quyền được bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa; quyền được bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân; và quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại.

1.2.2.1 Quyền được cung cấp thông tin minh bạch về dịch vụ và lộ trình giao nhận hàng hoá, sản phẩm

Trong dịch vụ logistics, quyền được cung cấp thông tin theo Điều 4 và Điều 21 Luật BVQLNTD năm 2023 không chỉ đơn thuần là quyền được biết, mà còn là công cụ pháp lý quan trọng để NTD giám sát và quản trị rủi ro đối với tài sản của mình. Do tồn tại tình trạng bất đối xứng thông tin nghiêm trọng, NTD hoàn toàn không có khả năng kiểm soát trực tiếp quá trình vận chuyển thực địa mà phải phụ thuộc tuyệt đối vào dữ liệu do doanh nghiệp cung cấp. Vì vậy, thông tin minh bạch chính là cơ sở duy nhất để NTD thực hiện quyền tự do lựa chọn và xác lập sự tự nguyện thực chất khi tham gia giao dịch.

Đặc thù của giao hàng chặng cuối trong logistics là sự tách biệt hoàn toàn về thời gian và không gian giữa thời điểm giao kết hợp đồng và thời điểm nhận hàng thực tế. Trong khoảng khoảng thời gian này, nghĩa vụ cung cấp thông tin của doanh nghiệp phải được duy trì liên tục và toàn diện ở hai khía cạnh:

Thứ nhất, minh bạch về điều kiện giao dịch và giới hạn trách nhiệm. Quan hệ giữa NTD và doanh nghiệp logistics chủ yếu được xác lập qua hợp đồng gia nhập điện tử. Với tính chất "áp đặt" của các điều khoản mẫu, doanh nghiệp có nghĩa vụ phải công khai rõ ràng cấu trúc giá cước (bao gồm cả các phụ phí chặng cuối), các điều kiện miễn thường và đặc biệt là mức giới hạn bồi thường thiệt hại. Nếu các thông tin này bị che giấu hoặc trình bày thiếu minh bạch, NTD sẽ mất khả năng dự liệu chi phí và rủi ro, dẫn đến sự bất bình đẳng về lợi ích ngay từ thời điểm xác lập dịch vụ.

Thứ hai, tính xác thực của lộ trình và trạng thái hàng hóa thời gian thực. Sau khi hàng hóa được người bán bàn giao cho đơn vị vận chuyển, thông tin theo dõi đơn hàng (tracking) trở thành căn cứ để người tiêu dùng biết được tình trạng và quá trình vận chuyển của hàng hóa. Việc cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời giúp người tiêu dùng phát hiện sớm các trường hợp giao chậm, mất mát hoặc hư hỏng hàng hóa. Quan trọng hơn, thông tin lộ trình chính là căn cứ pháp lý để xác định thời điểm phát sinh thiệt hại và phân định trách nhiệm giữa các chủ thể trong chuỗi cung ứng (người bán, sàn TMĐT và đơn vị vận chuyển). Thông tin thiếu trung thực (như cập nhật trạng thái ảo) không chỉ vi phạm điều cấm của luật mà còn tước bỏ quyền khiếu nại hợp pháp của NTD.

Tóm lại, trong lĩnh vực logistics, quyền được cung cấp thông tin đóng vai trò là công cụ pháp lý nền tảng để hiện thực hóa các quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng. Việc bảo đảm minh bạch thông tin không chỉ giúp xóa bỏ tình trạng bất cân xứng mà còn tăng cường trách nhiệm của doanh nghiệp, qua đó bảo vệ hữu hiệu các quyền lợi về sự nguyên vẹn của hàng hóa và lợi ích kinh tế của người tiêu dùng trong bối cảnh giao dịch điện tử và kinh tế số ngày càng phát triển.

1.2.2.2 Quyền được bảo đảm an toàn, chất lượng hàng hóa trong

dịch vụ logistics.

Quyền được bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa trong dịch vụ logistics là một quyền năng tổng hợp, không chỉ bao hàm trạng thái vật lý của sản phẩm mà còn bao quát cả sự nguyên vẹn về định lượng và tính kịp thời về thời gian giao nhận.

Cơ sở pháp lý của quyền này được ghi nhận tại Khoản 3 Điều 4 Luật BVQLNTD năm 2023, NTD có quyền “*được cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đúng với nội dung đã giao kết*”. Theo đó NTD có quyền được bảo đảm an toàn về sản phẩm, hàng hóa và yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật, sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, không bảo đảm an toàn, đo lường, số lượng, khối lượng, chất lượng, công dụng, giá, nội dung khác theo quy định của pháp luật hoặc không đúng với đăng ký, thông báo, công bố, niêm yết, quảng cáo, giới thiệu, giao kết, cam kết của tổ chức, cá nhân kinh doanh⁵. Quy định này đặt ra nghĩa vụ cho tổ chức, cá nhân kinh doanh phải bảo đảm chất lượng hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi hoạt động của mình, đồng thời chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do việc cung cấp dịch vụ không bảo đảm chất lượng hoặc không tuân thủ quy trình kỹ thuật.

Về nội dung, đảm bảo an toàn hàng hóa sản phẩm là đảm bảo khi hàng hóa, sản phẩm đến tay NTD được bảo đảm về cả số lượng và chất lượng. Cụ thể, về số lượng hàng hóa phải được đảm bảo đúng không giao thừa hay giao thiếu hàng hóa so với số lượng được thỏa thuận. Về chất lượng hàng hóa, căn cứ khoản 5 Điều 3 Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa (Luật CLSPHH) quy định “*chất lượng sản phẩm, hàng hóa là mức độ của các đặc tính của sản phẩm, hàng hóa đáp ứng yêu cầu trong tiêu chuẩn công bố áp dụng, quy chuẩn kỹ thuật tương ứng*”⁶. Do đó, hàng hóa khi được giao đến NTD phải bảo đảm giữ nguyên các đặc tính chất lượng như đã được xác lập ban đầu, không bị biến đổi, suy giảm trong suốt quá trình cung ứng dịch vụ.

Bên cạnh đó, đảm bảo an toàn hàng hóa còn được thể hiện ở việc không phát

⁵ Quốc hội, 2023, Luật BVQLNTD, Khoản 5 Điều 4.

⁶ Lê Nguyễn Thùy Dương, 2025, “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics trong thương mại điện tử”, tr. 31

sinh khuyết tật trong quá trình cung ứng dịch vụ logistics. Theo điểm b khoản 4 Điều này, hàng hóa có khuyết tật không chỉ giới hạn ở khâu sản xuất mà còn bao gồm khuyết tật “*phát sinh từ quá trình vận chuyển, lưu giữ*”. Trong bối cảnh dịch vụ logistics, hàng hóa có khuyết tật có thể được nhận diện dựa trên ba tiêu chí cơ bản. (i) khuyết tật về an toàn, khi hàng hóa tiềm ẩn nguy cơ gây thiệt hại do không được vận chuyển, bảo quản đúng tiêu chuẩn; (ii) khuyết tật về thông tin cảnh báo, khi các chỉ dẫn sử dụng, bảo quản bị thiếu, sai lệch hoặc hư hại; và (iii) khuyết tật phát sinh trong vận chuyển, lưu kho làm suy giảm hoặc biến dạng chất lượng hàng hóa. Việc thừa nhận các dạng khuyết tật phát sinh trong quá trình logistics là cơ sở lý luận quan trọng để áp dụng chế định trách nhiệm bồi thường theo hướng tăng cường, trong đó doanh nghiệp có thể phải chịu trách nhiệm ngay cả khi không chứng minh được yếu tố lỗi. Dịch vụ logistics ảnh hưởng đến quyền được bảo đảm an toàn hàng hoá của NTD qua quy trình quản lý và xử lý hàng hoá. Điều này có thể được thể hiện thông qua một số khía cạnh chủ yếu sau:

Thứ nhất về quy trình quản lý và xử lý hàng hoá quyết định đến chất lượng hàng hoá, sản phẩm. Trong suốt quá trình vận chuyển, doanh nghiệp logistics đóng vai trò là bên nhận giữ và bảo quản tài sản của các bên liên quan, do đó có nghĩa vụ bảo quản hàng hóa một cách cẩn trọng, bảo đảm tính nguyên vẹn, an toàn và chất lượng. Mọi công đoạn như đóng gói, bốc xếp, lưu kho, vận chuyển và giao nhận đều tác động trực tiếp đến tình trạng hàng hóa. Nếu các quy trình này không tuân thủ tiêu chuẩn kỹ thuật hoặc quy định pháp luật (chẳng hạn không bảo đảm chuỗi lạnh đối với thực phẩm, không có bao bì phù hợp với hàng dễ vỡ, hoặc lưu kho sai điều kiện), hàng hóa có thể bị hư hỏng, biến dạng hoặc suy giảm chất lượng. Điều này trực tiếp xâm phạm quyền tài sản của NTD và làm mất đi mục đích của giao dịch, khi hàng hóa không còn đáp ứng chất lượng như đã thỏa thuận.

Ngoài thiệt hại vật chất, NTD còn phải chịu các tổn thất gián tiếp như mất thời gian, chi phí cơ hội và suy giảm trải nghiệm tiêu dùng, từ đó ảnh hưởng đến niềm tin đối với thị trường và hệ thống thương mại điện tử.

Thứ hai, yếu tố thời gian giao hàng ảnh hưởng đến chất lượng hàng hoá, sản phẩm. Thời gian giao nhận không chỉ mang ý nghĩa về tiến độ thực hiện nghĩa vụ, mà còn là yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ. Đối với các loại hàng hóa có tính nhạy cảm cao như thực phẩm tươi sống, dược phẩm hoặc hàng hóa dễ hư hỏng, việc không bảo đảm thời hạn giao hàng có thể trực tiếp làm suy giảm hoặc mất hoàn toàn giá trị sử dụng của sản phẩm. Do đó, sự chậm trễ trong giao hàng, nếu vượt quá giới hạn hợp lý hoặc không có căn cứ chính đáng, có thể được xem là một dạng vi phạm nghĩa vụ bảo đảm chất lượng, kéo theo trách nhiệm pháp lý của doanh nghiệp logistics. Cách tiếp cận này góp phần mở rộng nội hàm của khái niệm “an toàn hàng hóa”, bao gồm cả yếu tố thời gian như một điều kiện bảo đảm giá trị sử dụng của tài sản.

Tổng thể, quyền được bảo đảm an toàn và chất lượng hàng hóa trong dịch vụ logistics là sự kết hợp giữa bảo vệ quyền sở hữu tài sản và bảo đảm tính phù hợp của đối tượng giao dịch với mục đích tiêu dùng. Việc nhận diện đầy đủ các dạng hàng hóa có khuyết tật phát sinh trong giai đoạn vận chuyển, đặc biệt ở chặng cuối, có ý nghĩa then chốt trong việc thiết lập cơ chế trách nhiệm và bồi thường thiệt hại. Qua đó, pháp luật không chỉ bảo vệ quyền lợi về vật chất của NTD mà còn góp phần nâng cao trách nhiệm nghề nghiệp và chuẩn mực hoạt động của các doanh nghiệp logistics trong bối cảnh phát triển của nền kinh tế số.

1.2.2.3 Quyền được bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Trong kỷ nguyên kinh tế số, quyền bảo vệ thông tin và dữ liệu cá nhân của NTD không chỉ là một quyền riêng tư mang tính hiến định được ghi nhận tại Điều 21 Hiến pháp 2013, mà còn trở thành một loại tài sản thông tin gắn liền với lợi ích kinh tế và an ninh cá nhân. Hệ thống pháp luật Việt Nam đã xác lập một hành lang bảo vệ đa tầng cho quyền này, bắt đầu từ những nguyên tắc chung tại Điều 38 Bộ luật Dân sự 2015, đến các quy định chuyên biệt trong Luật An toàn thông tin mạng 2015, Luật Giao dịch điện tử 2023 và đặc biệt là Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025. Trong đó, Luật BVQL NTD năm 2023 (Điều 4 và các điều từ 15 đến 20) đóng vai trò then

chốt khi mở rộng nội hàm "thông tin người tiêu dùng" không chỉ dừng lại ở các dữ liệu định danh cơ bản mà còn bao quát cả hành vi tiêu dùng, thói quen giao dịch và lịch sử sử dụng dịch vụ. Việc thừa nhận phạm vi bảo vệ rộng lớn này là cơ sở lý luận quan trọng để kiểm soát các hành vi khai thác dữ liệu trái phép vốn đang diễn ra tinh vi trong môi trường thương mại điện tử.

Đặc thù của dịch vụ logistics — một ngành thâm dụng thông tin — khiến dữ liệu cá nhân trở thành "nguyên liệu" thiết yếu nhưng cũng là mắt xích dễ bị tổn thương nhất trong chuỗi cung ứng. Để hoàn tất quy trình giao nhận, đặc biệt ở giai đoạn "chặng cuối", NTD buộc phải cung cấp các thông tin nhạy cảm như họ tên, số điện thoại, địa chỉ cư trú và thậm chí là vị trí thời gian thực qua hệ thống GPS. Rủi ro pháp lý phát sinh khi sự bảo mật số trên các nền tảng ứng dụng thường mâu thuẫn với sự sơ hở vật lý tại hiện trường giao hàng. Thực tế cho thấy, trong khi dữ liệu trên hệ thống điện tử được bảo vệ bằng tường lửa thì các thông tin này lại bị phơi bày trực tiếp trên nhãn bưu gửi (label), tạo kẽ hở cho các hành vi thu thập trái phép hoặc rò rỉ thông tin qua đội ngũ shipper và đối tác trung gian. So với các ngành tài chính hay ngân hàng, tiêu chuẩn quản trị dữ liệu trong lĩnh vực logistics hiện nay vẫn còn khoảng cách lớn, chưa được chuẩn hóa đồng bộ theo các tiêu chuẩn quốc tế như ISO 27001, dẫn đến nguy cơ lộ lọt dữ liệu từ hệ thống nội bộ của doanh nghiệp.

Trách nhiệm bảo vệ thông tin NTD theo quy định pháp luật hiện hành đặt lên vai doanh nghiệp logistics những nghĩa vụ kép: vừa phải đảm bảo an toàn kỹ thuật, vừa phải tuân thủ nghiêm ngặt mục đích sử dụng dữ liệu. Theo điểm m khoản 1 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023, mọi hành vi thu thập, lưu trữ, sử dụng hoặc chia sẻ thông tin NTD cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý rõ ràng, hoặc trái với mục đích thông báo ban đầu, đều bị nghiêm cấm. Trong chuỗi logistics đa bên, doanh nghiệp không được phép lợi dụng ưu thế kiểm soát thông tin để thực hiện các hành vi trục lợi như bán dữ liệu khách hàng cho các đơn vị tiếp thị hoặc để nhân viên nội bộ chiếm dụng dữ liệu thực hiện hành vi lừa đảo (như vấn nạn Fake COD). Việc thiết lập cơ chế trách nhiệm pháp nhân đối với sai phạm của nhân viên giao hàng và các bên liên quan là yêu cầu cấp thiết để bảo đảm quyền được bảo mật của NTD được

thực thi một cách thực chất.

Tóm lại, quyền được bảo vệ thông tin và dữ liệu cá nhân trong dịch vụ logistics là sự giao thoa giữa quyền con người và quyền lợi kinh tế của NTD. Việc minh định rõ ràng trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc thiết lập các hàng rào kỹ thuật và quy tắc ứng xử nội bộ không chỉ nhằm ngăn chặn các hành vi xâm phạm đời sống riêng tư, mà còn đóng vai trò là nền tảng cốt lõi để củng cố niềm tin của khách hàng. Trong bối cảnh chuyển đổi số, sự an toàn về dữ liệu chính là chỉ số quan trọng đánh giá chất lượng dịch vụ logistics, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững và lành mạnh của hệ sinh thái thương mại điện tử tại Việt Nam.

1.2.2.4. Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại khi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật của người tiêu dùng.

Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại không chỉ là công cụ bảo vệ lợi ích kinh tế mà còn là chế tài dân sự nghiêm khắc đối với các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD. Trong dịch vụ logistics, NTD ở vị trí "mắt xích cuối cùng", thường chịu bất lợi về thông tin và khả năng kiểm soát hàng hóa, do đó quyền này đóng vai trò quyết định trong việc khôi phục trạng thái tài sản ban đầu. Theo khoản 5 Điều 4 Luật BVQLNTD năm 2023, NTD có quyền yêu cầu bồi thường khi hàng hóa có khuyết tật, không phù hợp tiêu chuẩn kỹ thuật, không đảm bảo an toàn hoặc không đúng với cam kết, quảng cáo của tổ chức, cá nhân kinh doanh.

Trong dịch vụ logistics, quyền này phát sinh khi hàng hóa bị mất mát, hư hỏng, giao sai, giao chậm hoặc có khuyết tật trong quá trình cung ứng dịch vụ. Do quá trình giao dịch có sự tham gia của nhiều chủ thể như người bán, sàn thương mại điện tử và doanh nghiệp logistics, người tiêu dùng có quyền yêu cầu chủ thể có trách nhiệm bồi thường theo quy định của pháp luật, tùy thuộc vào nguyên nhân và thời điểm phát sinh thiệt hại.

Cụ thể, người bán phải bồi thường khi hàng hóa không đúng chất lượng, không đúng mô tả hoặc có khuyết tật trước khi giao cho đơn vị vận chuyển. Doanh nghiệp logistics chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh trong quá trình bảo quản, vận

chuyển và giao nhận hàng hóa. Trong phạm vi trách nhiệm theo quy định của pháp luật, sàn thương mại điện tử có trách nhiệm phối hợp giải quyết khiếu nại và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng khi phát sinh tranh chấp.

Trong quá trình cung cấp dịch vụ logistics, trách nhiệm bồi thường của doanh nghiệp có thể phát sinh khi vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin, không bảo đảm an toàn hàng hóa hoặc để lộ, lọt thông tin cá nhân của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, doanh nghiệp có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, bảo quản và giao nhận hàng hóa nhằm hạn chế rủi ro và làm căn cứ xác định trách nhiệm khi xảy ra thiệt hại.

Phạm vi bồi thường thiệt hại được xác định theo nguyên tắc "toàn bộ và kịp thời" quy định tại Điều 585 Bộ luật Dân sự 2015, không chỉ dừng lại ở giá trị vật chất của bưu gửi mà còn mở rộng ra các giá trị hệ quả khác. Cụ thể, doanh nghiệp logistics có nghĩa vụ bồi thường cho các thiệt hại trực tiếp là giá trị thực tế của hàng hóa tại thời điểm tổn thất (thường căn cứ vào hóa đơn điện tử hoặc giá niêm yết trên sàn TMĐT); các thiệt hại gián tiếp và chi phí cơ hội phát sinh từ sự đứt gãy "giá trị thời gian" do giao hàng chậm trễ trái cam kết; và cuối cùng là các thiệt hại phi vật chất liên quan đến uy tín, tinh thần khi quyền riêng tư của NTD bị xâm phạm.

Như vậy, quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại là cơ chế pháp lý quan trọng giúp khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, đồng thời nâng cao trách nhiệm của các chủ thể tham gia cung ứng dịch vụ logistics trong việc bảo đảm chất lượng hàng hóa, an toàn thông tin và quyền lợi của NTD.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã xây dựng cơ sở lý luận về bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics, đặc biệt ở giai đoạn giao hàng chặng cuối. Theo đó, trong bối cảnh kinh tế số, logistics không còn là hoạt động vận tải thuần túy mà là một quan hệ pháp lý phức tạp, mang tính hợp đồng hỗn hợp và hợp đồng gia nhập, với đặc trưng là sự bất đối xứng thông tin khiến NTD ở vị thế yếu hơn.

