

TĂNG CƯỜNG HIỆU QUẢ PHÒNG, CHỐNG CÁC HÀNH VI GIAN LẬN TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

TRẦN ĐOÀN HẠNH*

Sự phát triển của công nghệ số và internet đã tạo điều kiện thuận lợi cho thương mại điện tử tăng trưởng nhanh chóng trên toàn cầu, trong đó có Việt Nam. Người tiêu dùng giờ đây đã dần thay đổi thói quen, chuyển từ mua hàng truyền thống trực tiếp sang mua sắm trên các sàn thương mại điện tử theo hình thức trực tuyến. Tuy nhiên, đi cùng với sự tiện lợi và tốc độ phát triển nhanh chóng của thị trường thương mại điện tử là vấn đề gia tăng đáng báo động của các hành vi gian lận. Bài viết phân tích thực trạng, làm rõ nguyên nhân và đề xuất các giải pháp tăng cường hiệu quả đấu tranh phòng, chống các hành vi gian lận trong thương mại điện tử.

Từ khóa: Thương mại điện tử; hành vi gian lận; người tiêu dùng; tăng cường phòng, chống. The rapid development of digital technology and the internet has facilitated the fast growth of e-commerce worldwide, especially in Vietnam. Consumers are gradually changing their shopping habits, shifting from traditional in-person purchases to online transactions through e-commerce platforms. However, along with the convenience and fast expansion of the e-commerce market comes a concerning rise in fraudulent activities. This article analyzes the current situation, clarifies underlying causes, and proposes solutions to improve the effectiveness of preventing, detecting, and handling fraudulent acts in e-commerce.

Keywords: E-commerce; fraudulent acts; consumers; strengthening prevention and control.

NGÀY NHẬN: 04/6/2025

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 10/9/2025

NGÀY DUYỆT: 16/10/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.357.2025.1330>

1. Đặt vấn đề

Tại Việt Nam, thương mại điện tử đang từng bước khẳng định vai trò là một kênh phân phối hiện đại, góp phần thay đổi hành vi tiêu dùng và mô hình kinh doanh truyền thống. Quy mô thị trường năm 2024 đạt trên 25 tỷ USD, tăng trưởng khoảng 20% so với năm trước, chiếm 9% tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng¹. Tuy

nhiên, bên cạnh những đóng góp tích cực cho nền kinh tế, thương mại điện tử cũng đặt ra nhiều thách thức trong quản lý, đặc biệt là tình trạng gian lận ngày càng tinh vi, gây thiệt hại cho người tiêu dùng, doanh nghiệp và làm suy giảm niềm tin xã hội.

* TS, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

2. Thực trạng phòng, chống các hành vi gian lận trong thương mại điện tử tại Việt Nam

Hiện nay, chưa có một định nghĩa thống nhất và đầy đủ về hành vi gian lận trong thương mại điện tử. Tuy nhiên, trên cơ sở tổng hợp từ các nghiên cứu và thực tiễn quản lý, có thể hiểu gian lận trong thương mại điện tử là các hành vi cố ý vi phạm pháp luật, được thực hiện thông qua phương tiện điện tử nhằm trục lợi hoặc gây thiệt hại cho bên liên quan, như: người tiêu dùng, doanh nghiệp hoặc tổ chức cung cấp nền tảng. Một số hình thức gian lận trong thương mại điện tử có thể kể đến, như: (1) Gian lận thông tin (đăng tải thông tin sai sự thật về hàng hóa, dịch vụ); (2) Gian lận trong thanh toán (sử dụng thẻ tín dụng đánh cắp, giả mạo tài khoản ví điện tử); (3) Gian lận trong giao kết hợp đồng (không thực hiện đúng nghĩa vụ như đã cam kết); (4) Gian lận về đánh giá và xếp hạng (sử dụng đánh giá giả để thao túng hành vi tiêu dùng); (5) Giả mạo thương hiệu (bán hàng dưới danh nghĩa hàng chính hãng).

