

Hà Nội thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử

15:12 28/07/2026

Thông qua Đề án “Thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử”, Hà Nội hướng tới xây dựng hệ sinh thái mua sắm trực tuyến an toàn, minh bạch, tăng cường truy xuất nguồn gốc, xử lý phản ánh của người tiêu dùng và hỗ trợ doanh nghiệp phát triển bền vững.

UBND thành phố Hà Nội ban hành Quyết định số 3732/QĐ-UBND về việc ban hành Đề án "Thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử thành phố Hà Nội".



Khách hàng mua sắm tại siêu thị GO! Thăng Long. Ảnh: Minh Khánh

Theo Đề án, mục tiêu tổng quát là xây dựng và vận hành thí điểm mô hình tiêu dùng số và bảo trợ thương mại điện tử do thành phố dẫn dắt, hình thành môi trường mua sắm số minh bạch, an toàn, có truy xuất nguồn gốc, có cơ chế hỗ

trợ và bảo vệ người tiêu dùng. Đồng thời, tạo nguồn dữ liệu tin cậy phục vụ công tác quản lý, điều hành, dự báo, cảnh báo rủi ro và phát triển thị trường.

Đến năm 2028, thành phố phấn đấu có 500 chủ thể tham gia hoặc kết nối mô hình; 1.000 sản phẩm được công khai trên gian hàng số hoặc chuyên mục liên kết; tối thiểu 80% sản phẩm có truy xuất nguồn gốc hoặc mã định danh phù hợp; 100% chủ thể được hướng dẫn công khai thông tin bắt buộc; 90% phản ánh, khiếu nại được phân loại và chuyển xử lý đúng hạn; 70% vụ việc được phản hồi cho người tiêu dùng trong thời hạn công bố; tổ chức 20 lớp tập huấn, chương trình hướng dẫn; xây dựng 1 bộ Dashboard điều hành và đạt mức hài lòng 80% của các chủ thể tham gia.

Để triển khai hiệu quả Đề án, thành phố xác định nhiệm vụ trọng tâm là xây dựng bộ quy tắc vận hành thống nhất đối với mô hình bảo trợ thương mại điện tử. Quy chế sẽ quy định rõ trách nhiệm của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, chính quyền địa phương, doanh nghiệp nền tảng, sàn thương mại điện tử và chủ thể kinh doanh; đồng thời xây dựng cơ chế phối hợp liên ngành giữa các sở, ngành, lực lượng chức năng và UBND các xã, phường.

Về hạ tầng công nghệ, Đề án được phát triển theo hướng liên kết với các nền tảng hiện có, tận dụng cổng thông tin, ứng dụng công dân số, hệ thống phản ánh và dữ liệu của thành phố theo nguyên tắc không đầu tư trùng lặp.

Bên cạnh đó, thành phố sẽ xây dựng chuyên trang hoặc module "Gian hàng số Thủ đô" để công khai danh mục chủ thể, sản phẩm đủ điều kiện, thông tin truy xuất nguồn gốc, chính sách đổi trả và kênh tiếp nhận phản ánh của người tiêu dùng.

Đề án cũng chú trọng phòng, chống hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc và gian lận thương mại. Trong giai đoạn thí điểm, Chi cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội là đầu mối phối hợp chuyên ngành đối với các dấu hiệu hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng nhập lậu, gian lận thương mại và quảng cáo sai sự thật. Dữ liệu kiểm tra, xử lý vi phạm sẽ được sử dụng để cập nhật bản đồ rủi ro.

Ngoài ra, thành phố sẽ đẩy mạnh ứng dụng dữ liệu, phân tích, cảnh báo sớm và trí tuệ nhân tạo trong vận hành Đề án; đồng thời triển khai các hoạt động truyền thông, đào tạo và huy động nguồn lực xã hội hóa.

Ngoài ra, chiến dịch truyền thông "Tiêu dùng số an toàn - chủ thể kinh doanh đạt tiêu chí minh bạch - sản phẩm rõ nguồn gốc" sẽ được triển khai rộng rãi, cùng với các chương trình đào tạo cho cán bộ, hộ kinh doanh, doanh nghiệp,

người tiêu dùng và tổ chuyển đổi số cộng đồng, góp phần thúc đẩy môi trường thương mại điện tử minh bạch, an toàn và bền vững trên địa bàn thành phố.

Minh Khánh