Trên nền tảng đó, pháp luật bảo vệ NTD trong lĩnh vực này được xác định qua bốn nhóm quyền cơ bản: (i) quyền được cung cấp thông tin minh bạch về chi phí và lộ trình; (ii) quyền được bảo đảm an toàn, chất lượng hàng hóa; (iii) quyền được bảo vệ dữ liệu cá nhân; và (iv) quyền yêu cầu bồi thường khi phát sinh thiệt hại. Đồng thời, cơ chế trách nhiệm của doanh nghiệp được làm rõ thông qua các quy định về trách nhiệm nghiêm ngặt và trách nhiệm liên đới, bảo đảm sự bảo vệ xuyên suốt trong toàn bộ chuỗi cung ứng.

Tuy nhiên, giữa khung lý luận và thực tiễn vẫn tồn tại những khoảng cách nhất định, như sự chồng chéo giữa các quy định pháp luật, các hành vi vi phạm ngày càng tinh vi và những hạn chế trong cơ chế giải quyết tranh chấp. Đây là cơ sở để Chương 2 tiếp tục phân tích thực trạng áp dụng pháp luật và nhận diện các vấn đề đặt ra trong thực tiễn tại Việt Nam.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI VIỆT NAM

2.1. Thực trạng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam.

2.1.1. Khái quát tình hình bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam

Thực tiễn thị trường logistics Việt Nam giai đoạn 2020 - 2025 phản ánh một nghịch lý sâu sắc: sự bùng nổ về sản lượng bưu gửi trong kinh tế số tỷ lệ thuận với mức độ tinh vi của các hành vi xâm phạm quyền lợi NTD. Các vi phạm không còn dừng lại ở sai sót kỹ thuật đơn thuần mà đã biến tướng thành các khiếm khuyết hệ thống trong chuỗi cung ứng, từ khâu tiếp nhận, vận chuyển đến xử lý khiếu nại.

Trước hết, quy mô và tính chất của thực trạng này được thể hiện rõ nét qua các con số thống kê. Theo Báo cáo thường niên của Ủy ban cạnh tranh quốc gia năm 2023, cơ quan này đã tiếp nhận được 1.567 đơn, thư phản ánh, yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của NTD. Trong tổng số thư được tiếp nhận, các lĩnh vực kinh doanh hàng hóa, dịch vụ chủ yếu bị phản ánh, khiếu nại bao gồm: thương mại điện tử (chiếm khoảng 5,5%); dịch vụ vận chuyển bằng đường hàng không (chiếm khoảng 4,4%);... và một số lĩnh vực, kinh doanh hàng hóa bị phản ánh, khiếu nại như: dịch vụ vận tải, phương tiện vận chuyển, phương tiện đi lại và dịch vụ bưu chính, **vận tải hàng hóa (chiếm khoảng 3,12%)**. Đáng báo động đó là việc không đảm bảo chất lượng, số lượng hàng hóa theo đơn hàng đã đặt hoặc không đảm bảo chất lượng dịch vụ vận chuyển, giao hàng trong các giao dịch thương mại điện tử chiếm khoảng 9,18%⁷.

Trong giai đoạn 2019-2023 có 44.904 cuộc gọi tới tổng đài 1800.6838. Trong đó, 80% cuộc gọi liên quan đến yêu cầu hỗ trợ giải quyết khiếu nại hoặc phản ánh vi

⁷ Ủy ban cạnh tranh quốc gia, 2023. *Báo cáo thường niên năm 2023*

phạm quyền lợi NTD. Các phản ánh các vấn đề liên quan đến giao dịch trực tuyến chiếm khoảng 15%, với nội dung chủ yếu là hàng hóa nhận được không đúng về chủng loại, số lượng, chất lượng như doanh nghiệp đã quảng cáo, giới thiệu trên mạng; hàng hóa nhận được bị hỏng hóc, bể vỡ, nhưng đơn vị vận chuyển và sàn TMĐT đổ lỗi cho nhau, không chịu trách nhiệm đền bù cho NTD; nhà bán trên sàn không thực hiện bảo hành, đổi trả hàng hóa như chính sách đã cam kết, công bố. NTD đã trả hàng nhưng nhà bán không hoàn tiền và chặn liên lạc....⁸

Trong chín tháng đầu năm 2025, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia đã tiếp nhận và xử lý 642 đơn thư phản ánh, khiếu nại, kiến nghị từ NTD trên phạm vi cả nước. Thống kê cho thấy, các đơn thư phản ánh của NTD trải rộng trên hơn 20 lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ khác nhau. Dẫn đầu danh sách là lĩnh vực thương mại điện tử với 139 đơn phản ánh (chiếm 21,7%), gấp nhiều lần so với các lĩnh vực khác. Con số này cho thấy sự bùng nổ của thương mại số đã kéo theo nhiều vấn đề ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi NTD. Các hành vi vi phạm phổ biến bao gồm: hàng hóa không đúng mô tả hoặc kém chất lượng; chính sách đổi trả thiếu minh bạch; rủi ro bị lộ lọt thông tin cá nhân và tài khoản; khó khăn trong việc hoàn tiền khi giao dịch thất bại; quảng cáo sai sự thật, tráo hàng hoặc giả mạo thương hiệu; giao hàng chậm trễ, phát sinh chi phí vô lý hoặc mất mát hàng hóa.

Phân tích chi tiết cho thấy các hành vi vi phạm quyền lợi NTD rất đa dạng, trong đó 60% phản ánh liên quan đến ba vấn đề chính: không đền bù hoặc trả lại hàng hóa chiếm 14,5%; chất lượng hàng hóa kém chiếm 16,7%; và không tiến hành thương lượng với NTD chiếm 26,9%. Những con số này cho thấy vấn đề chất lượng sản phẩm và trách nhiệm sau bán hàng là những "điểm nóng" cần được giải quyết khẩn cấp trong lĩnh vực thương mại điện tử.

Về phân bố địa lý, Thành phố Hồ Chí Minh dẫn đầu với 228 phản ánh (35,5%), tiếp theo là các tỉnh, thành phố khác với 210 phản ánh (32,7%) và Hà Nội với 183

⁸ Tú Uyên, 2024. Người tiêu dùng gặp nhiều rủi ro khi mua hàng online. *Tuổi trẻ online*, [trực tuyến] tại <https://tuoitre.vn/plo/nguoi-tieu-dung-gap-nhieu-rui-ro-khi-mua-hang-online-post804712.html>

phản ánh (28,5%). Sự phân bố tương đối đồng đều này cho thấy tính phổ quát của các vấn đề tiêu dùng trên toàn quốc, không chỉ giới hạn ở các đô thị lớn.

Tỷ lệ khiếu nại cao ngất ngưỡng trong lĩnh vực thương mại điện tử - vượt xa các lĩnh vực khác - cho thấy đây là kênh tiêu dùng trọng điểm, cần được các cơ quan quản lý nhà nước ưu tiên giám sát chặt chẽ và quản lý một cách có hiệu quả hơn. Đặc biệt đáng lưu ý, phần lớn các vụ việc xâm phạm quyền lợi NTD trong thương mại điện tử đều có mối liên hệ trực tiếp hoặc gián tiếp đến chất lượng và hiệu quả hoạt động của dịch vụ logistics như: Chất lượng hàng hóa và dịch vụ hậu mãi kém; thông tin không minh bạch, gian lận thương mại; rủi ro trong thanh toán và bảo mật dữ liệu cá nhân; vấn đề giao hàng và logistics...⁹. Điều này xuất phát từ vai trò đặc thù của logistics như một khâu trung gian, cầu nối không thể thiếu trong chuỗi giá trị thương mại điện tử, đảm nhiệm chức năng vận chuyển, giao nhận hàng hóa từ người bán đến tay NTD cuối cùng, đặt ra yêu cầu cấp bách về việc hoàn thiện chế tài xử phạt và làm rõ trách nhiệm liên đới của các chủ thể logistics trong việc bảo đảm quyền được an toàn và chất lượng hàng hóa của NTD.

Bên cạnh các số liệu tổng quát nêu trên, khi soi chiếu dữ liệu thực chứng dưới lăng kính hẹp hơn vào chuỗi cung ứng logistics chặng cuối (kết hợp đối chiếu với các chỉ báo từ Sách trắng Thương mại điện tử Việt Nam năm 2023 và 2024), cơ cấu lỗi vi phạm cho thấy một mô hình rủi ro có tính quy luật. Cụ thể, hệ thống khiếu nại của NTD đối với các đơn vị vận chuyển phân bổ theo bốn nhóm hành vi vi phạm cốt lõi, với mức độ phổ biến giảm dần như sau:

Một là, giao hàng chậm trễ so với cam kết. Đây là vi phạm chiếm tỷ trọng cao nhất, phản ánh sự đứt gãy về "giá trị thời gian" của dịch vụ, đặc biệt nghiêm trọng trong các đợt khuyến mãi lớn (mega sales) khiến hệ thống kho bãi bị quá tải.

Hai là, hàng hóa bị hư hỏng, vỡ nát do quá trình vận chuyển. Mặc dù xếp thứ

⁹ Thái Hằng, 2025. Thương mại điện tử là lĩnh vực bị người tiêu dùng khiếu nại nhiều nhất. *Tạp chí kinh tế - tài chính*, [trực tuyến] tại <https://thuehaiquan.tapchikinhjetaichinh.vn/thuong-mai-dien-tu-la-linh-vuc-bi-nguoi-tieu-dung-khieu-nai-nhieu-nhat-105703.html&link=autochanger>

hai về số lượng khiếu nại, nhưng đây lại là nhóm vi phạm gây thiệt hại vật chất trực tiếp lớn nhất, xuất phát từ việc thiếu tuân thủ các quy chuẩn đóng gói và phân loại hàng hóa (sorting) thô bạo tại các trung tâm trung chuyển.

Ba là, thất lạc, mất mát hàng hóa đi kèm quy trình bồi thường thiếu thỏa đáng. Các khiếu nại nhóm này thường phản ánh tình trạng doanh nghiệp logistics lạm dụng các điều khoản miễn trừ hoặc giới hạn bồi thường trong hợp đồng mẫu để tạo ra "rào cản nản lòng" khiến NTD phải bỏ cuộc.

Bốn là, gian lận hoặc thu sai các khoản phí. Bao gồm việc lạm thu phí thu hộ (COD), phí lưu kho, hoặc áp đặt các khoản phụ phí vùng sâu vùng xa không được minh bạch tại thời điểm giao kết hợp đồng.

2.1.2. Thực trạng thực hiện trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam.

Thứ nhất, từ góc độ cơ quan quản lý nhà nước. Công tác quản lý hiện được thực hiện bởi nhiều cơ quan khác nhau, trong đó Bộ Công Thương quản lý về thương mại điện tử và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, còn lĩnh vực bưu chính thuộc thẩm quyền của Bộ Khoa học và Công nghệ (sau khi tiếp nhận chức năng quản lý nhà nước về bưu chính). Các cơ quan đã thiết lập cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng; tuy nhiên, sự phối hợp trong quản lý, thanh tra và xử lý vi phạm giữa các cơ quan vẫn chưa thật sự đồng bộ. Công tác kiểm tra hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các doanh nghiệp logistics còn hạn chế, dẫn đến một số điều khoản bất lợi cho người tiêu dùng vẫn được áp dụng trên thực tế.

Thứ hai, từ góc độ người bán và sàn thương mại điện tử. Người bán và sàn thương mại điện tử là cầu nối trực tiếp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp logistics. Thực trạng phổ biến là tình trạng "đổ lỗi vòng quanh" giữa người bán, sàn và đơn vị vận chuyển khi hàng hóa bị bể vỡ hoặc mất mát. Nhiều sàn đã xây dựng cơ chế tiếp nhận khiếu nại, hoàn tiền và hỗ trợ giải quyết tranh chấp. Tuy nhiên, trên thực tế, quy trình giải quyết khiếu nại ở một số trường hợp còn kéo dài, yêu cầu người tiêu dùng cung cấp nhiều tài liệu, chứng cứ như hình ảnh hoặc video mở hàng, gây khó khăn

cho việc thực hiện quyền yêu cầu bồi thường của NTD từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của NTD.

Về hiệu quả giải quyết tranh chấp, dữ liệu thực tiễn bộc lộ một điểm nghẽn lớn: Tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công thông qua cơ chế tự thương lượng, hòa giải nội bộ của doanh nghiệp logistics hiện vẫn duy trì ở mức rất khiêm tốn. Phần lớn các vụ việc liên quan đến tài sản có giá trị cao đều rơi vào bế tắc do sự bất cân xứng về quyền lực đàm phán, và chỉ đạt được thỏa thuận bồi thường thực chất khi có sự can thiệp mang tính quyền lực công từ các cơ quan quản lý nhà nước hoặc áp lực từ các phương tiện truyền thông.

Thứ ba, từ góc độ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics. Trước sự phát triển nhanh của thương mại điện tử, các doanh nghiệp logistics không ngừng đầu tư ứng dụng công nghệ trong quản lý và theo dõi đơn hàng nhằm nâng cao hiệu quả vận hành. Tuy nhiên, vẫn còn xảy ra các trường hợp giao hàng chậm, mất mát, hư hỏng hàng hóa hoặc lộ lọt thông tin cá nhân của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, việc giải quyết bồi thường của một số doanh nghiệp còn chậm, mức bồi thường chưa đáp ứng kỳ vọng của người tiêu dùng và công tác đào tạo nhân viên giao hàng về bảo vệ thông tin cá nhân, an toàn hàng hóa chưa thật sự đồng đều.

2.2. Thực trạng pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics tại Việt Nam.

2.2.1. Thực trạng pháp luật về quyền được cung cấp thông tin minh bạch về dịch vụ, lộ trình giao nhận hàng hoá, sản phẩm của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Quyền được cung cấp thông tin của NTD đã được pháp luật ghi nhận tương đối đầy đủ, tuy nhiên việc áp dụng trong thực tiễn dịch vụ logistics vẫn còn tồn tại nhiều bất cập liên quan đến minh bạch thông tin về dịch vụ, lộ trình giao nhận hàng hoá. Mặc dù Luật BVQLNTD năm 2023 đã cụ thể hóa nghĩa vụ của tổ chức kinh doanh tại Điều 21, nhưng khi đối chiếu với đặc thù kỹ thuật của chuỗi cung ứng

logistics số, hệ thống quy phạm hiện hành vẫn bộc lộ sự thiếu đồng bộ và tính khả thi chưa cao, cụ thể trên các phương diện sau:

Thứ nhất, bất cập ở tính định tính và thiếu quy chuẩn cụ thể về việc minh bạch tổng chi phí dịch vụ, cam kết thời gian và các điều khoản miễn trừ trách nhiệm. Mặc dù Điều 21 Luật BVQLNTD năm 2023 yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh công khai “giá, phí, chi phí”, nhưng chưa thiết lập tiêu chuẩn kỹ thuật bắt buộc về việc hiển thị “tổng giá cuối cùng” tại thời điểm xác lập giao dịch điện tử. Khoảng trống này cho phép doanh nghiệp logistics chỉ niêm yết công khai mức phí vận chuyển cơ bản, trong khi nhiều khoản phụ phí đặc thù như phí vùng sâu, vùng xa, phí lưu kho, phí hoàn hàng, phí giao lên tầng cao, hoặc phí giao ngoài giờ hành chính lại được quy định trong các liên kết “điều khoản và điều kiện” khó tiếp cận, khiến NTD khó nhận diện đầy đủ nghĩa vụ tài chính trước khi quyết định giao dịch. Mặc dù Điều 37 và Điều 38 Luật BVQLNTD năm 2023 yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp thông tin rõ ràng trong giao dịch từ xa nhưng việc thiếu quy định bắt buộc công khai cấu trúc phí, đặc biệt ở chặng cuối, đã làm giảm khả năng dự liệu chi phí của NTD và tạo ra sự bất cân xứng thông tin trong quan hệ dịch vụ. Điển hình là việc áp đặt mức giới hạn bồi thường thiệt hại tối đa chỉ gấp 4 đến 10 lần cước phí vận chuyển đối với bưu gửi không khai giá. Đồng thời, khoản 1 Điều 21 của Luật này cũng lý giải rõ cung cấp thông tin đầy đủ chính xác về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ bao gồm phương thức, thời hạn giao hàng và phương thức thanh toán,... Tuy nhiên, pháp luật cũng chưa làm rõ tiêu chí “thông tin đầy đủ”, đặc biệt với các chi phí phát sinh và thời hạn giao hàng, khiến NTD khó dự liệu.

Một khía cạnh đáng quan ngại khác trong thực trạng cung cấp thông tin hiện nay là việc các doanh nghiệp logistics chủ động 'cài cắm' các điều khoản miễn trừ trách nhiệm bất hợp lý trong các hợp đồng gia nhập và điều kiện giao dịch chung. Rà soát các chính sách dịch vụ của nhiều đơn vị chuyển phát lớn tại Việt Nam (như GHTK, GHN, Viettel Post hay Shopee Express), dễ dàng nhận thấy sự tồn tại phổ biến của các 'điều khoản bất công' đánh vào sự thiếu hiểu biết pháp lý của NTD. Bên cạnh đó, khái niệm 'Bất khả kháng' đang bị nhiều doanh nghiệp định nghĩa một cách

cực kỳ rộng và tùy tiện, bao hàm cả các lỗi vận hành nội bộ như: hệ thống kỹ thuật lỗi, kẹt xe, hay thiên tai mức độ nhẹ... nhằm thoái thác nghĩa vụ khi hàng hóa bị hư hỏng, thất lạc.

Thứ hai, là khoảng trống pháp lý trong việc bảo đảm tính xác thực của thông tin lộ trình và trạng thái hàng hóa. Trong dịch vụ logistics, thông tin về đơn hàng thường được cập nhật qua nhiều hệ thống khác nhau (hệ thống của sàn, của đơn vị vận chuyển, của người giao hàng), nhưng pháp luật chưa đặt ra nghĩa vụ bắt buộc về việc bảo đảm tính nhất quán và cập nhật theo thời gian thực giữa các hệ thống này. Hệ quả là khi xảy ra sai lệch thông tin, NTD không thể xác định được nguồn phát sinh sai sót để yêu cầu bồi thường. Trong dịch vụ logistics, thông tin về hành trình vận chuyển (tracking) có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, chỉ đứng sau yếu tố giá cả. Tuy nhiên, quy định này đang gặp khó khăn trong thực thi do thiếu sự thống nhất với các văn bản pháp luật chuyên ngành. Cụ thể, Điều 29 Luật Bưu chính năm 2010 chỉ quy định nghĩa vụ cung cấp thông tin ở mức độ chung, không đặt ra yêu cầu cụ thể về độ chính xác và cập nhật theo thời gian thực. Tại Điều 22, Điều 21 Luật BVQLNTD năm 2023 quy định về trách nhiệm của tổ chức kinh doanh và bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho NTD cũng chưa quy phạm hóa tiêu chuẩn kỹ thuật bắt buộc việc phải cung cấp thông tin về lộ trình vận chuyển hàng hóa cho NTD theo dõi hành trình đơn hàng. Thực trạng này tạo ra lỗ hổng để doanh nghiệp logistics thoái thác trách nhiệm khi dữ liệu hành trình bị gian lận hoặc cập nhật ảo lộ trình (ví dụ: hệ thống hiển thị đang giao hàng trong khi hàng hóa đã bị thất lạc). Từ đó làm cho quy định tại Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023 về nghiêm cấm hành vi lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho NTD thông qua việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, kịp thời, chính xác về dịch vụ trở nên khó áp dụng trên thực tế khi NTD khiếu nại về việc bị cung cấp thông tin sai lệch trong quá trình vận chuyển đơn hàng.

