

# ĐIỀU KHOẢN KHÔNG CÔNG BẰNG TRONG GIAO KẾT ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG TRÊN WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

PHÙNG BÍCH NGỌC\*

*Tóm tắt: Việc giao kết điều kiện giao dịch chung (ĐKGDC) trên website thương mại điện tử (TMĐT) đang là xu hướng bởi tính tự chủ và linh hoạt cho bên soạn thảo nhưng cũng tiềm ẩn rủi ro đối với bên tiếp nhận. Nhằm bảo đảm sự công bằng, bình đẳng giữa các bên tham gia, bài viết làm rõ cách nhận diện điều khoản không công bằng, đánh giá quy định hiện nay của pháp luật Việt Nam và đưa ra một số kiến nghị về điều khoản không công bằng trong giao kết ĐKGDC trên website TMĐT.*

*Từ khóa: Điều khoản không công bằng; điều kiện giao dịch chung; website thương mại điện tử*  
*Ngày nhận bài: 17/9/2024; Biên tập xong: 22/10/2025; Duyệt đăng: 22/11/2025*

## UNFAIR TERMS IN THE FORMATION OF STANDARD CONTRACTUAL CONDITIONS ON E-COMMERCE WEBSITES

**Abstract:** The practice of signing general trading conditions on e-commerce website is currently popular. The drafting party benefits from autonomy and flexibility, but the receiving party faces potential hazards. To warrant fairness and equality among the parties participating in setting general transaction conditions on e-commerce websites, the article discusses how to identify unfair terms, assesses current Vietnamese legal restrictions, and makes advice on unfair terms when engaging into general trading conditions on e-commerce websites.

**Keywords:** Unfair terms; standard terms and conditions; E-commerce websites

**Received:** Sep 17, 2024; **Editing completed:** Oct 22, 2025; **Accepted for publication:** Nov 22, 2025

### Đặt vấn đề

Hiện nay, các giao dịch xác lập bằng ĐKGDC được thực hiện nhanh chóng thông qua website TMĐT. Trong ĐKGDC, bên soạn thảo có quyền đơn phương soạn thảo các nội dung của đề nghị giao kết hợp đồng và bên còn lại chỉ được quyền chấp nhận toàn bộ nội dung thể hiện thông qua một cú nhấp chuột. Việc này có thể dẫn đến sự lạm dụng quyền, khi nhiều doanh nghiệp lồng ghép các điều khoản nhằm mở rộng quyền, hạn chế trách nhiệm của bên soạn thảo và gia tăng nghĩa vụ bất lợi cho bên còn lại. Do vậy, việc kiểm soát điều khoản không công bằng trong ĐKGDC là cần thiết. Pháp luật Việt Nam đã có những quy định kiểm soát thông qua nội dung, hình thức và danh mục các điều khoản không được phép. Tuy nhiên, khi áp dụng trong môi trường kỹ thuật số, việc kiểm soát trở nên khá phức tạp và gặp nhiều khó khăn, điều này cho thấy quy định hiện hành chưa thực sự hiệu quả trong việc kiểm soát và bảo đảm sự công bằng giữa các bên xác lập giao kết.

### 1. Nhận diện điều khoản không công bằng trong điều kiện giao dịch chung

TMĐT đang là một kênh mua sắm chủ yếu và trở thành một xu thế mới làm thay

đổi tư duy lẫn thói quen tiêu dùng của mọi người trên toàn thế giới. Bảo đảm thực hiện công bằng trong TMĐT là một trong những yêu cầu cấp thiết đối với quản lý nhà nước về kinh tế<sup>1</sup>. Trên cơ sở thực tiễn đó, pháp luật đã có những công cụ pháp lý điều chỉnh nhằm bảo đảm nguyên tắc công bằng trong TMĐT giữa các chủ thể tham gia. Lễ công bằng hay luật công bình trong truyền thống dân luật là nguồn luật bổ trợ, là tập hợp các quy định về biện pháp khắc phục và thủ tục tố tụng áp dụng lễ công bằng<sup>2</sup>. Dựa trên cơ sở học thuyết công bằng (fairness-based approach) cho thấy cần phải có cơ chế kiểm soát điều

\* Email: [Ngocphung@tmu.edu.vn](mailto:Ngocphung@tmu.edu.vn)

Tiến sĩ, Khoa Luật, Trường Đại học Thương mại

<sup>1</sup> Phạm Hoàng Linh, Đái Thị Thanh Giang, "Thương mại công bằng: Góc nhìn từ TMĐT", *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp*, số 24 (472)/2022.