Nguyên nhân dẫn đến tình trạng gian lận trong thương mại điện tử, bao gồm:

(1) Thiếu hệ thống xác thực. Nhiều sàn thương mại điện tử cho phép đăng ký bán hàng mà không yêu cầu xác minh kỹ về giấy tờ pháp lý, dẫn đến việc dễ dàng tạo tài khoản ảo để lừa đảo.

(2) Lỗ hổng trong bảo mật và quản lý dữ liệu. Một số nền tảng có hệ thống bảo mật yếu, dễ bị tấn công hoặc gây rò rỉ dữ liệu người dùng.

(3) Ý thức người tiêu dùng còn hạn chế, thiếu các kỹ năng trong bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện các giao dịch trên sàn thương mại điện tử. Nhiều người dùng dễ tin vào quảng cáo “giá rẻ bất ngờ”, không kiểm tra kỹ nguồn gốc, đánh giá sản phẩm hoặc bị thu hút bởi chiêu trò khuyến mại ảo.

(4) Vẫn còn tồn tại những khoảng trống pháp lý trong giám sát và xử lý vi phạm liên quan đến các hành vi gian lận trong thương

mại điện tử. Đặc biệt, việc xử lý các hành vi gian lận mang tính xuyên biên giới hiện còn gặp nhiều trở ngại do thiếu cơ chế hợp tác quốc tế hiệu quả cũng như các văn bản pháp quy chuyên ngành điều chỉnh trực tiếp lĩnh vực này.

Tại Việt Nam, hành vi gian lận trong thương mại điện tử được điều chỉnh bởi nhiều văn bản quy phạm pháp luật, tập trung chủ yếu ở các lĩnh vực thương mại, công nghệ thông tin và bảo vệ người tiêu dùng, như: *Bộ luật Hình sự* năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017 và năm 2025); *Luật Thương mại* năm 2005; *Luật Giao dịch điện tử* năm 2024; *Luật An ninh mạng* năm 2018; *Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng* năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2023); Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử.

Kết quả xử lý vi phạm trên nền tảng trực tuyến, lũy kế 7 tháng năm 2024 (từ ngày 15/12/2023 - 14/7/2024), lực lượng quản lý thị trường đã kiểm tra và phát hiện hơn 30.000 vụ vi phạm liên quan đến gian lận thương mại, thu nộp ngân sách nhà nước khoảng 338 tỷ đồng². Năm 2024, trong lĩnh vực thương mại điện tử, lực lượng quản trị thị trường đã tiến hành kiểm tra, xử lý trên 3.400 vụ, trong đó riêng lĩnh vực hàng giả, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ đã xử lý 1.256 vụ; xử phạt vi phạm hàng chính đạt con số lớn với khoảng 1,9 triệu USD; trị giá hàng hóa tịch thu, xử lý khoảng gần 2 triệu USD³.

Những năm qua, công tác phòng, chống gian lận trong thương mại điện tử tại Việt Nam đã đạt được một số kết quả nhất định, thể hiện ở việc hệ thống pháp luật ngày càng hoàn thiện, các cơ quan chức năng đã chú trọng hơn đến công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm; nhiều vụ việc gian lận thương mại điện tử quy mô lớn đã được phát hiện và xử lý, góp phần răn đe và nâng cao nhận thức xã hội. Tuy nhiên, công tác phòng, chống gian lận trong thương mại điện tử vẫn còn

những hạn chế, như: khung pháp lý chưa đồng bộ, chế tài xử phạt chưa đủ sức răn đe, hoạt động phối hợp giữa các cơ quan quản lý còn thiếu chặt chẽ, trong khi các hành vi gian lận ngày càng tinh vi, phức tạp và có yếu tố xuyên biên giới. Thực tiễn này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải triển khai những giải pháp toàn diện, đồng bộ nhằm tăng cường hiệu quả phòng, chống gian lận trong hoạt động thương mại điện tử thời gian tới.

3. Giải pháp tăng cường hiệu quả phòng, chống các hành vi gian lận trong thương mại điện tử

Một là, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số và trí tuệ nhân tạo (AI) giúp xác thực và bảo mật hệ thống.

