

Số: **09** /2008/TT-BCT

Hà Nội, ngày **21** tháng 7 năm 2008

THÔNG TƯ

**Hướng dẫn Nghị định Thương mại điện tử
về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử**

Căn cứ Nghị định số 189/2007/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương;

Căn cứ Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử;

Bộ Công Thương hướng dẫn việc cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử như sau:

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

a) Thông tư này điều chỉnh việc cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên các website thương mại điện tử.

b) Thông tư này được áp dụng đối với:

- Thương nhân sử dụng website thương mại điện tử để bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ (sau đây gọi là thương nhân);

- Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch với thương nhân trên website thương mại điện tử (sau đây gọi là khách hàng);

- Tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử (sau đây gọi là người sở hữu website).

2. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

a) Website thương mại điện tử là trang thông tin điện tử phục vụ hoạt động thương mại và các hoạt động liên quan đến thương mại.

b) Chức năng đặt hàng trực tuyến là một chức năng được cài đặt trên website thương mại điện tử cho phép khách hàng khởi tạo hoặc phản hồi các thông điệp dữ liệu để tiến hành giao kết hợp đồng với thương nhân theo những điều khoản được thông báo trên website.

c) Đường dẫn (hyperlink) là một yếu tố của trang thông tin điện tử khi được chọn sẽ đưa người sử dụng tới một khu vực khác trên cùng trang thông tin đó hoặc một trang thông tin điện tử khác.

d) Thẻ mô tả (meta-tag) là từ khoá được nhúng vào một trang thông tin điện tử, từ khoá này không hiển thị trên màn hình nhưng lại có thể đọc được bởi các công cụ tìm kiếm khi tìm những trang thông tin liên quan tới từ khóa đó.

3. Những hành vi vi phạm pháp luật về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử

a) Thương nhân và người sở hữu website thương mại điện tử phải tuân thủ quy định tại Điều 16 Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử về các hành vi vi phạm pháp luật về thương mại điện tử.

b) Trong cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử, thương nhân và người sở hữu website không được cung cấp thông tin sai lệch hoặc thực hiện các biện pháp kỹ thuật khác nhằm thực hiện hành vi vi phạm pháp luật, bao gồm:

- Ngụy trang các đường dẫn và biểu trưng quảng cáo dưới những hình thức khiến khách hàng không nhận biết được là có nội dung quảng cáo đăng sau đường dẫn hoặc biểu trưng đó;

- Sử dụng biểu trưng của các chương trình đánh giá, xếp hạng website thương mại điện tử uy tín trên website khi chưa được những chương trình này chính thức công nhận;

- Sử dụng các đường dẫn, biểu trưng, hoặc những công nghệ trực tuyến để gây nhầm lẫn về mối liên hệ giữa thương nhân với các tổ chức, cá nhân khác;

- Sử dụng đường dẫn để cung cấp những thông tin trái ngược hoặc sai lệch so với thông tin được công bố tại khu vực website có gắn đường dẫn này;

- Sử dụng các thẻ mô tả là những từ khóa tìm kiếm thông dụng nhưng không liên quan đến nội dung website, hoặc chứa tên các doanh nghiệp hoặc sản phẩm có uy tín gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng và làm ảnh hưởng tới quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác;

- Can thiệp vào hệ điều hành và trình duyệt Internet tại các máy tính truy cập vào website nhằm buộc khách hàng lưu lại website trái với ý muốn của mình.

II. GIAO KẾT HỢP ĐỒNG SỬ DỤNG CHỨC NĂNG ĐẶT HÀNG TRỰC TUYẾN TRÊN WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

4. Thông báo về đề nghị giao kết hợp đồng của thương nhân

Nếu một website thương mại điện tử có chức năng đặt hàng trực tuyến cho từng hàng hóa hoặc dịch vụ cụ thể được giới thiệu trên website đó, thì các thông tin giới thiệu về hàng hóa, dịch vụ và các điều khoản liên quan được xem là thông báo về đề nghị giao kết hợp đồng của thương nhân sở hữu hàng hóa hoặc dịch vụ đó.

5. Đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng

Chứng từ điện tử do khách hàng khởi tạo và gửi đi bằng cách sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến được xem là đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng đối với hàng hóa hoặc dịch vụ gắn kèm chức năng đặt hàng trực tuyến đó.

6. Trả lời đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng

a) Khi trả lời chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng, thương nhân phải cung cấp cho khách hàng những thông tin sau:

- Danh sách toàn bộ hàng hóa hoặc dịch vụ khách hàng đặt mua, số lượng, giá của từng sản phẩm và tổng giá trị hợp đồng;

- Thời hạn giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ;

- Thông tin liên hệ để khách hàng có thể hỏi về tình trạng thực hiện hợp đồng khi cần thiết.

b) Trả lời không chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng phải nêu rõ lý do.

c) Trả lời đề nghị giao kết hợp đồng phải được thực hiện dưới hình thức phù hợp để thông tin có thể lưu trữ, in ấn được tại hệ thống thông tin của khách hàng và hiển thị được về sau.

7. Chấm dứt đề nghị giao kết hợp đồng

a) Trường hợp website có công bố thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, nếu hết thời hạn này mà khách hàng vẫn chưa nhận được trả lời của thương nhân thì đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng chấm dứt hiệu lực.

Việc trả lời chấp nhận sau thời hạn này hình thành một đề nghị giao kết hợp đồng khác từ phía thương nhân.

b) Trong trường hợp website không công bố rõ thời hạn trả lời đề nghị giao kết hợp đồng, nếu trong vòng 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi gửi đề nghị giao kết hợp đồng, khách hàng vẫn chưa nhận được trả lời đề nghị giao kết hợp đồng thì đề nghị giao kết hợp đồng của khách hàng được xem là chấm dứt hiệu lực.

8. Thời điểm giao kết hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website thương mại điện tử

Thời điểm giao kết hợp đồng là thời điểm khách hàng nhận được trả lời của thương nhân chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng theo quy định tại điểm a khoản 6 Thông tư này.

9. Giá trị pháp lý của hợp đồng giao kết bằng chức năng đặt hàng trực tuyến

Hợp đồng được giao kết từ sự tương tác giữa khách hàng và chức năng đặt hàng trực tuyến trên website thương mại điện tử không bị phủ nhận giá trị pháp lý chỉ vì không có sự kiểm tra hay can thiệp trực tiếp của thương nhân vào từng bước của quá trình giao kết hợp đồng.

10. Cung cấp các điều khoản của hợp đồng khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến trên website thương mại điện tử

Website thương mại điện tử có chức năng đặt hàng trực tuyến phải cung cấp cho khách hàng thông tin về các điều khoản của hợp đồng như quy định tại mục III Thông tư này trước thời điểm khách hàng gửi đề nghị giao kết hợp đồng.

III. CUNG CẤP THÔNG TIN VỀ CÁC ĐIỀU KHOẢN CỦA HỢP ĐỒNG TRÊN WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

11. Nguyên tắc cung cấp thông tin trên website thương mại điện tử

Website thương mại điện tử phải cung cấp đầy đủ thông tin về thương nhân, hàng hóa, dịch vụ và các điều khoản của hợp đồng mua bán áp dụng cho hàng hóa, dịch vụ được giới thiệu trên website theo quy định từ khoản 12 đến 16 Thông tư này.

Những thông tin này phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Rõ ràng, chính xác, dễ tìm và dễ hiểu.

b) Được sắp xếp tại các mục tương ứng trên website và có thể truy cập bằng phương pháp trực tuyến.

c) Có khả năng lưu trữ, in ấn và hiển thị được về sau.

d) Được hiển thị rõ đối với khách hàng trước thời điểm khách hàng gửi đề nghị giao kết hợp đồng.

12. Thông tin về hàng hóa, dịch vụ

Với bất kỳ hàng hóa hoặc dịch vụ nào được giới thiệu trên website thương mại điện tử, thương nhân phải cung cấp những thông tin giúp khách hàng có thể xác định chính xác các đặc tính của hàng hóa, dịch vụ nhằm tránh sự hiểu nhầm khi ra quyết định giao kết hợp đồng.