<sup>2</sup> Đào Bá Minh (2023), *Quá trình hình thành và phát triển nguồn luật lễ công bằng trong pháp luật dân sự trên thế giới - Kinh nghiệm cho Việt Nam*, <https://danchuphapluat.vn/qua-trinh-hinh-thanh-va-phat-trien-nguon-luat-le-cong-bang-trong-phap-luat-dan-su-tren-the-gioi-kinh-nghiem-cho-viet-nam>, truy cập ngày 22/8/2024; Viện Thông tin pháp luật, Khoa Luật, Trường Đại học Cornell, *Equity*, <https://www.law.cornell.edu/wex/equity>, truy cập ngày 05/10/2023.

kiện bất công bằng, đặc biệt đối với các giao dịch thông qua TMĐT. Học thuyết này nhấn mạnh triết lý của việc kiểm soát ĐKGDC là hướng tới bảo đảm tính công bằng trong quan hệ hợp đồng, trong đó bao gồm công bằng thủ tục (procedural fairness) và công bằng nội dung (substantive fairness)<sup>3</sup>. Tại Việt Nam, có quan điểm xác định lẽ công bằng là chuẩn mực xử sự trong quan hệ xã hội, phù hợp với nhận thức của nhiều người nhằm bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng của các chủ thể và được thực hiện một cách đương nhiên, tất yếu. Điều 6 Bộ luật Dân sự (BLDS) năm 2015 và Điều 45 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 đều thừa nhận lẽ công bằng là nguồn của pháp luật tại Việt Nam, bên cạnh các nguồn pháp luật khác như văn bản quy phạm pháp luật, tập quán, tương tự pháp luật và án lệ<sup>4</sup>. Mặt khác, điều khoản không công bằng còn được đề cập trong hợp đồng với người tiêu dùng như: Hợp đồng theo mẫu, ĐKGDC. Pháp luật quy định với các giao dịch này, những điều khoản của hợp đồng trái với nguyên tắc thiện chí theo quy định của pháp luật về dân sự, dẫn đến mất cân bằng về quyền và nghĩa vụ của các bên theo hướng bất lợi cho người tiêu dùng<sup>5</sup>.

Vì vậy, thông qua “lẽ công bằng”, có thể xác định điều khoản không công bằng trong ĐKGDC sẽ có các dấu hiệu sau:

*Thứ nhất*, điều khoản không minh bạch, không rõ ràng. Tính minh bạch của ĐKGDC là một trong những yêu cầu cơ bản mà hầu hết các quốc gia ghi nhận. Tại Điều 5 Chỉ thị Hội đồng châu Âu 93/13/EEC hay Điều 24 Luật Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng Úc<sup>6</sup> đều thừa nhận tính minh bạch của điều khoản, thể hiện thông qua ngôn ngữ đơn giản, hợp lý, dễ hiểu, được trình bày rõ ràng. Từ đó, có thể xác định điều khoản bất bình

đẳng nếu thỏa mãn đồng thời các điều kiện sau: *Một là*, điều khoản đó gây ra sự mất cân bằng lớn về quyền và lợi ích của các bên trong hợp đồng; *Hai là*, điều khoản đó là không cần thiết một cách hợp lý để bảo vệ lợi ích hợp pháp của một bên có lợi từ điều khoản đó; *Ba là*, điều khoản đó sẽ gây thiệt hại (về mặt tài chính hoặc các vấn đề khác) đối với một bên nếu điều kiện đó được áp dụng. Để xác định một điều khoản có “bất bình đẳng” hay không, Tòa án là cơ quan có thẩm quyền xem xét tính minh bạch của điều khoản và điều khoản đó đặt trong hợp đồng như một thể thống nhất<sup>7</sup>.

