

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 khóa được nhúng vào một trang thông tin điện tử, từ khóa 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 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 thuận 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.