Việc pháp luật chưa coi thông tin lộ trình là một chỉ số chất lượng dịch vụ bắt buộc đã trực tiếp làm suy giảm khả năng giám sát tài sản của NTD trong suốt quá trình vận chuyển, khiến cơ chế trách nhiệm liên đới tại Điều 22 trở nên khó áp dụng

khi các bên đều có thể đổ lỗi cho sự cố kỹ thuật của hệ thống trung gian.

Thứ ba, bất cập về tính khả thi của chế định trách nhiệm liên đới đối với bên thứ ba trong cung cấp thông tin. Điều 22 Luật BVQLNTD năm 2023 đã mở rộng trách nhiệm của các chủ thể trung gian (như sàn TMĐT, nền tảng số, đơn vị logistics), góp phần hạn chế tình trạng đùn đẩy trách nhiệm. Tuy nhiên, trong thực tiễn chuỗi logistics đa tầng, ranh giới trách nhiệm giữa các bên vẫn chưa rõ ràng, đặc biệt ở chặng giao hàng cuối. Pháp luật hiện chưa có tiêu chí cụ thể để xác định mức độ lỗi và cơ chế phân bổ trách nhiệm liên đới. Đồng thời, việc thiếu quy định bắt buộc về đồng bộ dữ liệu giữa hệ thống quản lý đơn hàng (OMS) và hệ thống vận chuyển (TMS) dẫn đến gián đoạn thông tin, khiến NTD khó xác định chủ thể chịu trách nhiệm khi phát sinh thiệt hại. Bên cạnh đó, khái niệm “bên thứ ba” còn mang tính khái quát, tạo kẽ hở cho các bên né tránh hoặc chuyển giao trách nhiệm.

Thứ tư, hạn chế trong kiểm soát hình thức và ngôn ngữ của các hợp đồng mẫu trong lĩnh vực logistics. Theo Điều 23 và Điều 24 Luật BVQLNTD năm 2023, hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung phải được trình bày bằng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu và bảo đảm NTD có khả năng tiếp cận trước khi giao kết. Tuy nhiên, đặc trưng trong dịch vụ logistics, các giao dịch chủ yếu được thực hiện thông qua thao tác điện tử, khiến NTD khó có điều kiện đọc và hiểu đầy đủ nội dung hợp đồng.

Nhiều doanh nghiệp đã lợi dụng đặc điểm này để trình bày các điều khoản quan trọng, đặc biệt là các điều khoản giới hạn trách nhiệm hoặc miễn trừ trách nhiệm, bằng ngôn ngữ chuyên môn phức tạp hoặc với kích thước chữ rất nhỏ trên vận đơn hoặc trong các liên kết phụ. Mặc dù Điều 25 Luật BVQLNTD năm 2023 quy định các điều khoản bất công có thể bị vô hiệu, nhưng pháp luật hiện hành chưa có quy định cụ thể về vị trí hiển thị, cách thức cảnh báo hoặc nghĩa vụ xác nhận riêng biệt đối với các điều khoản bất lợi. Điều này dẫn đến việc quyền được thông tin của NTD bị “hình thức hóa”, khi họ chấp nhận hợp đồng mà không thực sự nhận thức đầy đủ nội dung. Sự bất cập này cho thấy quyền được thông tin của NTD trong dịch vụ logistics không chỉ cần sự minh bạch về nội dung mà còn cần sự bảo đảm về phương

thức tiếp cận thông tin một cách thực chất.

Từ những phân tích trên có thể rút ra rằng, mặc dù Luật BVQLNTD năm 2023 đã thiết lập khung pháp lý tương đối đầy đủ về quyền được thông tin của NTD, nhưng các quy định này vẫn còn mang tính nguyên tắc, thiếu cụ thể và chưa theo kịp đặc thù của dịch vụ logistics trong môi trường số. Sự thiếu rõ ràng về nội dung thông tin phải cung cấp, sự thiếu vắng các tiêu chuẩn kỹ thuật đối với dữ liệu số, cũng như khoảng trống trong việc điều chỉnh trách nhiệm của các chủ thể trung gian đã làm suy giảm hiệu quả thực thi của quyền này trên thực tế.

2.2.2. Thực trạng pháp luật về quyền được bảo đảm an toàn, chất lượng hàng hoá của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Quyền được bảo đảm an toàn tài sản là quyền cơ bản của NTD. Trong dịch vụ logistics, quyền này mang tính đặc thù do hàng hóa được chuyển giao quyền chiếm hữu tạm thời cho doanh nghiệp vận chuyển, khiến NTD không còn kiểm soát trực tiếp. Vì vậy, doanh nghiệp logistics phải có nghĩa vụ bảo đảm an toàn, nguyên vẹn và giá trị sử dụng của hàng hóa cho đến khi bàn giao hàng hoá hoàn tất.

Theo kết quả nghiên cứu của Trường Đại học Ngoại thương công bố năm 2022, tỷ lệ hàng hóa bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển thương mại điện tử tại Việt Nam ước tính khoảng 5-7%, con số này cao gấp đôi so với mức trung bình của khu vực ASEAN (khoảng 2,5-3%). Sự chênh lệch đáng kể này cho thấy chất lượng dịch vụ logistics phục vụ thương mại điện tử tại Việt Nam vẫn còn kém xa so với các nước trong khu vực, phản ánh những hạn chế về cơ sở hạ tầng, công nghệ, quy trình quản lý và trình độ nguồn nhân lực trong ngành logistics Việt Nam.

Mặc dù hệ thống pháp luật hiện hành đạt được những tiến bộ đáng kể nhưng vẫn bộc lộ nhiều hạn chế và khoảng trống nhất định, đặc biệt trong bối cảnh chuỗi cung ứng logistics đa chủ thể và cụ thể trong giai đoạn giao hàng chặng cuối. liên quan đến sự thiếu đồng bộ và tương thích giữa các đạo luật có liên quan; việc phân định trách nhiệm giữa các chủ thể và cơ chế bảo đảm tính nguyên vẹn của hàng hóa trong quá trình vận chuyển. Tổng thể, thực trạng vi phạm quyền được bảo đảm an

toàn và chất lượng hàng hóa trong dịch vụ logistics hiện nay mang tính phổ biến và có xu hướng gia tăng. Các hành vi vi phạm không chỉ xuất phát từ yếu tố con người mà còn bắt nguồn từ những bất cập trong cơ chế pháp lý và mô hình vận hành của ngành.

Thứ nhất thiếu các quy chuẩn kỹ thuật trong tiêu chuẩn vận hành của các đơn vị logistics. Thực tế cho thấy, nhiều đơn vị kinh doanh dịch vụ logistics không tuân thủ các hướng dẫn, yêu cầu kỹ thuật về đóng gói và xử lý đặc biệt đối với từng loại hàng hóa, đặc biệt là hàng dễ vỡ, hàng có giá trị cao hoặc hàng cần điều kiện bảo quản đặc thù. Mặc dù trên bao bì, thùng hàng có dán các nhãn cảnh báo rõ ràng như "Dễ vỡ - Xin nhẹ tay", "Không được đặt nặng lên trên", "Cẩn thận hàng dễ hỏng", nhưng trong thực tế quy trình xử lý hàng hóa, các nhân viên vẫn thường xuyên có hành vi ném, quăng, thả rơi gói hàng từ trên cao xuống, hoặc xếp chồng nhiều gói hàng nặng lên trên các gói hàng chứa đồ dễ vỡ, gây ra hư hỏng nghiêm trọng cho hàng hóa. Tình trạng này phản ánh sự thiếu đào tạo, thiếu ý thức trách nhiệm nghề nghiệp của một bộ phận nhân viên logistics, đồng thời cũng bộc lộ sự yếu kém trong công tác quản lý, giám sát nội bộ của các doanh nghiệp logistics.

Mặc dù Điều 554 Bộ luật Dân sự 2015 quy định bên gửi giữ phải có nghĩa vụ bảo quản tài sản đúng tình trạng ban đầu, nhưng thực tế việc "quăng, ném" bưu kiện tại các kho phân loại của một số đơn vị vận chuyển lớn đã trở thành hình ảnh thường thấy trên các phương tiện truyền thông¹⁰. Để đối phó với trách nhiệm bồi thường, các doanh nghiệp logistics thường thiết lập các "rào cản kỹ thuật" thông qua việc tự ý quy định chuẩn đóng gói cực khó trong Điều khoản giao dịch chung. Khi hàng hóa hư hỏng, doanh nghiệp lập tức quy kết lỗi đóng gói của NTD để từ chối trách nhiệm theo Điều 34 Luật BVQLNTD năm 2023. Đây là chiến thuật lợi dụng ưu thế chuyên môn để "vô hiệu hóa" quyền được bảo đảm chất lượng dịch vụ, khiến NTD rơi vào thế bị

¹⁰ Báo điện tử VnExpress, 2022. Báo cáo thực trạng "*Nhân viên kho bưu cục quăng ném hàng hóa gây hư hỏng*", ghi nhận qua các đoạn video phát tán từ camera giám sát của người tiêu dùng và kho bãi nội bộ.
Nguồn: vnexpress.net.

động khi không có một quy chuẩn đóng gói quốc gia làm căn cứ đối chiếu.’

Các vi phạm về bảo đảm chất lượng hàng hóa do quy trình vận hành thiếu tiêu chuẩn kỹ thuật trên thực tế diễn ra với tần suất cao. Theo số liệu của Sở Công Thương TP. Hồ Chí Minh năm 2023, có tới khoảng 28% khiếu nại về thương mại điện tử liên quan trực tiếp đến việc hàng hóa bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển. Các trường hợp vi phạm điển hình và thường xuyên xảy ra bao gồm:

- Hàng điện tử, điện máy như điện thoại thông minh, máy tính bảng, laptop bị vỡ màn hình, bị móp méo, trầy xước nghiêm trọng do không được đóng gói với các vật liệu đệm va đập phù hợp hoặc không được bảo vệ đúng cách trong quá trình vận chuyển.
- Thực phẩm tươi sống, thực phẩm đông lạnh bị hư hỏng, thối rữa, mất chất lượng do không được bảo quản trong điều kiện nhiệt độ phù hợp theo đúng quy định của chuỗi lạnh (cold chain) trong suốt quá trình vận chuyển và giao nhận.
- Quần áo, giày dép, hàng dệt may bị ướt, bẩn, có mùi hôi do được để ngoài trời khi trời mưa hoặc tiếp xúc với môi trường không đảm bảo vệ sinh trong quá trình lưu kho, vận chuyển.
- Đồ gốm sứ, thủy tinh, đồ trang trí dễ vỡ bị vỡ vụn, hư hỏng hoàn toàn do bị bốc xếp thô bạo, không cẩn thận hoặc xếp chồng lên nhau không đúng cách.

Thứ hai là sự thiếu cụ thể trong phân định trách nhiệm giữa các chủ thể trung gian và nền tảng số. Trách nhiệm của các chủ thể logistics, nhất là trong chặng cuối của chuỗi cung ứng, chưa được cá biệt hóa rõ ràng. Pháp luật hiện hành chủ yếu coi các đơn vị này là bên cung cấp dịch vụ hỗ trợ, với các quy định còn mang tính khái quát, chưa thiết lập các tiêu chuẩn cụ thể về kiểm tra, bảo đảm an toàn hàng hóa trước khi giao cho NTD như Luật Thương mại 2005 về dịch vụ logistics (Điều 233) quy định trách nhiệm rất chung chung. Trong chuỗi cung ứng thương mại điện tử, shipper là người cuối cùng tiếp xúc với hàng hóa trước khi trao cho NTD. Tuy nhiên, pháp luật chưa có quy định cụ thể về quy chuẩn kiểm tra an toàn hàng hóa bắt buộc đối với đơn vị logistics trước khi giao hàng chặng cuối. Điều này dẫn đến tình trạng "đùn

đây" trách nhiệm khi hàng hóa bị biến chất hoặc gây mất an toàn do lỗi bảo quản trong vận chuyển. Mặc dù Luật BVQLNTD năm 2023 đã bước đầu định danh trách nhiệm của các tổ chức thiết lập nền tảng số, song việc phân định trách nhiệm giữa các chủ thể trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật, đặc biệt trên các nền tảng xuyên biên giới, vẫn gặp nhiều khó khăn do hạn chế về chứng cứ kỹ thuật và khả năng truy xuất nguồn gốc.

Về vai trò và trách nhiệm của sàn thương mại điện tử, pháp luật hiện hành mới chỉ dừng lại ở việc ghi nhận trách nhiệm quản lý thông tin và hỗ trợ giải quyết khiếu nại. Cụ thể, Nghị định 52/2013/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 85/2021/NĐ-CP) và Điều 39 Luật BVQLNTD 2023 quy định chủ sàn thương mại điện tử có nghĩa vụ cung cấp thông tin, hỗ trợ NTD và phối hợp giải quyết tranh chấp. Trong một số trường hợp đặc biệt (như đối với người bán nước ngoài), sàn có thể phải chịu trách nhiệm liên quan.

Tuy nhiên, hiện tại nhiều sàn thương mại điện tử không chỉ đóng vai trò trung gian thông tin mà còn tham gia sâu vào chuỗi cung ứng như lưu kho, vận chuyển, thanh toán và quảng cáo thực hiện dịch vụ logistics như Shopee Xpress, Lazada Logistics, họ phải chịu trách nhiệm kép: vừa là chủ sàn, vừa là tổ chức kinh doanh logistics và đơn vị logistics trở thành một chủ thể trực thuộc sàn. Thực trạng hiện nay là các Sàn đang lấy danh nghĩa vai trò trung gian để né tránh trách nhiệm khi hàng hóa bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển nội bộ của Sàn. Mặc dù có khả năng kiểm soát đáng kể đối với quá trình thực hiện đơn hàng, pháp luật vẫn chưa xác lập trách nhiệm trực tiếp hoặc liên đới đầy đủ của sàn đối với chất lượng vật chất của hàng hóa. Điều này tạo ra khoảng trống pháp lý khi NTD bị thiệt hại nhưng không thể yêu cầu bồi thường từ chủ thể có khả năng kiểm soát cao nhất trong chuỗi logistics.

Ngược lại, với các doanh nghiệp logistics độc lập như Giao Hàng Nhanh hay Giao Hàng Tiết Kiệm, nơi bên giao hàng vừa đóng vai trò là "người vận chuyển" vừa là "người giữ hàng" trong giai đoạn chuyển tiếp quyền chiếm hữu tài sản quan hệ pháp lý được thiết lập qua các hợp đồng riêng. Trong trường hợp này, đơn vị vận

chuyển chịu trách nhiệm về sai sót trong quá trình giao nhận, đồng thời có thể phải liên đới trách nhiệm với người bán nếu không chứng minh được tình trạng nguyên vẹn của hàng hóa khi tiếp nhận. Việc phân định rõ các tư cách pháp lý này giúp NTD xác định đúng đối tượng yêu cầu bồi thường và hạn chế tình trạng đùn đẩy trách nhiệm giữa các bên.

Thứ ba, xung đột pháp lý giữa chế định miễn trách nhiệm trong logistics và trách nhiệm đối với hàng hóa khuyết tật. Trước hết, có thể nhận diện sự mâu thuẫn ngay từ cách tiếp cận đối với khái niệm “hàng hóa khuyết tật”. Theo điểm c khoản 1 Điều 237 Luật Thương mại năm 2005, khuyết tật của hàng hóa được xem là một trong những căn cứ để miễn trách nhiệm cho thương nhân logistics, tuy nhiên luật này lại không đưa ra định nghĩa cụ thể về nội hàm của “hàng hoá khuyết tật”. Ngược lại, điểm b khoản 4 Điều 3 Luật BVQLNTD năm 2023 đã mở rộng đáng kể phạm vi khái niệm này khi xác định hàng hóa khuyết tật bao gồm cả trường hợp phát sinh khuyết tật trong quá trình vận chuyển, lưu giữ. Điều này dẫn đến sự đối lập trong cách hiểu: cùng một hiện tượng hàng hóa bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển, Luật Thương mại có xu hướng coi đó là căn cứ miễn trừ trách nhiệm cho thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics, trong khi Luật BVQLNTD năm 2023 lại xem đây là cơ sở để phát sinh trách nhiệm bồi thường.

Đáng chú ý, pháp luật hiện nay cũng quy định trường hợp miễn trách nhiệm đối với thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics khi tổn thất là do khuyết tật của hàng hóa¹¹. Khuyết tật của hàng hóa có 2 loại: thứ nhất là lỗi nội tỳ, đây là lỗi hàng hóa mà người ta có thể nhận ra được bằng mắt thường; thứ hai là lỗi ẩn tỳ, đây là lỗi mà mắt thường và các thiết bị hiện đại cũng khó phát hiện ra. Theo đó, đối với lỗi ẩn tỳ thì việc thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics được miễn trách nhiệm khi tổn thất xảy ra là điều đương nhiên. Nhưng đối với lỗi nội tỳ, thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics có trách nhiệm phải biết hàng hóa có thể xảy ra hiện tượng đồ vỡ, hỏng hóc... và từ tình trạng ấy, thương nhân kinh doanh dịch vụ phải lên phương án

¹¹ Quốc hội (2005), Luật Thương mại số 36/2005/QH11, Điều 237.

vận chuyển, lưu kho... sao cho đảm bảo được hàng hóa an toàn, không hư hại. Trong trường hợp này, theo quy định của Luật thương mại 2005, dù đây là lỗi của thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics thì họ vẫn được miễn trách nhiệm. Vì vậy điều này không hợp lý vì sẽ gây bất lợi cho NTD sử dụng dịch vụ logistics.¹²

Bên cạnh đó, xung đột còn thể hiện rõ trong chế độ trách nhiệm dân sự áp dụng đối với các chủ thể liên quan. Điều 34 Luật BVQLNTD năm 2023 thiết lập nguyên tắc trách nhiệm bồi thường đối với hàng hóa có khuyết tật, trong đó mở rộng phạm vi chủ thể chịu trách nhiệm sang cả các tổ chức trung gian trong chuỗi cung ứng, bao gồm đơn vị logistics, theo hướng trách nhiệm mang tính khách quan. Tuy nhiên, theo quy định tại khoản 3 Điều 35 Luật này lại cho phép tổ chức, các nhân kinh doanh quy định tại Điều 34 được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp khác theo quy định của pháp luật về dân sự và quy định khác của pháp luật có liên quan, qua đó tạo điều kiện để các doanh nghiệp logistics viện dẫn điểm c khoản 1 Điều 237 Luật Thương mại năm 2005 nhằm từ chối nghĩa vụ bồi thường do hàng hóa có khuyết tật mặc dù là có thể hàng hóa phát sinh khuyết tật trong quá trình vận chuyển. Điều này cho thấy pháp luật chưa định danh rõ ràng trách nhiệm độc lập của thương nhân logistics trong trường hợp hàng hóa bị hư hỏng, biến chất do lỗi trong quá trình vận chuyển hoặc bảo quản. Việc thiếu vắng các quy định cụ thể về tiêu chuẩn bảo quản, vận chuyển và trách nhiệm bồi thường tương ứng đã khiến NTD gặp khó khăn trong việc yêu cầu bồi thường từ đúng chủ thể có lỗi. Hệ quả là mục tiêu tăng cường bảo vệ NTD của Luật BVQLNTD năm 2023 bị suy giảm bởi một quy định miễn trách nhiệm đã tồn tại từ trước trong luật chuyên ngành. Việc duy trì ngoại lệ dẫn chiếu tại Khoản 3 Điều 35 Luật BVQLNTD năm 2023 vô hình chung đã tạo ra một cơ hội pháp lý cho các doanh nghiệp logistics, cho phép họ tiếp tục sử dụng các quy định bồi thường định mức lạc hậu của Luật Bưu chính 2010 để gạt bỏ

¹² ThS. NCS. Võ Thị Thanh Linh - Ths. Nguyễn Thị Thu Hoài (Khoa Luật, Trường Đại học Đà Lạt), 2019. Một số bất cập và giải pháp hoàn thiện pháp luật Việt Nam về dịch vụ logistics. *Tạp chí Công thương*, [trực tuyến] tại <https://tapchicongthuong.vn/mot-so-bat-cap-va-giai-phap-hoan-thien-phap-luat-viet-nam-ve-dich-vu-logistics-65172.htm>

quyền được bồi thường toàn bộ thiệt hại của NTD.