*Thứ hai*, điều khoản bất cân xứng về lợi ích giữa các bên. Thông thường, giao dịch cần bảo đảm sự đối ứng về quyền và nghĩa vụ giữa các bên xác lập, bởi quyền của bên này sẽ là nghĩa vụ của bên kia. Tuy nhiên, xuất phát từ quyền đơn phương xác lập ĐKGDC của bên soạn thảo mà rủi ro bất cân xứng về quyền và nghĩa vụ của các bên có khả năng xảy ra. Bộ nguyên tắc chung về Luật hợp đồng Châu Âu (PECL) đề cập tới vấn đề công bằng và lợi ích giữa các bên chủ thể. Trường hợp một bên giao kết hợp đồng do sự bất lợi về lợi thế hoặc lợi ích giữa bên giao kết là thái quá thì hợp đồng có thể bị hủy bỏ do vô hiệu, nếu hợp đồng đã được giao kết thì PECL đặt ra nguyên tắc điều chỉnh hợp đồng của Tòa án là “điều chỉnh hợp đồng phù hợp với những gì có thể đã được thỏa thuận theo nguyên tắc thiện chí và công bằng”<sup>8</sup>. Vì vậy, quy định về điều khoản bất cân xứng là cơ sở định hướng để Tòa án xác định điều khoản trong ĐKGDC có công bằng hay không công bằng.

Ngoài ra, nội dung điều khoản không công bằng chỉ đặt ra đối với các giao dịch khi nhận biết rõ các bên tham gia bất cân xứng với nhau. Thực tiễn, hình thức ẩn chứa điều khoản không công bằng nhất là ĐKGDC, bởi bản chất của ĐKGDC được xác định là những điều khoản ổn định do một bên công bố để

<sup>3</sup> Đỗ Giang Nam, *Từ công bằng thủ tục đến công bằng nội dung: Thành tựu và thách thức của chế định kiểm soát điều khoản mẫu trong pháp luật Việt Nam*, <https://lapphap.vn/Pages/anpham/xemchitiet.aspx?ItemID=292>, truy cập ngày 22/01/2025.

<sup>4</sup> Tuệ Phong (2022), “*Lẽ công bằng*” trong pháp luật dân sự, <https://baophapluat.vn/le-cong-bang-trong-phap-luat-dan-su-post458248.html>, truy cập ngày 25/8/2024.

<sup>5</sup> Khoản 15 Điều 25 LBVQLNTD năm 2023.

<sup>6</sup> Lê Anh (2022), *Cần quy định chặt chẽ hợp đồng theo mẫu để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, <https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-quoc-hoi.aspx?ItemID=69109>, truy cập ngày 01/9/2024.

<sup>7</sup> Nguyễn Thị Huyền, *Quy định của Luật Người tiêu dùng Úc về ĐKGDC bất bình đẳng và những gợi mở cho Việt Nam*, <https://danchuphapluat.vn/quy-dinh-cua-luat-nguoi-tieu-dung-uc-ve-dieu-kien-giao-dich-chung-bat-binh-dang-va-nhung-goi-mo-cho-viet-nam>, truy cập ngày 20/01/2025.

<sup>8</sup> Lê Thị Giang, “Hợp đồng vô hiệu do lợi thế không công bằng hoặc lợi ích thái quá theo Bộ nguyên tắc chung về hợp đồng Châu Âu”, *Tạp chí Khoa học Kiểm sát*, số 02/2019.

áp dụng chung cho bên được đề nghị giao kết hợp đồng; nếu bên được đề nghị chấp nhận giao kết hợp đồng thì coi như chấp nhận các điều khoản này<sup>9</sup>. Mặc dù pháp luật yêu cầu ĐKGDC phải bảo đảm sự bình đẳng giữa các bên nhưng xuất phát từ ý chí đơn phương của bên soạn thảo nên ĐKGDC luôn có thể chứa các điều khoản không rõ ràng, minh bạch và nguy cơ gây thiệt hại cho bên còn lại. Do vậy, kiểm soát các điều khoản không công bằng trong ĐKGDC là cần thiết nhằm bảo đảm nguyên tắc thiện chí, trung thực, công bằng, bình đẳng khi xác lập, thực hiện và chấm dứt quyền và nghĩa vụ của các bên. Trên cơ sở cách hiểu về điều khoản không công bằng và bản chất của ĐKGDC thì điều khoản không công bằng trong giao kết ĐKGDC là điều khoản không rõ ràng, không minh bạch do bên soạn thảo xây dựng ĐKGDC nhằm gây ảnh hưởng bất lợi cho bên còn lại khi thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.