Đây là giải pháp quan trọng nhằm bảo đảm yếu tố kỹ thuật giúp phòng ngừa các hành vi gian lận trong thương mại điện tử. Nội dung giải pháp, bao gồm:

(1) Triển khai xác thực hai yếu tố (2FA) nhằm tăng cường mức độ an toàn cho tài khoản của người dùng và quản trị viên, qua đó, giảm thiểu nguy cơ bị chiếm đoạt tài khoản để thực hiện các giao dịch gian lận.

(2) Ứng dụng AI và học máy (Machine Learning) để phát hiện sớm các hành vi bất thường, như: mua hàng với số lượng lớn trong thời gian ngắn, thay đổi địa chỉ IP liên tục... Đồng thời, phân tích hành vi người dùng nhằm dự đoán nguy cơ gian lận, từ đó, đưa ra cảnh báo và biện pháp ngăn chặn kịp thời.

Với khả năng phân tích và xử lý dữ liệu vượt trội, AI có thể xác minh danh tính người mua qua dấu vân tay, nhận diện khuôn mặt, giọng nói..., qua đó, ngăn chặn đánh cắp thông tin và gian lận tài khoản. AI còn tự động phát hiện hành vi giả mạo, phân tích giao dịch bất thường; đồng thời, hỗ trợ kiểm duyệt sản phẩm, nội dung đăng tải, giúp nâng cao hiệu quả quản lý và giảm rủi ro vi phạm. Đặc biệt, AI có thể phát hiện hàng giả thông qua việc so sánh hình ảnh, mô tả, giá cả với dữ liệu hàng hóa chính hãng, góp phần

bảo vệ thương hiệu, quyền lợi người tiêu dùng và lợi ích doanh nghiệp.

Hai là, nâng cao ý thức phòng, chống các hành vi gian lận trong thương mại điện tử của doanh nghiệp và người tiêu dùng.

Về phía doanh nghiệp: (1) Cần xây dựng quy trình kiểm soát nội bộ chặt chẽ, thiết lập quy trình kiểm tra và phê duyệt thông tin sản phẩm, giá cả, chương trình khuyến mại trước khi đăng tải trên nền tảng thương mại điện tử; (2) Tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật, đăng ký và kê khai hoạt động thương mại điện tử, cung cấp thông tin minh bạch và hợp tác tích cực với cơ quan chức năng khi có khiếu kiện, tố cáo; (3) Chủ động xây dựng hệ thống kiểm soát rủi ro pháp lý trong hoạt động kinh doanh trực tuyến; tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ; xây dựng thương hiệu dựa trên sự tin cậy, đặt lợi ích khách hàng lên hàng đầu; (4) Đẩy mạnh đầu tư, ứng dụng công nghệ giám sát, phân tích hành vi của người dùng và nhân viên nội bộ nhằm giúp phát hiện sớm các dấu hiệu gian lận; (5) Tăng cường đào tạo và quản lý nhân sự thông qua các khóa bồi dưỡng định kỳ về pháp luật thương mại điện tử, đạo đức kinh doanh và những tình huống vi phạm điển hình nhằm nâng cao trách nhiệm nghề nghiệp.

Về phía người tiêu dùng: (1) Cần nâng cao nhận thức và trách nhiệm cá nhân đối với các hành vi gian lận thương mại điện tử, có thái độ ứng xử công bằng với doanh nghiệp, không tạo áp lực giả hoặc tố cáo sai sự thật vì mục đích cá nhân; (2) Kịp thời tố giác với cơ quan chức năng hoặc sàn thương mại điện tử khi phát hiện các hành vi gian lận để góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, an toàn và bền vững. (3) Không tiếp tay cho các hành vi gian lận, như: mua hàng qua trung gian lừa đảo để trục lợi khuyến mại, thuê tài khoản để nhận mã giảm giá bất hợp pháp hay chia sẻ thông tin tài khoản cho bên thứ ba...

Ba là, hoàn thiện khung pháp lý về phòng, chống các hành vi gian lận trong thương mại điện tử.