Từ góc độ tổng thể, có thể thấy việc duy trì quy định tại điểm c khoản 1 Điều 237 Luật Thương mại năm 2005 mà chưa có sự điều chỉnh tương thích với các quy định tại và Điều 34, khoản 3 Điều 35 Luật BVQLNTD năm 2023 đã tạo ra một sự chòng chéo pháp lý đáng kể. Sự thiếu đồng bộ này không chỉ gây khó khăn cho hoạt động áp dụng pháp luật của các cơ quan có thẩm quyền, mà còn trực tiếp làm suy giảm hiệu quả bảo vệ quyền lợi NTD trong lĩnh vực logistics, khiến họ trở thành bên chịu rủi ro cuối cùng trong một chuỗi cung ứng phức tạp và nhiều biến động.

Thứ tư, lỗ hổng pháp lý trong việc phân định trách nhiệm đối với vấn nạn 'đánh tráo' và 'rút ruột' hàng hoá. Thực tiễn hiện nay bộc lộ một nghịch lý nghiêm trọng: trong khi bưu kiện được luân chuyển qua một chuỗi cung ứng khép kín do doanh nghiệp quản lý, thì NTD lại là bên phải gánh chịu rủi ro khi hàng hóa bị tráo đổi nội dung. Bất cập lớn nhất nằm ở việc doanh nghiệp logistics thường xuyên sử dụng sự 'nguyên vẹn của bao bì ngoại quan' làm lá chắn pháp lý tuyệt đối để mặc nhiên từ chối trách nhiệm đối với sự hao hụt hoặc tráo đổi tài sản bên trong. Dưới góc độ Luật Kinh tế, trách nhiệm bảo quản phải được xem xét là một nghĩa vụ xuyên suốt từ thời điểm xuất kho đến khi bàn giao thực tế. Tuy nhiên, sự đứt gãy trong quy trình kiểm tra ngoại quan bắt buộc tại các điểm chạm trung chuyển đã tạo ra những 'khoảng tối' cho sai phạm phát sinh. NTD hiện rơi vào thế yếu toàn diện khi pháp luật hiện hành chưa quy phạm hóa giá trị của các chứng cứ kỹ thuật khách quan như camera hành trình (body-cam/dash-cam) của shipper hay quy chuẩn đồng kiểm (co-check) tại hiện trường. Việc thiếu minh định trách nhiệm này cho phép đơn vị vận chuyển đẩy gánh nặng chứng minh lỗi sang phía NTD – chủ thể hoàn toàn không có khả năng giám sát quy trình vận hành nội bộ. Để bảo vệ quyền lợi NTD thực chất, cần thiết lập căn cứ pháp lý về 'suy đoán lỗi mặc định': nếu doanh nghiệp không cung cấp được bằng chứng hình ảnh chứng minh sự nguyên vẹn của nội dung hàng hóa tại bưu cục chặng cuối, thì trách nhiệm bồi thường thiệt hại thực tế phải mặc nhiên thuộc về đơn vị vận chuyển.

Thứ năm, khoảng trống pháp lý về quyền kiểm tra hàng hóa tại thời điểm giao nhận. Mặc dù Điều 14 Luật BVQLNTD năm 2023 yêu cầu hàng hóa phải phù hợp với nội dung quảng cáo và giới thiệu, nhưng cơ chế để hiện thực hóa quyền này tại hiện trường giao hàng vẫn chưa được chế định rõ ràng. Pháp luật hiện hành chủ yếu tiếp cận việc kiểm tra hàng hóa như một "nghĩa vụ" của NTD để loại trừ trách nhiệm cho doanh nghiệp, thay vì ghi nhận đây là một "quyền" cơ bản cần được bảo đảm. Chính sách "Không cho xem hàng trước khi thanh toán" của các hãng logistics thực chất là một điều khoản hạn chế quyền được bảo đảm an toàn và tính phù hợp của hàng hóa.

Thực trạng đáng phê phán hiện nay là các đơn vị logistics tự áp đặt nghĩa vụ "quay video mở hàng" như điều kiện tiên quyết để bồi thường. Dưới lăng kính luật BVQLNTD, đây là một điều khoản bất công, trái với nguyên tắc bảo vệ bên yếu thế. Video mở hàng chỉ nên là quyền lợi bổ sung, không thể là nghĩa vụ loại trừ quyền được bồi thường khi bưu kiện có dấu hiệu bị can thiệp ngoại quan. Thêm vào đó, việc thiếu quy định đủ mạnh về trách nhiệm của shipper trong việc hỗ trợ lập Biên bản ghi nhận sự cố thực địa khiến NTD thường xuyên bị "trắng tay" khi bưu kiện bị hỏng hóc hoặc giao thiếu số lượng.

Điểm i khoản 1 Điều 10 Luật BVQLNTD năm 2023 nghiêm cấm hành vi ngăn cản NTD kiểm tra hàng, nhưng thực tế chính sách "không đồng kiểm" của các đơn vị logistics vẫn phổ biến mà không bị chế tài đã làm giảm đáng kể khả năng kiểm tra về số lượng, chất lượng và tình trạng hàng hóa tại thời điểm nhận của NTD. Hệ quả là NTD không thể xác nhận ngay sự phù hợp giữa hàng hóa thực tế và nội dung đã giao kết, từ đó làm gia tăng nguy cơ phát sinh tranh chấp và gây khó khăn trong việc thu thập chứng cứ, chứng minh hành vi vi phạm. Cần định danh chính sách 'Không cho xem hàng' là một hành vi vi phạm điều cấm của luật. Dưới góc độ Luật Dân sự, hành vi này cản trở bên mua xác định đối tượng hợp đồng, dẫn đến việc giao kết không dựa trên sự tự nguyện và hiểu biết đầy đủ, là cơ sở để tuyên bố vô hiệu các điều khoản miễn trách nhiệm liên quan trên vận đơn.

Thứ sáu, tính hình thức trong quy định về thời hạn giao hàng. Theo quy định tại khoản 1 Điều 21 Luật BVQLNTD năm 2023, yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh phải cung cấp thông tin về thời hạn giao hàng. Tuy nhiên, chưa có quy định đủ mạnh để ràng buộc trách nhiệm của doanh nghiệp logistics trong trường hợp giao hàng chậm gây ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa (đặc biệt đối với hàng dễ hư hỏng). Trên thực tế, nhiều doanh nghiệp sử dụng điều khoản “thời gian giao hàng chỉ mang tính dự kiến” để loại trừ trách nhiệm, làm suy giảm hiệu lực của quyền được bảo đảm chất lượng dịch vụ theo thời gian. Thêm vào đó, nhiều tổ chức kinh doanh tuy đã thông báo về thời hạn giao hàng cho NTD nhưng trên thực tế khi bàn giao hàng hoá sản phẩm cho đơn vị vận chuyển thì trách nhiệm đảm bảo thời gian giao hàng thuộc về đơn vị vận chuyển logistics. Khi hàng hoá giao chậm không đúng thời gian đã thông báo gây ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm thì không có quy định để xác định lỗi thuộc về ai, tuy đơn vị logistics có thể chịu trách nhiệm với tổ chức kinh doanh nhưng NTD thì không ai chịu trách nhiệm.

Giao hàng chậm hơn cam kết là vi phạm phổ biến nhất trong dịch vụ logistics. Theo khảo sát của Nielsen Vietnam (2023), 73% NTD từng trải nghiệm giao hàng chậm hơn thời gian hứa. Các nguyên nhân được đơn vị logistics đưa ra thường là: "do lượng đơn hàng quá nhiều", "shipper bận", "không liên lạc được với khách", "địa chỉ không rõ ràng". Tuy nhiên, nhiều trường hợp cho thấy đây chỉ là lý do viện dẫn khi thực chất là do quản lý kém, thiếu nhân lực, hoặc không ưu tiên các đơn hàng có giá trị thấp. Điều này nhằm đạt chỉ tiêu về tỷ lệ giao hàng thành công, nhưng gây thiệt hại lớn cho NTD vì họ không nhận được hàng mà trên hệ thống lại hiển thị đã giao xong, dẫn đến khó khăn trong khiếu nại.

Tóm lại, mặc dù pháp luật Việt Nam đã ghi nhận tương đối đầy đủ quyền của NTD đối với an toàn, số lượng, chất lượng và thời gian nhận hàng, nhưng các quy định hiện hành vẫn còn thiếu tính đồng bộ và chưa theo kịp thực tiễn của chuỗi cung ứng logistics đa chủ thể. Sự thiếu rõ ràng trong phân định trách nhiệm giữa người bán, đơn vị logistics và sàn thương mại điện tử, cùng với việc thiếu các tiêu chuẩn kỹ thuật và cơ chế bảo đảm thực thi, đã làm suy giảm đáng kể hiệu quả bảo vệ quyền lợi

NTD trong lĩnh vực này. Điều này đặt ra yêu cầu cần tiếp tục hoàn thiện pháp luật theo hướng xác lập trách nhiệm rõ ràng cho từng chủ thể và bảo đảm tính thực chất của các quyền tiêu dùng trong môi trường thương mại điện tử.

2.2.3. Thực trạng pháp luật về quyền bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Trong bối cảnh hoạt động logistics ngày càng gắn chặt với nền tảng số, việc áp dụng pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân của NTD đã đạt được những kết quả nhất định, nhưng đồng thời vẫn bộc lộ nhiều hạn chế trong thực tiễn thực thi.

Trạng áp dụng pháp luật hiện nay cho thấy sự thiếu đồng bộ trong việc định danh đối tượng bảo vệ và sự chồng chéo về thẩm quyền điều chỉnh, gây ra những hệ lụy trực tiếp cho chuỗi cung ứng logistics, cụ thể là trong khâu giao hàng chặng cuối.

Thứ nhất, sự thiếu thống nhất trong định danh đối tượng bảo vệ và xung đột lý luận giữa khái niệm "Thông tin" và "Dữ liệu". Một trong những điểm nghẽn lý luận lớn nhất hiện nay là sự không nhất quán giữa khái niệm "thông tin cá nhân" tại Điều 3 Luật BVQLNTD 2023 và khái niệm "dữ liệu cá nhân" tại Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025. Trong khi Luật BVQLNTD năm 2023 tiếp cận dưới lăng kính quyền riêng tư truyền thống (tập trung vào các yếu tố định danh trực tiếp để xác lập giao dịch), tiếp cận “thông tin của NTD” theo hướng bao quát, bao gồm thông tin cá nhân, thông tin giao dịch và các dữ liệu liên quan khác, thì Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 lại không định nghĩa về thông tin cá nhân mà thay vào đó là định nghĩa dữ liệu cá nhân¹³. Theo đó, phân loại dữ liệu cá nhân thành dữ liệu cơ bản và dữ liệu nhạy cảm dựa trên mức độ ảnh hưởng đến quyền riêng tư như lịch sử vị trí, thói quen di chuyển và đặc điểm hành vi.

Trong bối cảnh dịch vụ Logistics — một ngành thâm dụng thông tin với chuỗi cung ứng phức tạp từ người bán, đơn vị vận chuyển, kho bãi đến người giao hàng

¹³ Quốc hội, 2025, Luật Bảo vệ Dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15, Khoản 1 Điều 2: “Dữ liệu cá nhân là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân sau khi khử nhận dạng không còn là dữ liệu cá nhân”

chặng cuối — sự không đồng nhất này không chỉ đơn thuần là vấn đề câu chữ, mà còn tạo ra những khoảng trống pháp lý và rào cản thực thi đáng kể. Trong hoạt động Logistics hiện đại, ranh giới này trở nên mong manh khi các đơn vị vận tải không chỉ thu thập địa chỉ giao hàng mà còn khai thác cả dữ liệu GPS thời gian thực, tần suất mua sắm và hành vi tiêu dùng thông qua các nền tảng ứng dụng. Việc Luật BVQLNTD năm 2023 vẫn duy trì khái niệm "thông tin" có thể dẫn đến cách hiểu hẹp, vô tình bỏ sót các dạng "dữ liệu" phát sinh từ thuật toán và trí tuệ nhân tạo vốn có giá trị thương mại cực lớn nhưng lại dễ bị xâm phạm trong chuỗi cung ứng. Việc tồn tại hai hệ thống định nghĩa tạo ra sự lúng túng cho doanh nghiệp trong việc xác định ưu tiên áp dụng luật, dẫn đến tình trạng doanh nghiệp có xu hướng chọn áp dụng tiêu chuẩn thấp hơn để giảm chi phí tuân thủ, gây rủi ro cho NTD. Sự thiếu tương thích này gây ra ba khó khăn cốt yếu trong thực tiễn:

- *Xung đột về nghĩa vụ tuân thủ của doanh nghiệp.* Một doanh nghiệp Logistics khi xử lý vận đơn phải đồng thời đóng vai trò là "bên kiểm soát dữ liệu" và "bên xử lý dữ liệu". Theo Luật BVQLNTD, họ chủ yếu bảo mật theo hợp đồng; nhưng theo pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân, phải thực hiện các yêu cầu kỹ thuật phức tạp như đánh giá tác động và chỉ định nhân sự phụ trách. Sự thiếu rõ ràng về ưu tiên áp dụng luật khiến doanh nghiệp lúng túng, tăng chi phí và rủi ro pháp lý.

- *Sự phân mảnh trong cơ chế bảo vệ quyền của NTD.* Dù NTD có quyền yêu cầu bảo vệ thông tin theo Luật BVQLNTD, nhưng khi dữ liệu đã được mã hóa hoặc tồn tại dưới dạng siêu dữ liệu, việc viện dẫn “thông tin cá nhân” trở nên kém hiệu quả hơn so với “dữ liệu cá nhân”. Điều này tạo bất đối xứng giữa NTD và doanh nghiệp logistics nắm giữ công nghệ.

- *Thách thức đối với công tác quản lý nhà nước.* Khi một sự cố lộ lọt dữ liệu xảy ra trong quá trình vận chuyển (ví dụ: rò rỉ cơ sở dữ liệu khách hàng từ App giao hàng), việc xác định hành vi vi phạm sẽ căn cứ vào vi phạm quyền NTD (do Bộ Công thương quản lý) hay vi phạm về bảo vệ dữ liệu cá nhân (do Bộ Công an quản lý) vẫn còn là một bất cập. Sự chồng chéo và khác biệt trong cách hiểu có thể làm giảm hiệu

lực thực thi pháp luật.

Thứ hai, khoảng trống pháp lý giữa bảo mật số và bảo mật thực thể trong vận hành thực tế. Mặc dù Điều 19 Luật BVQLNTD năm 2023 và Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 đã đặt ra nghĩa vụ bảo đảm an toàn thông tin, song các quy định này chủ yếu được thiết kế cho môi trường số mà chưa tính đến đặc thù của lĩnh vực logistics.

Trong hoạt động logistics, đặc biệt ở giai đoạn giao hàng chặng cuối, việc hiển thị công khai thông tin cá nhân của người nhận trên nhãn bưu gửi (label) là một thực tiễn phổ biến. Cách thức này vô hình chung làm gia tăng nguy cơ bị thu thập và khai thác trái phép thông tin, từ đó dẫn đến các hành vi lừa đảo hoặc xâm phạm đời sống riêng tư của NTD. Tuy nhiên, pháp luật hiện hành lại chưa có quy định cụ thể bắt buộc việc mã hóa hoặc ẩn danh thông tin đối với các chứng từ vận chuyển dạng vật lý. Hệ quả là hình thành một nghịch lý trong cơ chế bảo vệ dữ liệu: trong khi thông tin trên hệ thống điện tử được bảo vệ bằng các biện pháp kỹ thuật như mã hóa hoặc tường lửa, thì dữ liệu “hiện hữu” trên kiện hàng lại bị công khai và có thể tiếp cận bởi nhiều chủ thể trong chuỗi vận chuyển, từ nhân viên kho đến người giao hàng. Điều này làm gia tăng đáng kể rủi ro lộ lọt thông tin và xâm phạm quyền riêng tư. Thông tin cá nhân của NTD như họ tên đầy đủ, số điện thoại di động, địa chỉ nhà riêng cụ thể được in rõ ràng, dễ đọc trên phiếu giao hàng (bill) được dán bên ngoài bưu kiện, khiến bất kỳ ai cũng có thể dễ dàng nhìn thấy và ghi lại những thông tin này. Hành vi này gây ra rủi ro nghiêm trọng về quyền riêng tư và an ninh cá nhân của NTD, tiềm ẩn nguy cơ bị theo dõi, thu thập thông tin trái phép, thậm chí phục vụ cho các hành vi trộm cắp hoặc lừa đảo. Thực tế đã ghi nhận nhiều trường hợp các đối tượng xấu theo dõi, ghi chép thông tin trên các phiếu giao hàng để nắm được địa chỉ nhà riêng, thói quen sinh hoạt của các hộ gia đình, từ đó thực hiện các hành vi trộm cắp tài sản, hoặc sử dụng thông tin này để thực hiện các chiêu trò lừa đảo qua điện thoại. Điều này chứng minh rằng, dù Luật BVQLNTD năm 2023 đã xác lập nghĩa vụ bảo vệ thông tin tại Điều 15, nhưng việc chuyển hóa quy định này thành các tiêu chuẩn kỹ thuật đóng gói và giao nhận vẫn còn bị bỏ ngỏ trong quy trình vận hành của các đơn

vị logistics.

Từ đó có thể thấy rằng, mặc dù pháp luật đã ghi nhận trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin, nhưng do thiếu các cơ chế bảo vệ mang tính đặc thù cho lĩnh vực logistics nên hiệu quả áp dụng còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu bảo vệ quyền lợi NTD trong thực tiễn.

Thứ ba, thực trạng về sự phân tán trách nhiệm giữa doanh nghiệp logistics và lực lượng giao hàng tự do. Thực trạng sử dụng lực lượng lao động tự do trong giao hàng chặng cuối trong logistics đang tạo ra lỗ hổng lớn về bảo mật. Các doanh nghiệp thường cung cấp quyền truy cập dữ liệu khách hàng cho shipper qua ứng dụng di động nhưng lại thiếu cơ chế giám sát và ràng buộc trách nhiệm sau khi kết thúc ca làm việc hoặc chấm dứt hợp tác. Khi xảy ra sự cố lộ lọt thông tin, các pháp nhân logistics thường có xu hướng đùn đẩy trách nhiệm cho "cá nhân shipper" nhằm trốn tránh nghĩa vụ bồi thường. Theo lý luận pháp luật kinh tế, việc doanh nghiệp không kiểm soát được hành vi khai thác dữ liệu của đối tác trong chuỗi vận hành của mình là sự vi phạm nghiêm trọng trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin của tổ chức kinh doanh đối với NTD.