### **2. Thực trạng quy định của pháp luật Việt Nam về điều khoản không công bằng trong giao kết điều kiện giao dịch chung trên website thương mại điện tử**

Website TMĐT là trang thông tin điện tử được thiết lập để phục vụ một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động mua bán hàng hóa hay cung ứng dịch vụ, từ trưng bày giới thiệu hàng hóa, dịch vụ đến giao kết hợp đồng, cung ứng dịch vụ, thanh toán và dịch vụ sau bán hàng<sup>10</sup>. Hiện nay, điều khoản không công bằng trong giao kết ĐKGDC trên website TMĐT vẫn tuân thủ theo các quy định của BLDS năm 2015 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (LBVQLNTD) năm 2023 năm 2023. Cụ thể, khoản 3 Điều 406 BLDS năm 2015 quy định “*Trường hợp ĐKGDC có quy định về miễn trách nhiệm của bên đưa ra ĐKGDC, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì quy định này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác*”. Quy định này cho thấy điều khoản không công bằng là có tính chất miễn trách nhiệm cho bên xác lập ĐKGDC hoặc làm tăng trách nhiệm, loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên yếu thế nên mặc nhiên không có hiệu lực. Trong mối quan hệ bất cân xứng giữa chủ

thể kinh doanh và người tiêu dùng, Điều 25 LBVQLNTD năm 2023 quy định cụ thể nội dung không được phép quy định trong hợp đồng theo mẫu, ĐKGDC, đây là các trường hợp được coi là điều khoản không công bằng. Vì các điều khoản này làm tăng quyền hoặc hạn chế, loại trừ trách nhiệm của chủ thể kinh doanh hoặc những điều khoản bất lợi, hạn chế quyền, điều khoản gây khó khăn với người tiêu dùng thì sẽ không có hiệu lực. Mặc dù nội dung về ĐKGDC trên website TMĐT đã có đưa ra các yêu cầu như: Các điều kiện hoặc hạn chế trong việc cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ, như giới hạn về thời gian hay phạm vi địa lý (nếu có); Chính sách hoàn trả, bao gồm thời hạn hoàn trả, phương thức trả hoặc đổi hàng đã mua, cách thức lấy lại tiền, chi phí cho việc hoàn trả này; Chính sách bảo hành sản phẩm (nếu có); Các tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình cung cấp dịch vụ, biểu phí và các điều khoản khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, bao gồm cả những điều kiện và hạn chế (nếu có); Nghĩa vụ của người bán và nghĩa vụ của khách hàng trong mỗi giao dịch<sup>11</sup>. Nhưng quy định này chỉ yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin liên quan tới mua bán hàng hóa qua website TMĐT và bên soạn thảo có quyền soạn thảo nội dung liên quan tới quyền và nghĩa vụ của người bán, người mua mà không có giới hạn nào. Điều này cho thấy chưa có cơ chế phù hợp, thống nhất với BLDS năm 2015 và LBVQLNTD năm 2023 về kiểm soát điều khoản không công bằng trong giao kết giữa bên soạn thảo và bên khách hàng (bao gồm người tiêu dùng). Hiện nay, pháp luật Việt Nam quy định về điều khoản không công bằng trong giao kết ĐKGDC trên website TMĐT được kiểm soát thông qua: Thủ tục đăng ký; các yêu cầu về hình thức, nội dung; thời điểm xác lập ĐKGDC trên website TMĐT và hậu quả pháp lý.

(i) Trường hợp ĐKGDC trên website TMĐT có liên quan tới danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg thì sẽ phải đăng ký với Bộ Công Thương<sup>12</sup>. Danh sách này sẽ được cơ quan có thẩm quyền ban hành, sửa đổi trên cơ

<sup>9</sup> Khoản 1 Điều 406 BLDS năm 2015.

<sup>10</sup> Khoản 8 Điều 3 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT.

<sup>11</sup> Khoản 1 Điều 32 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT.