13. Thông tin về giá cả

a) Thông tin về giá hàng hóa hoặc dịch vụ, nếu có, phải thể hiện rõ giá đó đã hay chưa bao gồm những chi phí liên quan đến việc mua hàng hóa hoặc dịch vụ như thuế, phí đóng gói, phí vận chuyển và các chi phí phát sinh khác.

b) Đối với những hợp đồng cung ứng dịch vụ dài hạn, website phải cung cấp thông tin về phương thức tính phí và cơ chế thanh toán định kỳ.

14. Thông tin về các điều khoản giao dịch

Thương nhân phải công bố những điều khoản giao dịch chung đối với hàng hóa hoặc dịch vụ giới thiệu trên website, bao gồm:

a) Bất kỳ điều kiện hoặc hạn chế nào, nếu có, trong việc cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ, như giới hạn về thời gian hay phạm vi địa lý.

b) Chính sách hoàn trả, bao gồm thời hạn hoàn trả, phương thức trả hoặc đổi hàng đã mua, cách thức lấy lại tiền, và chi phí cho các giao dịch phát sinh này.

c) Chính sách bảo hành sản phẩm, nếu có.

d) 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.

đ) Nghĩa vụ của thương nhân và nghĩa vụ của khách hàng trong mỗi giao dịch.

15. Thông tin về vận chuyển và giao nhận

Thương nhân phải công bố những thông tin sau về điều kiện vận chuyển và giao nhận áp dụng cho hàng hóa hoặc dịch vụ giới thiệu trên website:

- a) Các phương thức giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ.
- b) Thời hạn ước tính cho việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, có tính đến các yếu tố khoảng cách địa lý và phương thức giao hàng.
- c) Các giới hạn về mặt địa lý cho việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, nếu có.
- d) Trường hợp phát sinh chậm trễ trong việc giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, phải có thông tin kịp thời cho khách hàng và tạo cơ hội để khách hàng có thể hủy hợp đồng nếu muốn.

16. Thông tin về các phương thức thanh toán

- a) Thương nhân phải công bố toàn bộ các phương thức thanh toán áp dụng cho hàng hóa hoặc dịch vụ chào bán trên website, kèm theo giải thích rõ ràng, chính xác để khách hàng có thể hiểu và lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp.
- b) Nếu thương nhân áp dụng phương thức thanh toán trực tuyến, website phải có cơ chế khởi tạo và lưu trữ chứng từ điện tử chứa những thông tin chi tiết về từng giao dịch thanh toán được thực hiện bằng phương thức này, đồng thời tạo điều kiện cho khách hàng xem, in ấn và lưu trữ chứng từ ngay thời điểm chứng từ được khởi tạo.

IV. BẢO VỆ QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG TRONG GIAO KẾT HỢP ĐỒNG TRÊN WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

17. Thông tin về thương nhân và người sở hữu website

- a) Thương nhân và người sở hữu website phải công bố những thông tin tối thiểu sau trên website:
 - Tên, địa chỉ trụ sở;
 - Số, ngày cấp và nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;
 - Số điện thoại, địa chỉ thư điện tử hoặc một phương thức liên hệ trực tuyến khác.
- b) Thông tin về người sở hữu website phải được hiển thị tại trang chủ của website.

18. Cơ chế rà soát và xác nhận nội dung hợp đồng

Website phải có cơ chế cho phép khách hàng rà soát, bổ sung, sửa đổi và xác nhận nội dung giao dịch trước khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến để gửi đề nghị giao kết hợp đồng. Cơ chế rà soát và xác nhận này phải thỏa mãn các điều kiện sau:

a) Hiển thị cho khách hàng những thông tin cơ bản liên quan đến giao dịch, bao gồm:

- Tên hàng hóa hoặc dịch vụ, số lượng và chủng loại, phương thức và thời hạn giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ;

- Tổng giá trị của hợp đồng và các chi tiết liên quan đến phương thức thanh toán được khách hàng lựa chọn;

Những thông tin này phải đáp ứng khả năng lưu trữ, in ấn được trên hệ thống thông tin của khách hàng và hiển thị được về sau.

b) Cho phép khách hàng sau khi rà soát những thông tin tại điểm a được lựa chọn hủy giao dịch hoặc xác nhận việc đề nghị giao kết hợp đồng.