Tổng thể, thực trạng vi phạm quyền được bảo vệ thông tin và dữ liệu cá nhân của NTD trong dịch vụ logistics hiện nay mang tính hệ thống và ngày càng phức tạp. Các hành vi vi phạm không chỉ dừng lại ở việc lộ lọt thông tin đơn lẻ mà còn tạo điều kiện cho các hành vi lừa đảo, xâm phạm tài sản và quyền riêng tư. Nguyên nhân xuất phát từ cả yếu tố kỹ thuật (hệ thống bảo mật yếu), yếu tố con người (lạm dụng quyền truy cập dữ liệu) và mô hình tổ chức (thiếu kiểm soát đối với đối tác). Thực trạng này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải hoàn thiện khung pháp lý, tăng cường chế tài và thiết lập các tiêu chuẩn kỹ thuật bảo mật dữ liệu trong hoạt động logistics nhằm bảo vệ hiệu quả quyền lợi NTD trong bối cảnh kinh tế số.

Thứ tư, hạn chế trong kiểm soát vòng đời dữ liệu và hành vi khai thác thương mại trái mục đích. Trong dịch vụ logistics, dữ liệu cá nhân là điều kiện tiên quyết để vận hành nhưng cũng là đối tượng bị xâm phạm nghiêm trọng nhất do đặc thù phân

tán của chuỗi cung ứng. Dù Điều 17 Luật BVQLNTD năm 2023 và Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 quy định thông tin chỉ được sử dụng đúng mục đích ban đầu và phải được sự đồng ý của chủ thể, thực tế áp dụng bộc lộ những bất cập sau:

- Sự xóa nhòa ranh giới giữa dữ liệu vận hành và khai thác thương mại thứ cấp. Nhiều doanh nghiệp logistics hiện nay đang lạm dụng dữ liệu lịch sử mua sắm và thói quen di chuyển của khách hàng để xây dựng hồ sơ hành vi phục vụ mục đích quảng cáo hoặc chia sẻ cho 'đối tác chiến lược'. Bất cập nằm ở chỗ các sàn TMĐT và đơn vị vận chuyển thường lồng ghép quyền khai thác này vào các điều khoản giao dịch chung phức tạp, khiến sự 'đồng ý' của NTD chỉ mang tính hình thức. Việc thiếu tiêu chuẩn kỹ thuật minh định ranh giới giữa mục đích giao hàng và mục đích phân tích dữ liệu lớn đã tạo kẽ hở cho hành vi trục lợi trên tài sản thông tin của NTD mà không có sự đồng ý thực chất từ phía chủ thể.

- Lỗ hổng trong quản trị vòng đời dữ liệu và sự vô hiệu của 'quyền được lãng quên'. . Mặc dù Điều 20 Luật BVQLNTD năm 2023 quy định NTD có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân thực hiện việc hủy bỏ, chuyển giao hoặc ngừng chuyển giao thông tin của mình cho bên thứ ba, nhưng lại thiếu cơ chế cụ thể để thực thi quyền này. Thêm vào đó, chế tài xử phạt đối với tổ chức kinh doanh khi không xóa bỏ thông tin NTD theo quy định cũng như các hành vi khai thác sử dụng thông tin trái mục đích và tự ý chia sẻ dữ liệu cho bên thứ ba chưa thực sự mang tính răn đe. Việc thiếu các tiêu chuẩn kỹ thuật hậu kiểm về việc hủy dữ liệu trên hệ thống và thiết bị cá nhân của nhân viên giao hàng đã làm gia tăng nguy cơ rò rỉ thông tin kéo dài, trực tiếp đe dọa đến quyền lợi an ninh của NTD. Thực tế cho thấy dữ liệu NTD thường bị lưu giữ vô thời hạn, dẫn đến rủi ro lộ lọt kéo dài. Sự thiếu vắng các chế tài đủ sức răn đe đối với hành vi trì hoãn xóa bỏ dữ liệu đã làm suy giảm hiệu lực của chế định bảo vệ quyền riêng tư, biến các quy định về vòng đời dữ liệu trở thành những tuyên bố mang tính hình thức.

- Vấn nạn rò rỉ dữ liệu nội bộ và rào cản trong nghĩa vụ chứng minh. Thực trạng đáng báo động hiện nay là tình trạng dữ liệu khách hàng bị trích xuất và

mua bán trái phép ngay từ hệ thống quản trị nội bộ của các doanh nghiệp logistics cho các bên thứ ba (bảo hiểm, bất động sản) hoặc phục vụ các kịch bản lừa đảo tinh vi (như Fake COD). Theo số liệu từ Hiệp hội An ninh mạng Quốc gia năm 2024, có tới 73,99% người dùng nhận định họ bị lộ lọt thông tin từ các giao dịch trực tuyến. Tuy nhiên, bất cập lớn nhất là NTD gần như không thể xác định và chứng minh nguồn rò rỉ cụ thể bắt nguồn từ mắt xích nào trong chuỗi cung ứng đa bên (Sàn - Người bán - Logistics). Rào cản về bằng chứng kỹ thuật này khiến các quy định về bồi thường thiệt hại tại Điều 17 hầu như không thể thực thi trên thực tế, đẩy NTD vào trạng thái 'trần trụi' về thông tin trước các nguy cơ an ninh mạng." Nhiều NTD phản ánh rằng sau khi đặt hàng và cung cấp thông tin cá nhân cho mục đích giao hàng, họ bắt đầu nhận được một lượng lớn cuộc gọi điện thoại, tin nhắn quảng cáo bán hàng, lời mời tham gia các chương trình khuyến mãi, hoặc thậm chí nghiêm trọng hơn là nhận được các cuộc gọi lừa đảo từ những đối tượng giả danh nhân viên giao hàng, yêu cầu chuyển tiền để "thanh toán phí phát sinh", "xác nhận đơn hàng", hoặc yêu cầu cung cấp thêm các thông tin cá nhân nhạy cảm khác như số tài khoản ngân hàng, mã OTP.

Vào tháng 7/2021, dư luận rúng động trước thông tin đơn vị Giao Hàng Tiết Kiệm (GHTK) bị rò rỉ dữ liệu của hơn 4 triệu đơn hàng. Thông tin bị rao bán trên các diễn đàn tin tặc bao gồm: họ tên, số điện thoại, địa chỉ chi tiết, lịch sử mua hàng và số tiền thu hộ (COD). (Nguồn: *Báo VnExpress*, *báo Tuổi Trẻ* ngày 15/07/2021).

Báo Tuổi Trẻ số ra tháng 10/2023 cũng đã thực hiện loạt bài điều tra về nạn "Bán dữ liệu khách hàng cho các nhóm lừa đảo". Phóng sự ghi nhận tình trạng dữ liệu đơn hàng từ các kho của các hãng lớn (Viettel Post, J&T, Shopee Express) được các nhóm kín trên mạng xã hội rao bán "tươi" theo giờ. NTD phản ánh rằng: Chỉ vài giờ sau khi đặt hàng hoặc ngay sau khi shipper báo đã lấy hàng, họ nhận được cuộc gọi từ các đối tượng giả danh nhân viên sàn TMĐT hoặc đơn vị vận chuyển, đọc chính xác tên món hàng, địa chỉ và giá tiền để thực hiện hành vi lừa đảo "giao hàng giả" hoặc "thu thêm phí". Theo điều tra của VTV News và Tuổi Trẻ (12/2023–đầu 2024), thủ đoạn “đơn hàng giả” bùng phát mạnh: ngay sau khi NTD đặt hàng online, đối tượng giả mạo giao hàng với kiện hàng ghi đúng tên, số điện thoại, địa chỉ và số

tiền COD. Do tin vào thông tin trùng khớp, NTD thanh toán nhưng khi mở ra chỉ là hàng rác hoặc vật phẩm không giá trị.

Các vụ việc trên cho thấy sự phân tách nghiêm trọng trong quản trị hệ thống bưu chính. Việc để nhân sự thực địa tiếp cận toàn bộ dữ liệu khách hàng mà không áp dụng cơ chế mã hóa/che giấu (masking) đã vi phạm trực tiếp nghĩa vụ bảo mật theo Điều 17 Luật BVQLNTD 2023.

Theo nguyên tắc trách nhiệm dân sự, doanh nghiệp logistics phải chịu trách nhiệm đối với hành vi của nhân viên và đối tác trong chuỗi vận hành. Hành vi làm lộ, trao đổi trái phép dữ liệu không chỉ vi phạm nghĩa vụ hợp đồng mà còn xâm phạm quyền riêng tư, biến dữ liệu cá nhân của NTD thành đối tượng bị khai thác cho các hoạt động vi phạm pháp luật.

Từ những phân tích trên có thể thấy, mặc dù Việt Nam đã bước đầu hình thành khung pháp lý về bảo vệ thông tin và dữ liệu cá nhân của NTD, nhưng các quy định này vẫn chưa theo kịp đặc thù của hoạt động logistics hiện đại. Sự thiếu đồng bộ giữa các quy định pháp luật, cùng với khoảng trống trong cơ chế kỹ thuật và phân định trách nhiệm, đã làm suy giảm hiệu quả bảo vệ quyền riêng tư của NTD. Do đó, yêu cầu hoàn thiện pháp luật theo hướng xây dựng các quy định đặc thù cho ngành logistics, tăng cường tiêu chuẩn kỹ thuật và thiết lập cơ chế giám sát, xử lý vi phạm hiệu quả là hết sức cấp thiết trong giai đoạn hiện nay.

2.2.4. Thực trạng các quy định pháp luật về quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại của người tiêu dùng và cơ chế giải quyết tranh chấp trong dịch vụ logistics.

Khi xảy ra các vấn đề trong quá trình giao dịch thương mại điện tử liên quan đến dịch vụ logistics, quyền được bồi thường thiệt hại của NTD là quyền quan trọng nhất để khắc phục hậu quả. Tuy nhiên, đây cũng là khía cạnh có nhiều kẽ hở và bất cập nhất trong hệ thống pháp luật hiện hành.

Thứ nhất, sự xung đột về tư duy pháp lý giữa Luật BVQLNTD năm 2023 và

Luật Thương mại 2005 về chuyển giao rủi ro. Điều này gây ra bất lợi trực tiếp cho NTD trong dịch vụ logistics. Cụ thể, dưới góc độ Luật Thương mại, trách nhiệm bồi thường gắn liền với thời điểm chuyển giao rủi ro và tính phù hợp của hàng hóa so với hợp đồng (Điều 39). Theo tư duy này, trách nhiệm bồi thường thường được phân định dựa trên thời điểm quyền chiếm hữu vật chất được sang tay; một khi rủi ro đã chuyển giao sang bên mua (hoặc bên vận chuyển), người bán có thể được giải phóng khỏi nghĩa vụ đối với những hư hỏng phát sinh sau đó.

Ngược lại, Luật BVQLNTD năm 2023 lại ưu tiên bảo vệ tuyệt đối an toàn cho người dùng, xác lập trách nhiệm bồi thường không phụ thuộc vào lỗi hay thời điểm sang tay nếu sản phẩm có khuyết tật gây hại. Luật này thiết lập chế độ trách nhiệm nghiêm ngặt, nơi tổ chức kinh doanh phải bảo đảm sản phẩm đến tay người dùng không có khiếm khuyết đe dọa đến tài sản, bất kể lỗi phát sinh ở công đoạn nào trong chuỗi cung ứng.

Sự không đồng bộ về tư duy pháp lý này bộc lộ rõ nét nhất trong các giao dịch thương mại điện tử theo phương thức giao hàng thu tiền hộ (COD). Trong khi NTD mặc định rằng họ chỉ chịu rủi ro khi đã kiểm tra và nhận hàng an toàn, thì các doanh nghiệp logistics và người bán thường sử dụng các kẽ hở về thời điểm chuyển giao rủi ro trong Luật Thương mại hoặc viện dẫn quy định về "lỗi nội tỳ" (Điều 237 Luật Thương mại 2005) để đùn đẩy trách nhiệm khi hàng hóa bị hư hỏng trên đường vận chuyển. Việc xác định rủi ro phát sinh tại kho của người bán, trong quá trình vận tải chặng giữa hay tại khâu giao hàng chặng cuối trở thành một bài toán thực tiễn phức tạp mà NTD — bên yếu thế hoàn toàn không được kiểm soát quy trình vận hành — thường phải gánh chịu hậu quả cuối cùng.

Thứ hai, thực trạng xung đột giữa nguyên tắc bồi thường thiệt hại thực tế và chế độ bồi thường định mức. Đây là điểm nghẽn lớn nhất trong pháp luật thực định. Trong khi Điều 35 Luật BVQLNTD năm 2023 và Điều 585 Bộ luật Dân sự 2015 xác lập nguyên tắc bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế, thì khoản 1 Điều 40 Luật Bưu chính 2010 lại cho phép áp dụng mức bồi thường theo định mức. Mặc dù, căn cứ theo

khoản 3 Điều 156 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2015 trong trường hợp các văn bản có quy định khác nhau về cùng một vấn đề thì ưu tiên áp dụng văn bản ban hành sau, nên trong trường hợp này, Luật BVQLNTD năm 2023 với tư cách là đạo luật ban hành sau, mang tính chất của luật chuyên ngành và đặc thù bảo vệ bên yếu thế phải có hiệu lực cao nhất đối với các giao dịch B2C. Tuy nhiên, thực trạng các doanh nghiệp giao hàng chặng cuối trong dịch vụ logistics thường lấy danh nghĩa doanh nghiệp bưu chính để áp dụng mức bồi thường thấp là một sự vi phạm trực tiếp quyền được bồi thường đầy đủ của NTD. Sự thiếu thống nhất giữa luật chuyên ngành và luật bảo vệ NTD khiến cho quy định bồi thường thiệt hại tại Luật BVQLNTD năm 2023 bị vô hiệu hóa trong hầu hết các tranh chấp mất mát hàng hóa giá trị cao.

Thứ ba, thủ tục và quy trình yêu cầu bồi thường còn phức tạp và kéo dài. Mặc dù Nghị định 85/2021/NĐ-CP quy định sàn thương mại điện tử phải cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ khi có yêu cầu từ cơ quan quản lý, nhưng không có quy định tương tự về thời hạn giải quyết khiếu nại của NTD. Trên thực tế, nhiều khiếu nại kéo dài hàng tuần, thậm chí hàng tháng mà không được giải quyết thỏa đáng. NTD phải cung cấp nhiều loại chứng cứ, liên hệ nhiều bên, và tốn kém cả thời gian lẫn chi phí.

Thứ tư, pháp luật hiện hành chưa có quy định cụ thể về thu thập và đánh giá chứng cứ điện tử trong các vụ tranh chấp. Luật Giao dịch điện tử năm 2023 có quy định về giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử, nhưng chưa có hướng dẫn chi tiết về quy trình thu thập, xác minh tính chính xác của các loại chứng cứ điện tử khác nhau như tin nhắn, email, ảnh chụp màn hình, lịch sử giao dịch. Điều này đặc biệt khó khăn khi hàng hóa có nguồn gốc từ nước ngoài và cần xác minh thông tin xuyên biên giới. Pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể để làm cơ sở hướng dẫn quy trình thu nhập chứng cứ điện tử, căn cứ xác minh tính chính xác của dữ liệu điện tử để giải quyết các vụ án tranh chấp trong giao dịch thương mại điện tử. Và việc thu thập, đánh giá chứng cứ và xác định tính hợp pháp của chứng cứ điện tử trên thực tế rất khó khăn. Bởi lẽ, hàng hóa kinh doanh trên giao dịch thương mại điện tử dễ phát sinh tranh chấp thường có nguồn gốc từ nước ngoài. Về nghĩa vụ chứng minh, theo Điều 69 Luật BVQLNTD năm 2023, “NTD có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh

để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh” và “tổ chức, cá nhân kinh doanh có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại theo quy định của pháp luật”. Như vậy, nghĩa vụ chứng minh lỗi được đảo cho bên kinh doanh dịch vụ, điều này là một sự bù đắp cho vị thế “yếu thế” của NTD trong tương quan với các chủ thể kinh doanh trên thị trường¹⁴. Tuy nhiên, NTD vẫn có nghĩa vụ chứng minh mối quan hệ nhân quả giữa hành vi vi phạm và thiệt hại. Điều này sẽ gây ra gánh nặng chứng minh cho NTD dẫn đến tình trạng NTD từ bỏ quyền được yêu cầu bồi thường thiệt hại. Một rào cản kỹ thuật đáng kể trong quy trình khiếu nại hiện nay là việc các doanh nghiệp logistics thường tự áp đặt nghĩa vụ 'quay video khi mở hàng' như một điều kiện tiên quyết để xem xét bồi thường. Dưới lăng kính pháp luật bảo vệ NTD, đây là một điều khoản bất công và có dấu hiệu chuyển dịch gánh nặng chứng minh lỗi bất hợp lý sang phía bên yếu thế.

Cuối cùng là rào cản về chi phí và tính khả thi của các cơ chế giải quyết tranh chấp. Thực tiễn cho thấy các phương thức ngoài tố tụng như thương lượng, hòa giải thường phụ thuộc vào sự tự nguyện của doanh nghiệp, dẫn đến hiệu quả thực thi thấp. Trong khi đó, việc giải quyết tại Tòa án hoặc Trọng tài lại đối mặt với rào cản lớn về chi phí giám định kỹ thuật đối với hàng hóa có khuyết tật hoặc xác minh nguồn gốc rõ ràng dữ liệu. Thực trạng pháp luật hiện nay vẫn chưa thiết lập được cơ chế hỗ trợ tài chính cho NTD trong việc thu thập chứng cứ kỹ thuật, đồng thời chưa luật hóa các quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) một cách đồng bộ. Hệ quả là NTD thường có tâm lý ngại kiện do chi phí theo đuổi tranh chấp vượt quá giá trị thiệt hại thực tế, khiến các quy định về bồi thường trở nên thiếu sức mạnh răn đe đối với các thương nhân logistics chiếm ưu thế trên thị trường.

2.3. Một số vụ việc trên thực tiễn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

- **Vụ việc điển hình 1:** Ngày 19/10/2024, anh Hoàng Tùng (Hà Nội) nhận

¹⁴ Mai Thanh Giang, 2023, tldd (39), tr. 60.

đơn hàng iPhone 16 Pro Max đặt từ Apple Store Online Việt Nam, do GHTK giao. Khi nhận hàng, dù hộp vẫn còn seal bên ngoài, anh phát hiện trọng lượng nhẹ bất thường nên đã quay lại quá trình mở hộp. Kết quả cho thấy bên trong hoàn toàn trống rỗng, đồng thời các tem niêm phong và nắp hộp có dấu hiệu bị can thiệp trước đó. Sau sự việc, anh Tùng liên hệ với Apple và đơn vị vận chuyển để khiếu nại. Tuy nhiên, do nhận hàng vào cuối tuần nên việc hỗ trợ từ Apple bị chậm, đến ngày 21/10 mới có phản hồi và đề nghị đổi sản phẩm mới. Đến ngày 25/10, Apple thu hồi hộp cũ để điều tra, đồng thời gửi voucher 1 triệu đồng cho anh Tùng. Dù vậy, phía Apple không đưa ra lời xin lỗi chính thức về trải nghiệm mua hàng không tốt này.¹⁵

- **Phân tích pháp lý:** Vụ việc này đã bộc lộ một số vấn đề pháp lý như sau:

Thứ nhất, vai trò pháp lý của doanh nghiệp logistics trong chuỗi cung ứng đa bên. Trong giao dịch này, Giao Hàng Tiết Kiệm (GHTK) không chỉ đóng vai trò là bên vận chuyển thuần túy mà còn là "Bên chiếm hữu tài sản" và là đại diện thực hiện nghĩa vụ bàn giao của người bán (Apple). GHTK là mắt xích trực tiếp kiểm soát tài sản trong giai đoạn rủi ro cao nhất. Tuy nhiên, sự đứt gãy thông tin giữa Apple và GHTK cho thấy địa vị pháp lý của đơn vị logistics hiện nay đang bị tách rời khỏi trách nhiệm bảo đảm chất lượng hàng hóa, dẫn đến tình trạng đùn đẩy khi xảy ra sự cố "*rút ruột*" bưu kiện.