<sup>12</sup> Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của LBVQLNTD.

sở căn cứ vào điều kiện kinh tế - xã hội và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong từng thời kỳ<sup>13</sup>, đồng thời tuân thủ quy định về thủ tục đăng ký hợp đồng mẫu, ĐKGDC với cơ quan nhà nước có thẩm quyền<sup>14</sup>. Tuy nhiên, khoản 1 Điều 28 LBVQLNTD năm 2023 cần xem xét và làm rõ một số nội dung. *Thứ nhất*, tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có số lượng lớn người tiêu dùng thì phải đăng ký. Liên quan tới “số lượng lớn người tiêu dùng mua, sử dụng thường xuyên, liên tục, có tác động trực tiếp, lâu dài đến người tiêu dùng” chưa làm rõ tiêu chí đánh giá, xác định như thế nào để tổ chức, cá nhân kinh doanh xác định được mà đăng ký ĐKGDC với cơ quan quản lý nhà nước. *Thứ hai*, căn cứ vào danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do Thủ tướng Chính phủ ban hành. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền căn cứ tiêu chí “điều kiện kinh tế - xã hội và nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” để xác định danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, ĐKGDC cũng là tiêu chí mang tính khái quát. Đặc biệt, dựa vào “nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” nghĩa là người tiêu dùng đã bị thiệt hại hoặc có thể bị thiệt hại từ các điều khoản không công bằng trong giao kết ĐKGDC đã phải gửi yêu cầu bảo vệ về vấn đề này thì mới có cơ sở xem xét và xác định được. Do vậy, để cho thấy tính hợp lý của Điều 28 LBVQLNTD năm 2023, cơ quan quản lý nhà nước cần có hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân kinh doanh hiểu rõ và có thể thực hiện việc đăng ký ĐKGDC tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền trước khi đăng tải ĐKGDC đó lên website TMĐT.

(ii) Các yêu cầu chung về ĐKGDC với người tiêu dùng cần tuân thủ về mặt hình thức và nội dung. *Thứ nhất*, về mặt hình thức yêu cầu ngôn ngữ sử dụng là tiếng Việt và có thể thỏa thuận sử dụng thêm tiếng khác; nếu giao kết bằng văn bản giấy, cỡ chữ nhỏ nhất là 12 theo loại chữ Times New Roman hoặc kích cỡ tương đương; màu chữ và màu nền thể hiện nội dung văn bản phải tương phản nhau; bố cục, thiết kế văn bản phải rõ ràng, dễ theo dõi. Trong các yêu cầu này, chỉ có yêu cầu sử dụng

ngôn ngữ và phong chữ là yêu cầu cụ thể, dễ xác định, nhưng về màu chữ và màu nền, bố cục và thiết kế thì chỉ được chung chung như “tương phản nhau”, “rõ ràng, dễ theo dõi”. Việc xác định như thế nào là tương phản hay dễ theo dõi lại dựa vào cảm quan của người dùng hay của bên soạn thảo. Những tiêu chí này dẫn đến sự đăng tải không thống nhất giữa các bên soạn thảo ĐKGDC trên website TMĐT. *Thứ hai*, về mặt nội dung phải rõ ràng, dễ hiểu và phải tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng<sup>15</sup>. Nội dung này cho thấy yêu cầu ĐKGDC phải bảo đảm tính công bằng giữa các bên, nhưng như thế nào là công bằng thì chưa được cụ thể rõ ràng trong LBVQLNTD năm 2023. Khác với hợp đồng theo mẫu được quy định các nội dung cơ bản tại khoản 3 Điều 23 LBVQLNTD năm 2023, còn với ĐKGDC, tổ chức, cá nhân kinh doanh được quyền soạn thảo nội dung. Bên cạnh đó, chủ thể kinh doanh cần phải lưu ý không được bao gồm các điều khoản không được phép quy định trong ĐKGDC<sup>16</sup>, bởi tổ chức, cá nhân kinh doanh bị nghiêm cấm quy định điều khoản không được phép trong ĐKGDC với người tiêu dùng<sup>17</sup>.

(iii) Xác định thời điểm giao kết ĐKGDC trên website TMĐT. Đối với hình thức giao kết ĐKGDC, đó là thời điểm ĐKGDC được công khai để người tiêu dùng biết về điều kiện đó trước khi giao dịch<sup>18</sup>. Việc đăng tải công khai ĐKGDC trên website TMĐT nhằm xác định thời điểm phát sinh hiệu lực khi người tiêu dùng biết về nội dung điều khoản đó, trước khi giao dịch trên website TMĐT cần có thêm các tính năng rõ ràng để xác nhận thời điểm. Nhưng thực tế, việc thực hiện và đăng tải ĐKGDC trên website TMĐT khác nhau bởi dựa theo ý chí của các chủ thể kinh doanh. Như có một dòng xác nhận thời điểm giao kết ĐKGDC: “*Khi khách hàng đăng ký một tài khoản trên Website Moonnsun.com đồng nghĩa với việc khách đồng ý với ĐKGDC này*”<sup>19</sup> hay “*Khi bạn truy cập vào website <http://tienphongvinhcuu.com/>*

<sup>13</sup> Khoản 1 Điều 28 LBVQLNTD năm 2023.