19. Thủ tục chấm dứt hợp đồng đối với hợp đồng cung ứng dịch vụ trực tuyến dài hạn

a) Website thương mại điện tử cung cấp dịch vụ trực tuyến dài hạn phải tạo điều kiện để khách hàng có thể chấm dứt hợp đồng một cách nhanh chóng và thuận tiện khi hết nhu cầu sử dụng dịch vụ.

b) Website thương mại điện tử phải:

- Công bố thông tin minh bạch, đầy đủ về thủ tục chấm dứt hợp đồng;

- Cung cấp một công cụ thuận tiện để khách hàng gửi thông báo yêu cầu chấm dứt hợp đồng;

- Có cơ chế phản hồi kịp thời với các yêu cầu chấm dứt hợp đồng từ phía khách hàng.

20. Giải quyết tranh chấp liên quan đến các hợp đồng giao kết trên website thương mại điện tử

a) Thương nhân phải công bố trên website cơ chế, quy trình cụ thể để giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website.

b) Việc giải quyết tranh chấp giữa thương nhân và khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng phải dựa trên các điều khoản của hợp đồng được công bố tại website vào thời điểm giao kết hợp đồng và quy định của pháp luật có liên quan.

c) Thương nhân không được lợi dụng các ưu thế của mình trên môi trường điện tử để đơn phương giải quyết những vấn đề tranh chấp khi chưa có sự đồng ý của khách hàng.

21. Bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng trên website thương mại điện tử

Việc thu thập và sử dụng thông tin cá nhân trên website thương mại điện tử phải tuân thủ những quy định sau:

a) Thông báo rõ ràng ở trang chủ, hoặc cung cấp ngay ở trang chủ một cơ chế để khách hàng tiếp cận và tìm hiểu chi tiết chính sách bảo vệ thông tin cá nhân tại website này.

b) Việc thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của mỗi khách hàng phải được sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Việc xin ý kiến đồng ý của khách hàng phải được tiến hành thông qua một bước riêng để khách hàng lựa chọn chấp nhận hoặc từ chối. Không được thiết lập cơ chế chọn đồng ý mặc định cho khách hàng.

22. Thông tin đầy đủ và trung thực về việc được chứng nhận website thương mại điện tử uy tín

Nếu một website thương mại điện tử công bố việc được chứng nhận là website thương mại điện tử uy tín, hoặc tham gia bất kỳ một chương trình đánh giá, xếp hạng hay hoạt động tương tự nào có tác dụng nâng cao uy tín của website, thì website này phải cung cấp cho khách hàng thông tin chính xác về mục đích, phạm vi, đối tượng và tiêu chuẩn đánh giá của những chương trình nói trên.

V. XỬ LÝ VI PHẠM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

23. Xử lý vi phạm

a) Thương nhân, người sở hữu website có trách nhiệm thực hiện các quy định về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử theo quy định tại thông tư này.

b) Mọi tổ chức, cá nhân thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật về thương mại điện tử, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử phạt theo quy định của pháp luật.

24. Điều khoản thi hành

Thông tư này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày kể từ ngày đăng Công báo.

Trong quá trình thực hiện Thông tư này, nếu có phát sinh vướng mắc, thương nhân hoặc các tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Bộ Công Thương để xem xét, xử lý.

Nơi nhận:

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Toà án nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản);
- Các Sở Công Thương;
- Công báo;
- Website Chính phủ;
- Website Bộ Công Thương;
- Bộ trưởng, các Thứ trưởng Bộ Công Thương;
- Vụ Pháp chế - Bộ Công Thương;
- Lưu: VT, TMDT.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Lê Danh Vĩnh