Thứ hai, thực trạng pháp luật về "Hàng hóa có khuyết tật" phát sinh từ Logistics. Về mặt lý luận, khi anh Tùng nhận được một chiếc hộp rỗng, tổ chức kinh doanh (Apple Store Online) đã vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ về kết quả. Căn cứ điểm b khoản 4 Điều 3 Luật BVQLNTD 2023, bưu kiện trống rỗng nhưng có dấu hiệu bị can thiệp tem niêm phong được định danh chính xác là "*hàng hóa có khuyết tật phát sinh trong quá trình vận chuyển, lưu giữ*". Thực tế vụ việc chứng minh rằng, dù sản phẩm gốc của Apple đạt chuẩn, nhưng lỗi quản trị quy trình của đơn vị logistics đã biến tài sản thành "khuyết tật" (mất hoàn toàn thực thể vật chất). Khung pháp lý

¹⁵ Báo Thanh Niên, 2023, vụ việc "*Gửi điện thoại iPhone 15 Pro Max trị giá 35 triệu, khách nhận về... cục gạch*", phản ánh tranh chấp bồi thường tại đơn vị Giao Hàng Tiết Kiệm (GHTK). Nguồn: thanhnien.vn.

hiện nay đã có định nghĩa nhưng lại thiếu quy chuẩn kỹ thuật về "*niêm phong an toàn*" để phân định thời điểm phát sinh khuyết tật này.

Thứ ba, Rào cản từ "Hợp đồng gia nhập" và sự áp đặt điều khoản miễn trách nhiệm. Quan hệ giữa NTD và đơn vị vận chuyển được xác lập qua hợp đồng gia nhập (Điều 405 BLDS 2015). GHTK và các hãng vận chuyển thường cài cắm điều khoản: "*Miễn khiếu nại sau khi ký nhận bưu kiện nguyên seal ngoại quan*". Đây là một hình thức lạm dụng sự yếu thế của NTD. Việc anh Tùng phát hiện hộp nhẹ nhưng seal ngoài vẫn còn cho thấy doanh nghiệp logistics đang lợi dụng kẽ hở của hợp đồng mẫu để mặc định giải phóng trách nhiệm dân sự ngay tại thời điểm Shipper giao hàng thành công trên hệ thống.

Thứ tư, Nghĩa vụ quay video kiểm tra và sự "Bất đối xứng năng lực xác lập chứng cứ". Hành vi quay video mở hộp của anh Tùng là một hình thức "tự cứu" do NTD thiếu tin tưởng vào hệ thống bảo vệ pháp lý. Thực trạng doanh nghiệp logistics buộc NTD phải có video mới giải quyết bồi thường là một rào cản kỹ thuật trái luật, vi phạm nguyên tắc đảo ngược nghĩa vụ chứng minh (Điều 69 Luật BVQLNTD 2023). Trong khi doanh nghiệp nắm giữ dữ liệu cân nặng số và video kho bãi, NTD lại bị đẩy vào thế phải tự thiết lập chứng cứ đối ứng để chống lại sự áp đặt của doanh nghiệp.

Thứ năm, Cơ chế "Trách nhiệm nghiêm ngặt và Thực trạng bồi thường. Theo Điều 34 Luật BVQLNTD 2023, Apple và GHTK phải chịu trách nhiệm bồi thường ngay khi hàng hóa có khuyết tật mà không cần NTD chứng minh yếu tố lỗi. Vụ việc cho thấy cơ chế này bước đầu đã có tác động khi Apple chấp nhận đổi máy mới. Tuy nhiên, dưới góc độ học thuật, đây là sự bồi thường mang tính "tự nguyện bảo vệ thương hiệu" của một tập đoàn lớn hơn là kết quả của sự cưỡng chế pháp lý. Nếu xảy ra tại một hộ kinh doanh nhỏ, NTD sẽ rơi vào "*vùng trũng pháp lý*" do thiếu cơ chế cưỡng chế trách nhiệm nghiêm ngặt đối với đơn vị logistics. Dù tổn thất vật chất được khắc phục, nhưng sự chậm trễ (do lý do cuối tuần) và việc thiếu một lời xin lỗi chính thức phản ánh sự yếu kém trong quy trình hậu mãi. Pháp luật hiện hành

chỉ tập trung vào bồi thường thiệt hại hữu hình, bỏ ngỏ các thiệt hại phi vật chất (thời gian, sự lo lắng, chi phí cơ hội). Điều này cho thấy nhu cầu cấp thiết về việc xác lập cơ chế bồi thường "*chế tài*" đối với những doanh nghiệp logistics có quy trình quản trị lỏng lẻo gây thiệt hại nghiêm trọng cho trải nghiệm tiêu dùng.

- **Vụ việc điển hình 2:** Đầu năm 2022, anh Nguyễn Trung Hiếu (Hà Đông, Hà Nội) đặt mua một kiện hàng gồm 03 gói thịt bò khô từ Sơn La thông qua một đơn vị vận chuyển lớn. Tuy nhiên, khi nhận hàng, kiện hàng đã bị thủng và có dấu hiệu bị chuột cắn phá, làm hư hỏng sản phẩm bên trong. Do người nhận hàng là cháu nhỏ trong gia đình nên không kiểm tra kỹ tại thời điểm giao nhận. Sau khi phát hiện sự việc, anh Hiếu đã nhiều lần liên hệ với đơn vị vận chuyển, cung cấp video và các bằng chứng liên quan để yêu cầu giải quyết. Phía đơn vị vận chuyển giải thích rằng lượng hàng hóa dịp cuối năm tăng cao nên việc kiểm soát gặp khó khăn, đồng thời mong khách hàng thông cảm. Tuy nhiên, anh Hiếu cho rằng đây là sự biện minh cho việc thiếu trách nhiệm trong bảo đảm chất lượng dịch vụ vận chuyển và xử lý khiếu nại. Sau quá trình làm việc, đơn vị vận chuyển chỉ chấp nhận bồi thường 450.000 đồng, tương ứng giá trị của một gói bò khô bị hư hỏng, trong khi toàn bộ kiện hàng trị giá hơn 1 triệu đồng buộc phải bị tiêu hủy do không bảo đảm an toàn sử dụng.

- **Phân tích pháp lý:**

Thứ nhất, nhận diện "*Hàng hóa có khuyết tật*" phát sinh trong giai đoạn lưu kho và vận chuyển. Căn cứ điểm b khoản 4 Điều 3 Luật BVQLNTD 2023, sản phẩm thực phẩm trong vụ việc này, dù ban đầu đảm bảo tiêu chuẩn sản xuất, đã trở thành "*hàng hóa có khuyết tật*" do sự tác động tiêu cực từ yếu tố sinh học bên ngoài (chuột cắn phá) trong quá trình lưu trữ quản lý. Việc bao bì bị xuyên thấu bởi vật trung gian truyền bệnh đã triệt tiêu hoàn toàn tính an toàn của sản phẩm. Dưới lăng kính Điều 554 Bộ luật Dân sự 2015, đơn vị logistics đã vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ của bên giữ tài sản khi không thiết lập được rào cản kỹ thuật và quy trình kiểm soát côn trùng, gặm nhấm tại hệ thống kho bãi chặng cuối.

Thứ hai, sự thiếu tính thuyết phục của các căn cứ miễn trừ trách nhiệm dân sự.

Việc doanh nghiệp logistics vi phạm dẫn *"lượng hàng hóa dịp cuối năm tăng cao"* để mong muốn sự thông cảm từ NTD là một lập luận phi pháp lý. Áp lực vận hành không được coi là sự kiện bất khả kháng hay trở ngại khách quan để giải phóng nghĩa vụ bảo toàn nguyên vẹn tài sản. Trách nhiệm của thương nhân logistics là trách nhiệm về kết quả; do đó, mọi sự suy giảm về chất lượng hàng hóa nằm trong tầm kiểm soát của doanh nghiệp đều cấu thành hành vi vi phạm hợp đồng dịch vụ.

Thứ ba, xung đột giữa chế độ bồi thường định mức và nguyên tắc bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế. Điểm nghẽn pháp lý lớn nhất bộc lộ khi doanh nghiệp chỉ chấp nhận bồi thường một phần (tương ứng với 01 đơn vị sản phẩm bị hư hỏng trực tiếp). Tuy nhiên, đối với mặt hàng thực phẩm, khi yếu tố an toàn bị xâm phạm tại một điểm trong chuỗi, toàn bộ lô hàng trong cùng không gian lưu trữ đều bị coi là nhiễm khuẩn và mất giá trị sử dụng hoàn toàn. Theo nguyên tắc bồi thường toàn bộ tại Điều 585 Bộ luật Dân sự 2015 và Điều 35 Luật BVQLNTD 2023, thiệt hại thực tế phải được xác định là 100% giá trị hóa đơn lưu trữ cộng với chi phí tiêu hủy hàng hóa không an toàn. Việc áp dụng tư duy *"bồi thường cục bộ"* của doanh nghiệp thực chất là sự lạm dụng vị thế chiếm ưu thế thông tin để tối thiểu hóa trách nhiệm tài chính, đẩy rủi ro kinh tế sang phía NTD.

Thứ tư, rào cản từ quy trình xác lập chứng cứ đối với nhóm NTD dễ bị tổn thương. Vụ việc ghi nhận chi tiết người nhận hàng là trẻ em, dẫn đến việc không thực hiện quy trình đồng kiểm ngoại quan tại thời điểm giao nhận. Các doanh nghiệp logistics hiện nay thường sử dụng các điều khoản miễn trách nhiệm trong hợp đồng gia nhập kiểu *"miễn khiếu nại sau khi ký nhận"* để tước bỏ quyền lợi của NTD. Thực tiễn này đòi hỏi pháp luật cần quy phạm hóa nghĩa vụ của Shipper trong việc chủ động ghi nhận hình ảnh trạng thái lưu trữ khi có dấu hiệu thùng, rách bao bì, thay vì đổ toàn bộ gánh nặng kiểm soát lên vai NTD — đặc biệt là những đối tượng không đủ năng lực hành vi dân sự đầy đủ như trẻ em hoặc người già.

Kết luận từ vụ việc: Vụ việc này minh chứng cho tình trạng *"hình thức hóa"* các quy định bảo vệ NTD. Dù luật định rất tiến bộ về trách nhiệm nghiêm ngặt,

nhưng trên thực tế, các doanh nghiệp logistics vẫn đang vận hành dựa trên các quy tắc bồi thường tự đặt ra, gây ra sự chòng chéo giữa văn bản pháp luật và quyền lợi thực chất của bên yếu thế trong nền kinh tế số.

2.4. Đánh giá chung thực tiễn áp dụng pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics

2.4.1. Những kết quả đạt được.

Trong thời gian qua, hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics tại Việt Nam đã có những bước phát triển đáng ghi nhận, thể hiện sự thích ứng ngày càng tốt hơn với bối cảnh kinh tế số và sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử. Những kết quả đạt được có thể khái quát qua các phương diện sau:

Thứ nhất, hoàn thiện khung pháp lý với việc ban hành Luật BVQLNTD năm 2023. Việc ban hành đạo luật này đã tạo ra một hành lang pháp lý hiện đại, đồng bộ và toàn diện hơn so với trước đây. Luật không chỉ kế thừa mà còn khắc phục nhiều hạn chế của quy định cũ, đáp ứng yêu cầu điều chỉnh các quan hệ tiêu dùng trong môi trường số, trong đó có hoạt động logistics.

Thứ hai, thiết lập chế định trách nhiệm nghiêm ngặt đối với hàng hóa có khuyết tật. Một điểm tiến bộ nổi bật là việc mở rộng phạm vi “hàng hóa có khuyết tật”, bao gồm cả những hư hỏng phát sinh trong quá trình vận chuyển và lưu giữ. Quy định này đã bước đầu ghi nhận vai trò và trách nhiệm của doanh nghiệp logistics trong việc bảo đảm an toàn hàng hóa, thay vì chỉ tập trung vào khâu sản xuất như trước đây.

Thứ ba, bước đầu xác định rõ trách nhiệm của các chủ thể mới trong hệ sinh thái thương mại điện tử. Pháp luật đã có sự ghi nhận đối với vai trò của các nền tảng số, đơn vị trung gian và bên thứ ba trong việc cung cấp thông tin và tham gia vào chuỗi cung ứng. Điều này góp phần làm rõ trách nhiệm pháp lý của các chủ thể liên quan trong hoạt động logistics hiện đại.

Thứ tư, tăng cường các quy định về minh bạch thông tin và bảo vệ dữ liệu cá

nhân. Các nghĩa vụ về công khai giá cước, chi phí dịch vụ, cũng như bảo vệ thông tin cá nhân của NTD đã được quy định cụ thể hơn. Đây được xem là công cụ pháp lý quan trọng nhằm hạn chế tình trạng bất cân xứng thông tin giữa doanh nghiệp và NTD trong giao dịch.

Thứ năm, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và thực thi pháp luật. Các cơ quan quản lý, đặc biệt là Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, đã thể hiện vai trò tích cực hơn trong việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại và công bố các báo cáo thường niên. Hoạt động này không chỉ góp phần bảo vệ quyền lợi NTD mà còn nâng cao nhận thức pháp luật và thúc đẩy chuẩn mực đạo đức kinh doanh trong lĩnh vực logistics.

Tổng thể, những kết quả trên cho thấy hệ thống pháp luật về bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics tại Việt Nam đang từng bước được hoàn thiện theo hướng hiện đại, phù hợp với xu thế phát triển của nền kinh tế số và hội nhập quốc tế.

2.4.2. Những bất cập, hạn chế

Mặc dù khung pháp lý đã có nhiều cải thiện, nhưng thực tiễn áp dụng vẫn còn những hạn chế, khiến việc bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics chưa đạt hiệu quả như mong muốn. Các tồn tại chủ yếu có thể khái quát qua bốn phương diện sau:

Trước hết, pháp luật hiện hành còn phân tán và thiếu sự đồng bộ trong việc điều chỉnh dịch vụ logistics phục vụ thương mại điện tử. Các quy định về quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics được quy định rải rác trong nhiều văn bản khác nhau như Luật BVQLNTD, Nghị định về thương mại điện tử, Luật Giao thông đường bộ, Luật Bưu chính và các nghị định về kinh doanh dịch vụ logistics. Sự chồng chéo và thiếu nhất quán giữa các văn bản này gây khó khăn lớn trong việc áp dụng pháp luật và xác định trách nhiệm của các bên khi phát sinh tranh chấp. Luật BVQLNTD năm 2023 không có định nghĩa cụ thể về giao dịch thương mại điện tử chỉ đề cập đến khái niệm "giao dịch từ xa" và "giao dịch đặc thù", cũng như chưa có quy định cụ thể về vai trò và trách nhiệm của doanh nghiệp logistics trong chuỗi giá trị thương mại điện tử. Điều này tạo ra một khoảng trống pháp lý đáng kể, khiến doanh nghiệp logistics có

thể tránh né trách nhiệm và các chủ thể khác như người bán, sàn TMĐT đùn đẩy trách nhiệm cho nhau khi xảy ra các vấn đề ảnh hưởng đến quyền lợi NTD.

Thứ hai, sự thiếu thống nhất giữa các quy định pháp luật và cơ chế bồi thường chưa hợp lý. Hiện nay vẫn tồn tại sự không đồng bộ giữa Luật BVQLNTD năm 2023 với các luật chuyên ngành như Luật Bru chính 2010 và Luật Thương mại 2005. Cụ thể, luật chung quy định bồi thường theo nguyên tắc bù đắp toàn bộ thiệt hại thực tế, trong khi luật chuyên ngành cho phép áp dụng mức bồi thường giới hạn dựa trên cước phí vận chuyển. Sự khác biệt này khiến doanh nghiệp có thể áp dụng mức bồi thường thấp đối với hàng hóa có giá trị cao, làm giảm hiệu quả bảo vệ quyền lợi NTD.

Thứ ba, thiếu quy chuẩn kỹ thuật trong hoạt động logistics và khó bảo đảm chất lượng hàng hóa. Pháp luật hiện chưa có các tiêu chuẩn kỹ thuật cụ thể cho hoạt động giao hàng chặng cuối, đặc biệt là về bảo quản và kiểm tra hàng hóa. Chưa có cơ chế kiểm soát hiệu quả các "hợp đồng gia nhập điện tử" (như các điều khoản sử dụng app, điều khoản sau vận đơn), cũng như chưa có chế tài đủ mạnh để tuyên vô hiệu các hợp đồng gia nhập có nội dung vi phạm quyền lợi NTD một cách nhanh chóng.

Thứ tư, hạn chế trong bảo vệ dữ liệu cá nhân của NTD. Dù đã có quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, nhưng trên thực tế, các thông tin như họ tên, số điện thoại, địa chỉ vẫn thường được in công khai trên nhãn bưu gửi. Việc thiếu quy định bắt buộc về che giấu hoặc mã hóa dữ liệu làm tăng nguy cơ bị thu thập và sử dụng trái phép. Ngoài ra, trong nhiều trường hợp, NTD không có khả năng kiểm soát việc doanh nghiệp chia sẻ thông tin cho bên thứ ba thông qua các điều khoản trong hợp đồng mẫu.

Thứ năm, cơ chế giải quyết tranh chấp chưa phù hợp với đặc thù của dịch vụ logistics. Quy trình khiếu nại và giải quyết tranh chấp hiện nay còn phức tạp, mất nhiều thời gian và chi phí, trong khi các giao dịch logistics thường có giá trị nhỏ nhưng phát sinh thường xuyên. Do đó, nhiều NTD không lựa chọn khiếu nại khi xảy ra vi phạm. Đồng thời, việc thiếu cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến hiệu quả và chế tài đủ mạnh đối với các vi phạm như cung cấp thông tin không chính xác cũng

làm giảm hiệu quả thực thi pháp luật. Sự thiếu vắng các chế tài xử phạt đủ sức răn đe đối với các vi phạm về cung cấp thông tin (như tracking ảo, phí ẩn) cùng với việc chưa có một hệ thống phân xử trực tuyến (ODR) hiệu quả đã khiến pháp luật dừng lại ở mức độ "văn bản tiên tiến" nhưng thực thi còn xa rời thực tế đời sống.

Tổng thể, các hạn chế trên cho thấy cần tiếp tục hoàn thiện quy định pháp luật theo hướng đồng bộ hơn, bổ sung tiêu chuẩn kỹ thuật cụ thể và cải thiện cơ chế thực thi để bảo vệ tốt hơn quyền lợi NTD trong lĩnh vực logistics.