<sup>14</sup> Chương IV Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của LBVQLNTD.

<sup>15</sup> Điều 6 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của LBVQLNTD.

<sup>16</sup> Điều 25 LBVQLNTD năm 2023.

<sup>17</sup> Điểm 1 khoản 1 Điều 10 LBVQLNTD năm 2023.

<sup>18</sup> Khoản 2 Điều 406 BLDS năm 2015 với Điều 27 LBVQLNTD năm 2023.

<sup>19</sup> <https://moonnsun.com/dieu-kien-giao-dich-chung>, truy cập ngày 19/8/2024.

có nghĩa là bạn đồng ý với các điều khoản này”<sup>20</sup>. Hay “Quý khách vui lòng kiểm tra thường xuyên để cập nhật những thay đổi của chúng tôi”<sup>21</sup>. Với cách thức yêu cầu chấp thuận này, việc khách hàng click vào trang web mặc nhiên coi là sự chấp thuận hoặc đăng ký tài khoản là sự chấp thuận là chưa bảo đảm tính tự nguyện. Điều này khó xác định được khách hàng đã xem xét đầy đủ các ĐKGDC trên các website hay chưa. Ngược lại, một số website quy định khá rõ ràng như: “Quan hệ hợp đồng chỉ hình thành và có hiệu lực từ thời điểm Khách hàng đặt hàng đơn đặt hàng được chấp nhận dưới một trong 02 hình thức sau: thông báo gửi đến email mà Khách hàng cung cấp hoặc tin nhắn từ izzilearn gửi đến số điện thoại của Khách hàng xác nhận đơn đặt hàng đã được xử lý thành công”. Quy định này, sự chấp thuận của bên tiếp nhận được xác định từ thời điểm nào và giao kết ĐKGDC trên website đã phát sinh hiệu lực. Trường hợp các lệnh chấp thuận đã được xác lập nhưng nếu bên khách hàng phản hồi hoặc bày tỏ sự không đồng thuận về việc đã chấp nhận ĐKGDC thì Website cũng quy định cho phép khách hàng huỷ đơn đặt hàng, như “Đơn hàng có thể bị huỷ một phần hoặc toàn bộ theo xác nhận của Khách hàng với Bộ phận CSKH. izzilearn có quyền huỷ Đơn đặt hàng của Khách hàng trong một số trường hợp, được quy định tại Chính sách giao hàng...”<sup>22</sup>. Nguyên nhân là do giao kết ĐKGDC trên website TMĐT có khác biệt so với giao kết ĐKGDC thông thường, đó là làm thế nào để thể hiện rõ người tiêu dùng tự nguyện xác lập ĐKGDC chỉ thông qua “click chuột vào ô đồng ý”. Tuy nhiên, việc chứng minh bằng “click chuột vào ô đồng ý” thể hiện ý chí chấp nhận ĐKGDC là khá khó chứng minh trên thực tế. Điều này cần thiết được quy định cụ thể tạo sự thống nhất chung trong xác lập ĐKGDC giữa bên soạn thảo và người tiêu dùng thông qua website TMĐT.

(iv) Hậu quả pháp lý của các điều khoản không công bằng sẽ được coi là không có hiệu lực do Tòa án tuyên dựa vào các tiêu chí

<sup>20</sup> <http://tienphongvinhcuu.com/dieu-kien-giao-dich-chung/>, truy cập ngày 19/8/2024.

<sup>21</sup> <https://anybuy.vn/dieu-khoan-mua-ban-hang-hoa.htm>, truy cập ngày 01/8/2024.

<sup>22</sup> <https://izzi.asia/vi-vn/bai-viet/dieu-kien-giao-dich-chung-cho-hoat-dong-mua-ban-hang-hoa-cung-ung-cac-dich-vu-tren-website>, truy cập ngày 16/8/2024.