Trước hết, cần cập nhật, sửa đổi và bổ sung các văn bản pháp luật hiện hành nhằm phù hợp với bối cảnh mới, bao gồm: *Luật Thương mại* năm 2005; *Luật An ninh mạng* năm 2018; *Luật Giao dịch điện tử* năm 2023; *Bộ luật Hình sự* năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017 và năm 2025); Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử; Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP; Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Trên cơ sở đó, nghiên cứu xây dựng luật chuyên ngành về phòng, chống gian lận trong thương mại điện tử, quy định rõ trách nhiệm của sàn giao dịch, các bên trung gian và các chủ thể tham gia; đồng thời, xác định cụ thể các hành vi bị cấm và chế tài xử lý tương ứng. Song song với việc hoàn thiện khung pháp lý, cần tiếp tục tăng cường và bổ sung các chế tài xử phạt đủ mạnh, trong đó có thể áp dụng biện pháp đình chỉ hoạt động kinh doanh, buộc thu hồi tên miền hoặc các hình thức xử lý bổ sung khác nhằm bảo đảm tính răn đe và hiệu quả trong phòng, chống gian lận thương mại điện tử.

Bốn là, tăng cường công tác quản lý nhà nước về thương mại điện tử.

Cần nghiên cứu thành lập lực lượng chuyên trách về quản lý thương mại điện tử và phòng, chống gian lận số, có thể trực thuộc Bộ Công Thương hoặc phối hợp với Bộ Công an. Đồng thời, áp dụng cơ chế “giám sát chủ động” đối với các sàn thương mại điện tử, bắt buộc lưu trữ và cung cấp dữ liệu giao dịch khi được yêu cầu, tự động báo cáo các hành vi nghi ngờ gian lận. Các cơ quan chức năng cần tăng cường hoạt động quản lý, giám sát hàng hóa trên môi trường mạng; tổ chức kiểm tra thường xuyên, định kỳ và đột xuất các sàn thương mại điện tử, ví điện tử, đơn vị

vận hành nền tảng xuyên biên giới; kịp thời yêu cầu các sàn thương mại điện tử, mạng xã hội phối hợp rà soát, gỡ bỏ thông tin sản phẩm, hàng hóa vi phạm pháp luật; đẩy mạnh chia sẻ cơ sở dữ liệu, kết nối để khai thác thông tin phục vụ cho công tác quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh thương mại điện tử. Ngoài ra, tham gia ký kết những văn bản hợp tác quốc tế có liên quan đến lĩnh vực thương mại điện tử để phòng, chống các hành vi gian lận thương mại điện tử xuyên biên giới.

4. Kết luận

Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử, các hành vi gian lận cũng ngày càng gia tăng với thủ đoạn tinh vi và phức tạp, hậu quả thiệt hại ngày càng lớn. Do vậy, việc nhận diện kịp thời, xây dựng kế hoạch, biện pháp phòng ngừa, đấu tranh với các hành vi này là hết sức cần thiết, trong đó, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý, doanh nghiệp và người tiêu dùng, cùng với việc ứng dụng công nghệ tiên tiến và nâng cao nhận thức cộng đồng nhằm xây dựng một hệ sinh thái thương mại điện tử an toàn, lành mạnh, thúc đẩy sự phát triển kinh tế bền vững□

Chú thích:

1. Xúc tiến hàng Việt: Động lực từ chuyển đổi số logistics và thương mại điện tử. <https://moit.gov.vn>, ngày 21/9/2025.
2. Xử lý hơn 30.000 vụ liên quan đến gian lận thương mại trong 7 tháng đầu năm. <https://baochinhphu.vn>, ngày 05/8/2024.
3. Chống gian lận thương mại, hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trên thương mại điện tử. <https://dms.gov.vn>, ngày 14/3/2025.

Tài liệu tham khảo:

1. Quốc hội (2017). *Bộ luật Hình sự* năm 2017.
2. Quốc hội (2005). *Luật Thương mại* năm 2005.
3. Quốc hội (2018). *Luật An ninh mạng* năm 2018.
4. Quốc hội (2023). *Luật Giao dịch điện tử* năm 2023.
5. Giải pháp AI chống gian lận trong thương mại điện tử. <https://cand.com.vn>, ngày 07/5/2024.