2.4.3. Nguyên nhân của những bất cập, hạn chế

Những hạn chế và bất cập trong việc bảo vệ quyền lợi NTD đối với dịch vụ logistics chặng cuối hiện nay không tồn tại tách biệt mà là hệ quả của một hệ thống nguyên nhân đa tầng, đan xen giữa các lỗ hổng về quy phạm pháp luật, sự chồng chéo trong quản lý nhà nước và những khiếm khuyết trong quy trình vận hành của doanh nghiệp.

Thứ nhất, nguyên nhân từ sự thiếu đồng bộ và xung đột trực diện giữa các tầng nấc quy phạm pháp luật. Đây là nguyên nhân căn bản và mang tính định hướng cho các bất cập hiện nay. Hệ thống pháp luật Việt Nam đang tồn tại sự "lệch pha" sâu sắc giữa tinh thần bảo vệ tuyệt đối của Luật BVQLNTD năm 2023 và các quy định mang tính đặc thù chuyên ngành đã lỗi thời. Việc duy trì chế độ bồi thường định mức theo hệ số cước phí tại Luật Bưu chính 2010 và các căn cứ miễn trách nhiệm dựa trên "lỗi nội tại" tại Luật Thương mại 2005 đã vô tình tạo ra một "lá chắn" pháp lý an toàn cho doanh nghiệp logistics. Sự thiếu nhất quán này cho phép các doanh nghiệp ưu tiên vận dụng luật chuyên ngành để né tránh trách nhiệm bồi thường theo giá trị thực tế, làm vô hiệu hóa chế độ trách nhiệm nghiêm ngặt mà Luật BVQLNTD năm 2023 hướng tới. Bên cạnh đó, sự bùng nổ của các mô hình kinh doanh mới như logistics thông minh hay kinh tế chia sẻ đã vượt xa khả năng dự báo của pháp luật, dẫn đến tình trạng "đứt gãy chuỗi trách nhiệm" khi các quy định hiện hành chưa kịp thời định danh cụ thể nghĩa vụ liên đới của các chủ thể trung gian và đội ngũ giao hàng tự do.

Thứ hai, nguyên nhân từ sự chồng chéo về thẩm quyền và hiệu quả điều tiết

của bộ máy quản lý nhà nước. Thực trạng quản lý hiện nay cho thấy chức năng giám sát hoạt động logistics, thương mại điện tử và an ninh dữ liệu cá nhân đang nằm phân tán tại nhiều cơ quan đầu mối như Bộ Công Thương và Bộ Công An. Việc thiếu vắng một cơ chế phối hợp liên ngành rõ ràng và thống nhất đã tạo ra các "điểm mù" trong kiểm soát sự cố lộ lọt dữ liệu và giám sát tính trung thực của thông tin lộ trình. Hơn nữa, hệ thống chế tài xử phạt hành chính hiện nay vẫn chưa bảo đảm tính tương xứng với lợi ích kinh tế mà doanh nghiệp có thể thu được từ việc cắt giảm chi phí bảo quản hoặc khai thác dữ liệu NTD trái phép. Sự thiếu hụt các quy chuẩn kỹ thuật bắt buộc về "logistics an toàn" và "masking dữ liệu" trên nhãn vận chuyển vật lý cho thấy vai trò định hướng và hậu kiểm của các cơ quan chức năng vẫn chưa theo kịp diễn biến phức tạp của thị trường logistics chặng cuối.

Thứ ba, nguyên nhân từ sự khiếm khuyết trong quy trình vận hành và quản trị nhân sự của doanh nghiệp logistics. Những sai phạm về an toàn và chất lượng hàng hóa thường bắt nguồn từ mô hình sử dụng lao động thuê phụ và lực lượng giao hàng tự do đang ngày càng phổ biến. Sự thiếu hụt nhân sự chuyên nghiệp kết hợp với áp lực chỉ tiêu KPI quá lớn đã dẫn đến tình trạng quản trị nội bộ lỏng lẻo, làm phát sinh các hành vi gian lận dữ liệu số như "cập nhật trạng thái ảo" hoặc ký thay xác nhận bưu gửi. Ngoài ra, sự quá tải của hệ thống kho vận trong các dịp cao điểm và khâu trung chuyển lỏng lẻo giữa các bưu cục tỉnh lẻ đã tạo ra các điểm nghẽn về thời gian giao hàng. Việc doanh nghiệp logistics hưởng lợi từ việc mở rộng mạng lưới nhanh chóng nhưng lại thiếu đầu tư tương xứng vào công tác kiểm soát chất lượng thực địa đã tạo ra một kẽ hở pháp lý, nơi mà mọi rủi ro về hư hỏng, mất mát tài sản cuối cùng đều được quy kết cho lỗi cá nhân của shipper hoặc lỗi đóng gói của NTD để từ chối trách nhiệm pháp nhân.

Cuối cùng, nguyên nhân từ sự bất cân xứng tuyệt đối về năng lực kỹ thuật và rào cản xác lập bằng chứng. Đặc thù của dịch vụ logistics là một hệ thống khép kín, nơi mà toàn bộ dữ liệu về lộ trình, trạng thái bảo quản và quản trị thông tin cá nhân đều nằm trong tầm kiểm soát độc quyền của doanh nghiệp. NTD, với tư cách là bên yếu thế, hoàn toàn thiếu hụt các công cụ công nghệ để tự mình thu thập chứng cứ xác

lập lỗi của bên vận chuyển khi có sự cố phát sinh. Việc thiếu một cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) đồng bộ và chi phí giám định kỹ thuật hàng hóa khuyết tật quá cao so với giá trị đơn hàng đã trở thành rào cản kinh tế ngăn cản NTD thực thi công lý.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã làm rõ thực trạng pháp lý và thực tiễn bảo vệ quyền lợi NTD trong dịch vụ logistics tại Việt Nam. Kết quả phân tích cho thấy một nghịch lý: dù Luật BVQLNTD năm 2023 có nhiều quy định tiên bộ, hiệu quả thực thi vẫn bị hạn chế do sự chông chéo với luật chuyên ngành, đặc biệt là sự không tương thích giữa chế định trách nhiệm nghiêm ngặt và cơ chế bồi thường định mức trong Luật Thương mại. Điều này tạo khoảng trống để doanh nghiệp né tránh nghĩa vụ, làm suy giảm hiệu lực bảo vệ quyền lợi NTD.

Về thực tiễn, các vi phạm trong giao hàng càng cuối ngày càng mang tính hệ thống, như thất thoát, trao đổi hàng hóa hoặc sai lệch quy trình bảo quản. Đồng thời, rủi ro về lộ lọt dữ liệu cá nhân và các hình thức lừa đảo liên quan đến “đơn hàng giả” gia tăng, đặt NTD vào tình thế dễ bị tổn thương. Bên cạnh đó, cơ chế khiếu nại phức tạp, các chủ thể có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi NTD thường xuyên đùn đẩy trách nhiệm cho nhau và các điều khoản bất lợi trong hợp đồng gia nhập tiếp tục cản trở khả năng bảo vệ quyền lợi của họ.

Tổng thể, thực trạng này cho thấy nhu cầu cấp thiết phải hoàn thiện pháp luật theo hướng đồng bộ, minh bạch và hiệu quả hơn. Đây là cơ sở để Chương 3 đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu lực thực thi và xây dựng môi trường logistics an toàn, công bằng tại Việt Nam.

CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG DỊCH VỤ LOGISTICS

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ Logistics.

Trong bối cảnh thương mại điện tử phát triển mạnh, logistics – đặc biệt là giao hàng chặng cuối – trở thành yếu tố quyết định hiệu quả giao dịch và việc bảo vệ quyền lợi NTD. Vì vậy, hoàn thiện pháp luật trong lĩnh vực này là yêu cầu tất yếu để bảo đảm sự phát triển bền vững của kinh tế số.

Định hướng hiện nay là xây dựng khung pháp lý lấy NTD làm trung tâm, chuyển từ điều chỉnh giao dịch sang bảo vệ quyền sở hữu và lợi ích thực tế. Việc hoàn thiện cần đồng bộ từ làm rõ trách nhiệm doanh nghiệp, tăng cường chế tài, đến nâng cao minh bạch, qua đó tạo môi trường tiêu dùng an toàn và công bằng.

3.1.1. Hải hòa hóa pháp luật chuyên ngành theo nguyên tắc ưu tiên bảo vệ người tiêu dùng.

Sự chồng chéo và thiếu tương thích giữa Luật BVQLNTD năm 2023 với các luật chuyên ngành như Luật Bưu chính 2010 và Luật Thương mại 2005 đang tạo ra những rào cản lớn trong việc thực thi công lý. Định hướng tiên quyết là phải xác lập nguyên tắc ưu tiên áp dụng các tiêu chuẩn bảo vệ NTD cao nhất trong các giao dịch B2C. Hệ thống pháp luật cần được rà soát để loại bỏ triệt để các kẽ hở cho phép doanh nghiệp logistics lợi dụng danh nghĩa "dịch vụ bưu chính" để áp đặt mức bồi thường định mức thấp hơn nhiều lần giá trị thực tế của hàng hóa. Tư duy lập pháp cần được đổi mới theo hướng nâng cấp các quy định về giao dịch thương mại điện tử, Luật Giao dịch điện tử và các Nghị định bảo vệ dữ liệu cá nhân. Việc tăng cường chế tài đối với hành vi lừa đảo, tráo hàng, hoặc vi phạm sở hữu trí tuệ là yêu cầu cấp thiết để lành mạnh hóa thị trường và bảo đảm quyền lợi kinh tế chính đáng của người thụ hưởng dịch vụ.

3.1.2. Minh bạch hóa và số hóa quy trình quản trị rủi ro và thông tin chặng cuối.

Với đặc thù của giao hàng chặng cuối trong logistics là sự phụ thuộc hoàn toàn vào hệ thống chứng cứ điện tử, định hướng hoàn thiện pháp luật phải gắn liền với việc quy phạm hóa các tiêu chuẩn kỹ thuật vận hành. Pháp luật cần chuyển dịch từ cơ chế kiểm soát hậu kiểm sang chế độ giám sát thời gian thực, bắt buộc các đơn vị logistics phải công khai trung thực toàn bộ lộ trình và trạng thái hàng hóa. Việc số hóa quy trình không chỉ giúp NTD thực hiện quyền giám sát mà còn tạo lập nền tảng dữ liệu minh bạch để phân định lỗi khách quan khi có sự cố phát sinh, từ đó giảm thiểu tình trạng bất đối xứng thông tin. Bên cạnh đó, nghĩa vụ minh bạch phải bao hàm cả việc công khai rõ ràng cấu trúc giá cước, phụ phí và chính sách bồi thường ngay tại thời điểm xác lập giao dịch. Chuẩn hóa mẫu hợp đồng điện tử và các điều khoản giao dịch chung bằng ngôn ngữ phổ thông, dễ hiểu là biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc doanh nghiệp cài cắm các điều khoản miễn trừ trách nhiệm bất hợp lý, gây bất lợi cho NTD.

Hoàn thiện pháp luật theo hướng tăng cường tính minh bạch và khả năng giám sát của NTD. Các quy định cần yêu cầu doanh nghiệp logistics công khai quy trình vận chuyển, cơ chế xử lý khiếu nại, điều kiện bồi thường và thông tin liên hệ, giúp NTD dễ dàng tiếp cận, giám sát và bảo vệ quyền lợi của mình.

Bên cạnh đó, việc tăng cường nghĩa vụ minh bạch thông tin là một giải pháp quan trọng nhằm bảo đảm quyền được biết của NTD. Doanh nghiệp logistics và sàn thương mại điện tử cần có trách nhiệm công khai rõ ràng các nội dung như giá cước, thời gian giao hàng dự kiến, quy trình xử lý khiếu nại và chính sách bồi thường khi xảy ra sự cố. Việc chuẩn hóa mẫu hợp đồng logistics điện tử theo ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu cũng là biện pháp cần thiết để tránh gây bất lợi cho NTD trong quá trình giao kết hợp đồng.

3.1.3. Xác lập cơ chế trách nhiệm liên đới chặt chẽ trong chuỗi cung ứng đa bên.

Thay vì nhìn nhận quan hệ logistics là các giao dịch rời rạc, pháp luật cần kiến tạo cơ chế trách nhiệm dựa trên lý thuyết "chuỗi cung ứng thống nhất". Theo đó, sàn thương mại điện tử, người bán hàng và doanh nghiệp logistics phải được định danh là một khối liên đới trách nhiệm trước NTD. Pháp luật cần quy định rõ trách nhiệm của doanh nghiệp logistics không chỉ giới hạn với bên thuê dịch vụ (người bán) mà phải mở rộng tới NTD – chủ thể trực tiếp gánh chịu rủi ro từ chất lượng giao nhận. Mục tiêu trọng tâm là thiết lập cơ chế "trách nhiệm một đầu mối", đảm bảo NTD luôn xác định được một chủ thể tiếp nhận khiếu nại và bồi thường ngay lập tức mà không phải tham gia vào quá trình phân định lỗi nội bộ phức tạp giữa các bên trung gian. Việc minh bạch hóa trách nhiệm pháp lý này sẽ chấm dứt tình trạng đùn đẩy rủi ro, đồng thời thúc đẩy các chủ thể trong chuỗi cung ứng tự thiết lập các thỏa thuận ràng buộc chặt chẽ hơn về tiêu chuẩn an toàn hàng hóa.

3.1.4. Nâng cao hiệu lực bảo vệ thông tin cá nhân và dữ liệu người tiêu dùng

Trong kỷ nguyên kinh tế số, việc bảo vệ thông tin cá nhân phải được đặt ở vị trí trọng tâm của các chính sách an ninh logistics. Pháp luật cần thiết lập các quy định nghiêm ngặt hơn về bảo mật dữ liệu theo tinh thần của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025, đặc biệt là cấm tuyệt đối hành vi mua bán hoặc chia sẻ dữ liệu cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý mang tính thực chất từ chủ thể. Ranh giới giữa khai thác dữ liệu phục vụ vận hành và khai thác thương mại cần được phân định rõ ràng bằng các tiêu chuẩn kỹ thuật. Đặc biệt, cần mở rộng phạm vi kiểm soát các điều khoản sử dụng dịch vụ và điều kiện giao dịch chung, không chỉ bó hẹp trong một số nhóm ngành mà phải áp dụng cho mọi giao dịch có nguy cơ rò rỉ dữ liệu. Việc thực thi quyền bảo riêng tư không chỉ dừng lại ở bảo mật hệ thống mà còn cần các quy định về ẩn danh hóa thông tin trên nhãn bưu gửi vật lý và ràng buộc trách nhiệm pháp nhân của doanh nghiệp logistics đối với mọi hành vi xâm phạm của đội ngũ nhân viên giao hàng.

Tuy nhiên, từ góc độ pháp lý, để giải quyết vấn đề bảo vệ quyền riêng tư của NTD, cần kiểm soát chặt chẽ các điều khoản sử dụng dịch vụ để bảo đảm sự “đồng

ý” hay “cho phép” truy cập và khai thác các dữ liệu cá nhân mang tính thực chất; cần mở rộng thêm phạm vi kiểm soát các điều kiện giao dịch chung, không nên chỉ dừng ở 09 loại hàng hóa, dịch vụ như hiện nay bởi nguy cơ mất an toàn thông tin của NTD có thể xảy ra ở bất cứ các giao dịch nào¹⁶.

3.1.5. Đơn giản hóa và trực tuyến hóa cơ chế giải quyết tranh chấp.

Xuất phát từ thực trạng các giao dịch logistics chặng cuối thường có giá trị nhỏ nhưng tần suất phát sinh rất lớn, việc xây dựng các thiết chế giải quyết tranh chấp nhanh chóng và ít tốn kém là yêu cầu tất yếu. Định hướng hoàn thiện pháp luật phải tập trung vào việc kiến tạo hệ thống phân xử tranh chấp trực tuyến và các thủ tục tố tụng rút gọn. Hệ thống pháp luật cần được cập nhật để tích hợp các quy định về chứng từ điện tử và truy xuất nguồn gốc vào quá trình giải quyết khiếu nại, giúp NTD vượt qua tâm lý ngại kiện. Việc bắt buộc các sàn thương mại điện tử và đơn vị logistics lớn phải tích hợp công hòa giải trực tuyến có sự giám sát của Nhà nước sẽ giúp khôi phục quyền lợi bị xâm phạm một cách kịp thời nhất. Đồng thời, trách nhiệm hỗ trợ của sàn giao dịch trong việc tiếp nhận và xử lý phản hồi cần được luật hóa mạnh mẽ để đảm bảo niềm tin của NTD trong môi trường giao dịch xuyên biên giới và không tiếp xúc.

3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics.

Trên cơ sở các định hướng hoàn thiện khung khổ pháp lý, việc triển khai các giải pháp thực thi cụ thể đóng vai trò quyết định trong việc hiện thực hóa các quyền năng của NTD trên thị trường logistics. Hệ thống giải pháp này không chỉ tập trung vào việc sửa đổi các quy phạm hiện hành mà còn chú trọng đến việc ứng dụng công nghệ và các công cụ kinh tế để bảo đảm tính khả thi của pháp luật.

3.2.1. Thống nhất quy định về bồi thường thiệt hại và hóa giải xung

¹⁶ https://www.bvntd.gov.vn/tintuc_sukien/mot-so-de-xuat-hoan-thien-phap-luat-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung/

đột pháp luật chuyên ngành.

Thứ nhất, hóa giải xung đột luật dựa trên nguyên tắc ưu tiên áp dụng luật bảo vệ bên yếu thế và luật ban hành sau. Cơ quan có thẩm quyền (Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao hoặc Bộ Công thương) cần có văn bản hướng dẫn nghiệp vụ hoặc Nghị định hướng dẫn thi hành Luật BVQLNTD năm 2023 theo hướng: Đối với các giao dịch logistics phục vụ mục đích tiêu dùng (B2C), quy định về bồi thường thiệt hại tại Luật BVQLNTD năm 2023 và Bộ luật Dân sự 2015 phải được ưu tiên áp dụng tuyệt đối so với các định mức bồi thường hạn chế tại Điều 40 Luật Bưu chính 2010. Dựa trên Khoản 3 Điều 156 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2015, Luật BVQLNTD 2023 là văn bản ban hành sau, mang tính chất của một "Luật chung về bảo vệ bên yếu thế", do đó phải có hiệu lực thay thế các quy định cũ mang tính chất kỹ thuật chuyên ngành đã lạc hậu.

Thứ hai, sửa đổi Điều 40 Luật Bưu chính 2010 theo hướng loại trừ đối tượng NTD cá nhân khỏi chế độ bồi thường định mức. Giải pháp căn cơ là cần sửa đổi bổ sung Luật Bưu chính. Cụ thể, cần bổ sung quy định: *"Mức bồi thường định mức chỉ áp dụng cho các giao dịch giữa các thương nhân với nhau (B2B). Đối với dịch vụ cung ứng cho NTD cá nhân, mức bồi thường phải dựa trên giá trị tổn thất thực tế của hàng hóa tại thời điểm xảy ra thiệt hại"*. Việc này sẽ triệt tiêu cơ sở pháp lý để doanh nghiệp logistics cài cắm các điều khoản "bồi thường gấp 4 lần cước phí" vào hợp đồng gia nhập.