được xác định<sup>23</sup>. Tuy nhiên, nếu trong “trường hợp có thỏa thuận khác” thì cho thấy nội dung điều khoản không công bằng về quyền và nghĩa vụ của các bên vẫn có thể có hiệu lực nếu các bên có thỏa thuận, nhưng điều này mâu thuẫn với bản chất của ĐKGDC là xuất phát từ ý chí đơn phương của bên soạn thảo và bên còn lại chỉ có quyền đồng ý hoặc không. Điều này trên thực tế sẽ trở thành một vấn đề khó chứng minh rằng bên còn lại đã thể hiện sự đồng ý với ĐKGDC này khi xác lập ĐKGDC trên website TMĐT.

### 3. Một số kiến nghị cho pháp luật Việt Nam về điều khoản không công bằng trong giao kết điều kiện giao dịch chung trên website thương mại điện tử

Thứ nhất, cần điều chỉnh khoản 3 Điều 406 BLDS năm 2015 để làm rõ hơn bản chất của ĐKGDC và trách nhiệm của bên soạn thảo. Cụ thể “ĐKGDC phải bảo đảm sự bình đẳng và công bằng giữa các bên. Trường hợp ĐKGDC có quy định về miễn trách nhiệm của bên đưa ra ĐKGDC, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì quy định này không có hiệu lực, trừ trường hợp có thỏa thuận khác”. Bản chất của ĐKGDC là sự thỏa thuận về việc chấp nhận giao kết hợp đồng, nhưng không có sự thỏa thuận, thương lượng bình đẳng về nội dung các điều khoản. Việc bổ sung nội dung ĐKGDC phải đảm “sự bình đẳng và công bằng” và lược bỏ “trừ trường hợp có thỏa thuận khác” sẽ buộc bên soạn thảo ĐKGDC phải tự chịu trách nhiệm hoàn toàn về nội dung của ĐKGDC. Trường hợp nội dung ĐKGDC có chứa các điều khoản không bình đẳng, công bằng (như miễn trách nhiệm cho bên soạn thảo, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia) thì điều khoản đó không có hiệu lực. Mặt khác, quy định việc lược bỏ “trừ trường hợp có thỏa thuận khác”, bên soạn thảo ĐKGDC không được viện dẫn “trường hợp có thỏa thuận khác” để hợp thức hóa các điều khoản bất lợi với bên kia, ngay cả khi bên kia đã chấp nhận ĐKGDC về mặt hình thức (như xác nhận đồng ý trên website TMĐT).

Thứ hai, đối với một số quy định liên quan tới ĐKGDC trong LBVQLNTD năm 2023, cần làm sáng tỏ một số nội dung sau:

<sup>23</sup> Điều 406 BLDS năm 2015.

+ Nội dung cơ bản của ĐKGDC cần được bổ sung cùng với hợp đồng theo mẫu tại khoản 3 Điều 23 là “hợp đồng theo mẫu, ĐKGDC phải có các nội dung cơ bản sau đây...”. Bên cạnh đó, các nội dung về điều khoản không công bằng nên được đề cập trong khoản 3 Điều 23: “Không được chứa các điều khoản không được phép quy định tại Điều 25 của Luật này. Trường hợp có chứa các điều khoản này thì quy định này không có hiệu lực”. Bởi lẽ, điều khoản không công bằng trong giao kết ĐKGDC được hiểu là điều khoản không rõ ràng, không minh bạch do bên soạn thảo xây dựng nhằm gây ảnh hưởng bất lợi cho bên còn lại thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.

+ Với các ĐKGDC phải đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền, cần nhắc lược bỏ tiêu chí đăng ký ĐKGDC với cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại khoản 1 Điều 28 LBVQLNTD năm 2023, vì cơ sở xác định đăng ký ĐKGDC với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo tiêu chí “sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có số lượng lớn người tiêu dùng mua, sử dụng thường xuyên, liên tục, có tác động trực tiếp, lâu dài đến người tiêu dùng” hay “dựa vào nhu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” là khó xác định, đặc biệt thông qua mua bán trên các website TMĐT, sàn TMĐT khó thống kê được.

*Thứ ba*, các quy định về thông tin ĐKGDC trên website TMĐT cần phải được quy định phù hợp với các văn bản luật có liên quan. Cụ thể, cần bổ sung các điều khoản không công bằng trong xác lập ĐKGDC trên website TMĐT, vì xác định được các nội dung hợp pháp trong ĐKGDC giúp hạn chế được tranh chấp phát sinh hoặc ĐKGDC không khả thi trên thực tiễn hoặc vi phạm quy định của pháp luật gây ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của bên yếu thế. Trong thông tin ĐKGDC trên website TMĐT, cần nhắc bổ sung nội dung: “Không được quy định các điều khoản không rõ ràng, không minh bạch dẫn đến sự bất cân xứng về quyền và nghĩa vụ của các bên theo hướng bất lợi cho bên yếu thế hơn, trường hợp có quy định thì sẽ không có hiệu lực”. Mặt khác, pháp luật cần có những quy định hướng dẫn nhằm xác định rõ thời điểm phát sinh hiệu lực của ĐKGDC trên website TMĐT. Căn cứ vào quy định về đề nghị giao kết hợp đồng, tương ứng với ĐKGDC trên

website TMĐT chỉ được giao kết hợp pháp khi bên được đề nghị nhận được thư điện tử xác nhận cho sự chấp nhận giao kết ĐKGDC trên website TMĐT.

### Kết luận

Nhằm kiểm soát các điều khoản không công bằng một cách hiệu quả, các quy định của pháp luật Việt Nam cần bảo đảm tính minh bạch và rõ ràng của ĐKGDC trong kỷ nguyên số. Các ĐKGDC trên các website TMĐT cần được trình bày một cách dễ hiểu, dễ tiếp cận và không chứa đựng những điều khoản gây bất lợi cho người dùng. Các quy định này sẽ giúp xác định rõ ràng các yêu cầu và điều kiện để công nhận tính hợp pháp của ĐKGDC trên website TMĐT, đồng thời thiết lập một cơ chế giám sát hiệu quả để bảo đảm rằng các ĐKGDC trên các website TMĐT được áp dụng một cách công bằng và minh bạch./.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đỗ Giang Nam, *Từ công bằng thủ tục đến công bằng nội dung: Thành tựu và thách thức của chế định kiểm soát điều khoản mẫu trong pháp luật Việt Nam*, <https://lapphap.vn/Pages/anpham/xemchitiet.aspx?ItemID=292>, truy cập ngày 22/01/2025;
2. Đào Bá Minh (2023), *Quá trình hình thành và phát triển nguồn luật lệ công bằng trong pháp luật dân sự trên thế giới - Kinh nghiệm cho Việt Nam*, <https://danchuphapluat.vn/qua-trinh-hinh-thanh-va-phat-trien-nguon-luat-le-cong-bang-trong-phap-luat-dan-su-tren-the-gioi-kinh-nghiem-cho-viet-nam>, truy cập ngày 22/8/2024;
3. Lê Thị Giang, “Hợp đồng vô hiệu do lợi thế không công bằng hoặc lợi ích thái quá theo Bộ nguyên tắc chung về hợp đồng Châu Âu”, *Tạp chí Khoa học kiểm sát*, số 02/2019;
4. Nguyễn Thị Huyền, *Quy định của Luật Người tiêu dùng Úc về ĐKGDC bất bình đẳng và những gợi mở cho Việt Nam*, <https://danchuphapluat.vn/quy-dinh-cua-luat-nguoi-tieu-dung-uc-ve-dieu-kien-giao-dich-chung-bat-binh-dang-va-nhung-goi-mo-cho-viet-nam>, truy cập ngày 20/01/2025;
5. Phạm Hoàng Linh, Đái Thị Thanh Giang, “Thương mại công bằng: Góc nhìn từ TMĐT”, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp*, số 24 (472)/2022;
6. Lê Anh (2022), *Cần quy định chặt chẽ hợp đồng theo mẫu để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, <https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-quoc-hoi.aspx?ItemID=69109>, truy cập ngày 01/9/2024;
7. Tuệ Phong (2022), “*Lẽ công bằng*” trong pháp luật dân sự, <https://baophapluat.vn/le-cong-bang-trong-phap-luat-dan-su-post458248.html>, truy cập ngày 25/8/2024;
8. *Quy định pháp luật của Úc về điều khoản không công bằng trong hợp đồng tiêu dùng theo mẫu*, <https://moit.gov.vn/tin-tuc/thi-truong-nuoc-ngoai/quy-dinh-phap-luat-cua-uc-ve-dieu-khoan-khong-cong-bang-trong-hop-dong-tieu-dung-theo-mau.html>.