Thứ ba, kiến nghị bổ sung vào các quy định chuyên ngành bưu chính và hợp đồng logistics mẫu quy chuẩn bắt buộc về 'Thời gian giao hàng dự kiến'. Pháp luật cần xác lập nguyên tắc: Chậm giao hàng vượt quá thời hạn cam kết được coi là một hành vi vi phạm nghĩa vụ hợp đồng, phát sinh trách nhiệm bồi thường thiệt hại thực tế. Đặc biệt đối với các loại hàng hóa có đặc tính biến chất theo thời gian (thực phẩm, dược phẩm, hàng hóa thời vụ), mức bồi thường chậm giao phải được quy định rõ ràng trên vận đơn, thay vì chỉ tập trung vào bồi thường mất mát, hư hỏng như hiện nay. Giải pháp này nhằm triệt tiêu chiến thuật sử dụng thuật ngữ 'thời gian dự kiến' để né

tránh trách nhiệm của các đơn vị logistics.

Thứ tư, thiết lập cơ chế "Phục hồi quyền lợi ngay lập tức". Cần luật hóa trách nhiệm của doanh nghiệp logistics chặng cuối: Khi xảy ra mất mát, hư hỏng bưu kiện có bằng chứng xác thực (ảnh chụp POD, biên bản đồng kiểm), doanh nghiệp Logistics có nghĩa vụ bồi thường ngay cho NTD theo giá trị hóa đơn điện tử trong vòng 07 ngày làm việc. Việc phân định lỗi giữa doanh nghiệp logistics với người bán, đơn vị kho vận hay shipper sẽ được giải quyết thông qua cơ chế Truy đòi nội bộ sau khi quyền lợi của NTD đã được hoàn trả. Cơ chế này đảm bảo NTD không bị kẹt giữa các tranh chấp của các bên cung ứng trong chuỗi logistics.

3.2.2. Thiết lập bộ tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia về minh bạch lộ trình và bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân.

Để số hóa quy trình quản trị rủi ro, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ logistics chuyên biệt cho thương mại điện tử. Quy chuẩn này phải quy định bắt buộc các đơn vị vận chuyển tích hợp hệ thống truy xuất hành trình (tracking) chống gian lận và hiển thị tổng chi phí cuối cùng (final price) ngay tại giao diện đặt dịch vụ nhằm triệt tiêu các "phí ẩn". Đặc biệt, giải pháp trọng tâm về bảo mật thông tin là quy định bắt buộc áp dụng công nghệ ẩn danh dữ liệu (masking data) trên nhãn bưu gửi vật lý. Theo đó, các nhãn dán chỉ được phép hiển thị mã QR hoặc các thông tin tối giản, việc liên lạc giữa nhân viên giao nhận và khách hàng phải thực hiện qua hệ thống tổng đài ảo hoặc ứng dụng nội bộ. Giải pháp này không chỉ bảo vệ NTD trước nguy cơ lộ lọt số điện thoại, địa chỉ ngay trên bao bì hàng hóa mà còn gắn trách nhiệm bảo mật trực tiếp vào quy trình vận hành kỹ thuật của doanh nghiệp logistics. Bên cạnh đó cần thiết lập cơ chế Tự động tiêu hủy quyền truy cập. Ngay khi trạng thái đơn hàng được xác nhận là 'Giao hàng thành công' trên hệ thống, toàn bộ dữ liệu về số điện thoại và địa chỉ cụ thể của NTD trên thiết bị cá nhân của shipper phải tự động bị xóa bỏ hoặc mã hóa vĩnh viễn. Đơn vị logistics phải chịu trách nhiệm pháp nhân liên đới nếu để shipper sử dụng thông tin khách hàng vào mục đích ngoài việc giao nhận (như bán dữ liệu hoặc quấy rối).

Để lấp đầy khoảng trống giữa các quy định pháp luật mang tính nguyên tắc và thực tiễn vận hành đa dạng, tác giả đề xuất xác lập một cơ chế tự điều tiết thông qua "Bộ Quy tắc ứng xử chuyên ngành", cụ thể như sau:

Thứ nhất, xây dựng Bộ Quy tắc ứng xử nghề nghiệp Logistics tiêu chuẩn. Bộ Công Thương cần phối hợp với Hiệp hội Doanh nghiệp Dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) xây dựng và ban hành Bộ Quy tắc ứng xử chung, được coi là "tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp" bắt buộc đối với các doanh nghiệp hội viên. Quy tắc này phải quy định cụ thể các chuẩn mực về: (i) Tính trung thực trong cập nhật lộ trình (chống tracking ảo); (ii) Bảo mật dữ liệu khách hàng theo nguyên tắc "Minimal Access" (chỉ nhân viên liên quan mới được thấy số điện thoại/địa chỉ); (iii) Thái độ phục vụ và trách nhiệm giải trình khi xảy ra sự cố của nhân viên giao hàng. Việc vi phạm Bộ Quy tắc này sẽ là căn cứ để cơ quan quản lý xem xét hạ bậc xếp hạng tín nhiệm của doanh nghiệp.

Thứ hai, chuẩn hóa và bắt buộc hóa quy trình "Đồng kiểm" tại hiện trường. Đây là giải pháp then chốt để bảo vệ quyền lợi NTD chặng cuối. Cần đưa vào Bộ Quy tắc ứng xử và hướng tới luật hóa quy định: *"NTD có quyền kiểm tra tình trạng bên ngoài và tính đồng nhất của số lượng hàng hóa trước khi xác nhận nhận hàng"*. Doanh nghiệp logistics không được phép cài cắm điều khoản "không đồng kiểm" trong hợp đồng gia nhập. Nếu doanh nghiệp từ chối quyền đồng kiểm của NTD, nghĩa vụ chứng minh lỗi khi hàng hóa hỏng hóc sau đó sẽ hoàn toàn thuộc về doanh nghiệp (Đảo ngược nghĩa vụ chứng minh mặc định). Việc chuẩn hóa quy trình này giúp thiết lập bằng chứng tại chỗ, giảm thiểu các tranh chấp kéo dài giữa các bên.

Thứ ba, thiết lập hệ thống Xếp hạng tín nhiệm Logistics tiêu dùng. Dựa trên mức độ tuân thủ Bộ Quy tắc ứng xử và tỷ lệ giải quyết khiếu nại thành công, Bộ Công Thương cần công khai định kỳ danh sách các đơn vị logistics tiêu biểu và các đơn vị bị cảnh báo (Blacklist). Việc "vũ khí hóa" thông tin minh bạch sẽ tạo ra áp lực thị trường, buộc các doanh nghiệp phải tự cải thiện chất lượng dịch vụ để giữ gìn thương hiệu, thay vì chỉ đối phó với các chế tài hành chính.

Thứ tư, đào tạo và cấp chứng chỉ hành nghề bưu tá. Logistics chẳng cuối không chỉ là lao động phổ thông mà là một mắt xích pháp lý quan trọng (bên chiếm hữu tài sản). Cần có các chương trình đào tạo ngắn hạn về: Pháp luật tiêu dùng, kỹ năng xử lý khiếu nại tại chỗ và trách nhiệm bảo mật dữ liệu cho đội ngũ shipper. Việc sở hữu "Chứng chỉ ứng xử nghề nghiệp" sẽ là điều kiện để các shipper tham gia vào các mạng lưới giao hàng chuyên nghiệp, giúp giảm thiểu rủi ro vi phạm từ yếu tố con người.

3.2.3. Xác lập cơ chế "Trách nhiệm một đầu mối" để tối ưu hóa quyền lợi người tiêu dùng.

Để giải quyết tình trạng đùn đẩy trách nhiệm trong chuỗi cung ứng đa chủ thể, pháp luật cần luật hóa cơ chế "Trách nhiệm một đầu mối" tại điểm tiếp xúc đầu tiên:

- Cơ chế bồi thường tập trung: NTD được quyền yêu cầu chủ thể trực tiếp giao hàng hoặc sàn TMĐT thực hiện nghĩa vụ bồi thường ngay khi tổn thất được xác lập, thay vì phải chờ đợi quá trình phân định lỗi nội bộ phức tạp giữa các bên trung gian. Sau khi hoàn trả quyền lợi cho NTD, các doanh nghiệp sẽ thực hiện quyền truy đòi nội bộ dựa trên chứng cứ vận hành. Cơ chế này vừa khôi phục tài sản kịp thời cho NTD, vừa tạo áp lực ngược để doanh nghiệp tự giám sát lẫn nhau trong chuỗi cung ứng.

- Quy phạm hóa vai trò "Đại diện hiện trường" của Shipper: Nhân viên giao hàng cần được định danh pháp lý là đại diện của doanh nghiệp logistics tại hiện trường với nghĩa vụ phối hợp thiết lập biên bản ghi nhận sự cố (biên bản đồng kiểm) ngay tại thời điểm giao hàng nếu bưu kiện có dấu hiệu hư hỏng hoặc bị can thiệp. Việc chuẩn hóa quy trình này giúp xác lập thời điểm phát sinh rủi ro một cách minh bạch, triệt tiêu các tranh chấp phát sinh sau khi ký nhận và là căn cứ pháp lý quan trọng để bảo vệ NTD trước các hành vi thoái thác trách nhiệm của doanh nghiệp.

3.2.4. Xây dựng hệ thống phân xử tranh chấp trực tuyến (ODR) và kiểm soát điều khoản bất công.

Xu hướng trực tuyến hóa giải quyết tranh chấp cần được cụ thể hóa bằng việc Bộ Công Thương phối hợp với các hiệp hội nghề nghiệp xây dựng nền tảng ODR quốc gia tích hợp trực tiếp với các ứng dụng logistics lớn. Quy trình này cho phép tự động hóa việc giải quyết các đơn hàng có giá trị dưới hạn mức nhất định dựa trên chứng cứ là dữ liệu tracking điện tử và hình ảnh giao nhận đã được số hóa. Song song đó, cần thiết lập cơ chế hậu kiểm nghiêm ngặt đối với các hợp đồng mẫu thông qua việc xây dựng "Danh mục đen" các điều khoản miễn trừ trách nhiệm vô hiệu đặc thù trong ngành logistics.

Đồng thời, cần thiết lập cơ chế kiểm duyệt chặt chẽ đối với các 'Hợp đồng theo mẫu' và 'Điều kiện giao dịch chung' trong dịch vụ logistics B2C. Khác với vận tải thương mại, NTD cá nhân hoàn toàn không có quyền thương lượng. Do đó, cơ quan quản lý cần ban hành các quy định bắt buộc về hình thức và nội dung của vận đơn điện tử. Cụ thể:

Một là, vô hiệu hóa các điều khoản miễn trừ bất hợp lý. Căn cứ Điều 25 Luật BVQLNTD năm 2023, cần quy định rõ việc các đơn vị logistics lồng ghép điều khoản 'giới hạn mức bồi thường thấp hơn giá trị thực tế của hàng hóa' hoặc định nghĩa khái niệm 'bất khả kháng' quá rộng nhằm thoái thác rủi ro là các điều khoản không công bằng và mặc nhiên vô hiệu.

Hai là, minh bạch hóa chi phí và lộ trình. Yêu cầu các đơn vị logistics phải niêm yết rõ ràng 'Thời gian giao hàng dự kiến' và 'Mức bồi thường khi chậm giao'. Hiện nay, các đơn vị chỉ bồi thường khi mất/hỏng, trong khi thiệt hại do chậm trễ (như hư hỏng thực phẩm) thường bị chối bỏ. Mọi phụ phí (lưu kho, giao lại) phải được tích hợp hiển thị ngay từ bước xác nhận hợp đồng điện tử, vận đơn điện tử.

Ba là, tiêu chuẩn hóa hình thức hợp đồng. Các điều khoản quan trọng liên quan đến giới hạn trách nhiệm phải được định dạng bằng cỡ chữ dễ đọc, màu sắc tương phản và yêu cầu NTD thực hiện thao tác xác nhận độc lập thay vì thiết kế ẩn nhằm đảm bảo sự tự nguyện và nhận thức toàn diện của chủ thể yếu thế.

3.2.5. Phát triển bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc và tăng

cường vai trò quản lý nhà nước.

Một giải pháp quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ NTD là thiết lập cơ chế bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc đối với doanh nghiệp logistics chặng cuối. Cơ chế này giúp bảo đảm nguồn tài chính bồi thường, giảm rủi ro cho doanh nghiệp và nâng cao tính minh bạch trong giải quyết thiệt hại. Đồng thời, Nhà nước cần tăng cường thanh tra, kiểm tra và tuyên truyền pháp luật để nâng cao nhận thức, kỹ năng bảo vệ quyền lợi của NTD trong môi trường số.

Dưới góc độ kinh tế học pháp luật, bảo hiểm bắt buộc có thể khiến doanh nghiệp chuyển chi phí sang NTD thông qua giá cước. Vì vậy, cần quy định phí bảo hiểm là chi phí vận hành của doanh nghiệp, không được tách thành phụ phí bắt buộc, trừ khi NTD tự nguyện mua bảo hiểm bổ sung. Cơ chế này vừa bảo đảm bù đắp rủi ro, vừa tránh đẩy gánh nặng tài chính sang NTD.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã đề xuất hệ thống định hướng và giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics, với trọng tâm là đặt người tiêu dùng vào vị trí trung tâm của chuỗi cung ứng. Trên cơ sở đó, yêu cầu quan trọng là hài hòa hóa các quy định giữa luật chung và luật chuyên ngành, đặc biệt theo hướng ưu tiên áp dụng mức độ bảo vệ cao nhất, qua đó khắc phục xung đột giữa cơ chế bồi thường định mức và bồi thường thiệt hại thực tế, bảo đảm trách nhiệm thực chất của doanh nghiệp.

Bên cạnh hoàn thiện quy phạm, các giải pháp còn tập trung vào minh bạch hóa thông tin và ứng dụng công nghệ trong quản trị logistics, như truy xuất hành trình, công khai chi phí cuối cùng và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Đồng thời, việc thiết lập cơ chế trách nhiệm một đầu mối và bảo hiểm trách nhiệm dân sự góp phần bảo đảm khả năng bồi thường nhanh chóng, hiệu quả cho người tiêu dùng.

Ngoài ra, đề án đề xuất phát triển cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến và kiểm soát các điều khoản bất công, qua đó nâng cao khả năng tiếp cận công lý. Tổng thể, các giải pháp này hướng tới xây dựng môi trường logistics minh bạch, cân bằng và bền vững tại Việt Nam.

PHẦN KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu đề án **“Pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong dịch vụ logistics, từ thực tiễn tại Việt Nam”**, Đề án đã đạt được các mục tiêu nghiên cứu và rút ra một số kết luận chính như sau:

Thứ nhất, về mặt lý luận, đề án đã làm rõ đặc điểm pháp lý của quan hệ giữa người tiêu dùng và các chủ thể liên quan trong dịch vụ logistics trong bối cảnh kinh tế số. Đây là quan hệ dịch vụ có tính chất phức hợp, được giao kết chủ yếu thông qua nền tảng điện tử và tồn tại sự bất cân xứng lớn về thông tin, khả năng kiểm soát quy trình cũng như tiếp cận chứng cứ giữa các bên. Vì vậy, người tiêu dùng luôn ở vị thế yếu hơn và cần được bảo vệ bằng các cơ chế pháp luật phù hợp.

Thứ hai, thông qua phân tích thực trạng pháp luật và thực tiễn áp dụng giai đoạn 2020–2025, đề án chỉ ra những hạn chế nổi bật trong công tác bảo vệ người tiêu dùng. Đáng chú ý là sự thiếu thống nhất giữa Luật BVQLNTD năm 2023 với các luật chuyên ngành dẫn đến khó khăn trong việc xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Đồng thời, các vấn đề mới như xâm phạm dữ liệu cá nhân và cung cấp thông tin không minh bạch chưa được điều chỉnh đầy đủ.

Thứ ba, trên cơ sở lý luận và thực tiễn, đề án đề xuất hoàn thiện pháp luật theo hướng ưu tiên bảo vệ bên yếu thế, nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp logistics, tăng cường bảo vệ dữ liệu cá nhân và phát triển cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Tóm lại, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực logistics không chỉ góp phần bảo đảm công bằng trong các giao dịch dân sự mà còn là điều kiện quan trọng để xây dựng môi trường thương mại điện tử minh bạch, an toàn và bền vững.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, nghiên cứu vẫn còn những hạn chế nhất định do phạm vi và nguồn lực thực hiện. Tác giả mong nhận được các ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và Hội đồng khoa học để tiếp tục hoàn thiện và nâng cao giá trị ứng dụng của đề án trong thực tiễn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

1. Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13, ngày 24/11/2015.
2. Luật Thương mại số 36/2005/QH11, ngày 14/06/2005.
3. Luật Bảo vệ quyền lợi NTD số 19/2023/QH15, ngày 20/06/2023.
4. Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15, ngày 22/06/2023.
5. Luật Bru chính số 49/2010/QH12, ngày 17/06/2010.
6. Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15, ngày 26/6/2025
7. Nghị định số 163/2017/NĐ-CP ngày 30/12/2017 quy định về kinh doanh dịch vụ logistics.
8. Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/09/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử.
9. Nghị định số 356/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân.

II. SÁCH, GIÁO TRÌNH VÀ TẠP CHÍ KHOA HỌC (TIẾNG VIỆT)

1. Trường Đại học Luật Hà Nội (2022), *Giáo trình Luật Thương mại (Tập 2)*, NXB Tư pháp, Hà Nội.
2. Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh (2023), *Giáo trình Pháp luật về Thương mại điện tử*, NXB Hồng Đức.
3. Đoàn Thị Hồng Vân (2016), *Quản trị Logistics*, NXB Thống Kê.
4. Nguyễn Năng Thắng (2020), "Trách nhiệm dân sự của thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics theo pháp luật Việt Nam", *Tạp chí Luật học*, số 5/2020.
5. Đỗ Thị Loan (2021), "Bảo vệ quyền lợi NTD trong thương mại điện tử: Kinh nghiệm quốc tế và bài học cho Việt Nam", *Tạp chí Nhà nước và Pháp luật*, số 8(396).

6. Vũ Thị Duyên Thủy (2023), "Những điểm mới của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023 và yêu cầu đặt ra cho doanh nghiệp", *Tạp chí Công Thương*, tháng 8/2023.

7. Hiệp hội Doanh nghiệp Dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) (2023), *Báo cáo Logistics Việt Nam 2023: Chuyển đổi số và Logistics xanh*.

III. TÀI LIỆU TIẾNG ANH (ENGLISH SOURCES)

1. Christopher, M. (2016), *Logistics & Supply Chain Management*, 5th Edition, Pearson Education Limited.

2. OECD (2016), *Consumer Protection in E-commerce: OECD Recommendation*, OECD Publishing, Paris.

3. UNCTAD (2021), *Consumer Protection in E-commerce: United Nations Guidelines*, United Nations Conference on Trade and Development.

4. Yingli Wang and Stephen Pettit (2016), *E-Logistics: Managing Your Digital Supply Chains for Competitive Advantage*, Kogan Page Limited.

5. Christopher, M. (2016), *Logistics & Supply Chain Management*, 5th Edition, Pearson Education Limited.

IV. CÁC TRANG WEB VÀ BÁO CÁO TRỰC TUYẾN

1. Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (iDEA) - Bộ Công Thương, *Sách trắng Thương mại điện tử Việt Nam năm 2023, 2024*.

2. Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, *Báo cáo thường niên về công tác bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023*, truy cập tại: <http://www.vcca.gov.vn>.

3. Nielsen Vietnam (2023), *Báo cáo xu hướng tiêu dùng và trải nghiệm khách hàng trong giao nhận thương mại điện tử*.

4. Báo Dân trí (2024), *Vụ việc khách hàng nhận hộp rỗng khi mua iPhone 16 Pro Max: Bài học về quy trình giao nhận*, truy cập ngày 22/10/2025.

