

XU HƯỚNG MUA SẴM TRÊN SÀN VÀ KHUNG PHÁP LÝ TRONG TMĐT

Hà Nội, ngày 06 tháng 4 năm 2023



TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

MỤC LỤC

- I. THỰC TRẠNG
- II. XU HƯỚNG
- III. KHUNG PHÁP LÝ
- IV. ĐỀ XUẤT

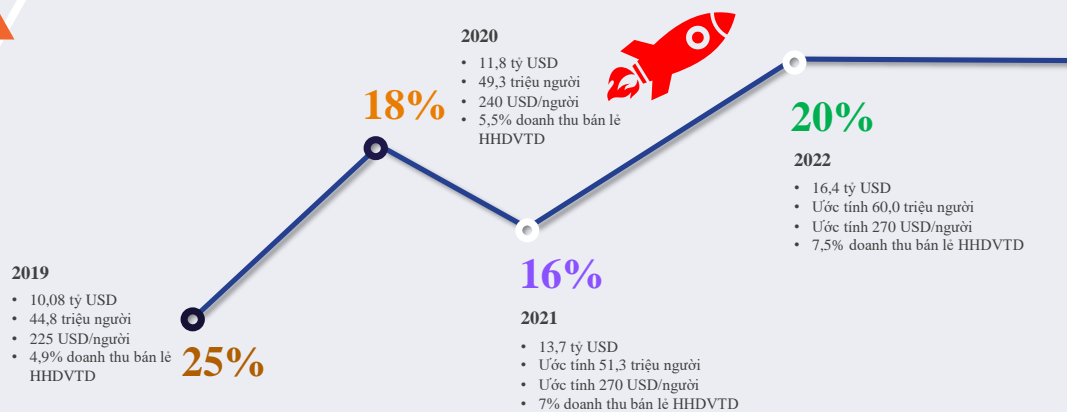
TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

Covid 19

1. Người mua: Online nhiều và thường xuyên hơn; **Đa dạng độ tuổi**; Giới tính;
2. Người bán: Tăng nhanh cả số lượng và chất lượng => **Cạnh tranh hơn => Đòi hỏi Nhà cung cấp thấu hiểu thị trường/Khách hàng để chọn lựa, hiển thị trên nhiều kênh bán hàng hơn, Trải nghiệm mua sắm thuận tiện hơn; Kế hoạch xây dựng thương hiệu bài bản hơn...**
3. Các sàn phổ biến: Shopee, Lazada, TikTok Shop, Tiki, Sendo
4. **Gian lận thương mại trực tuyến gia tăng**

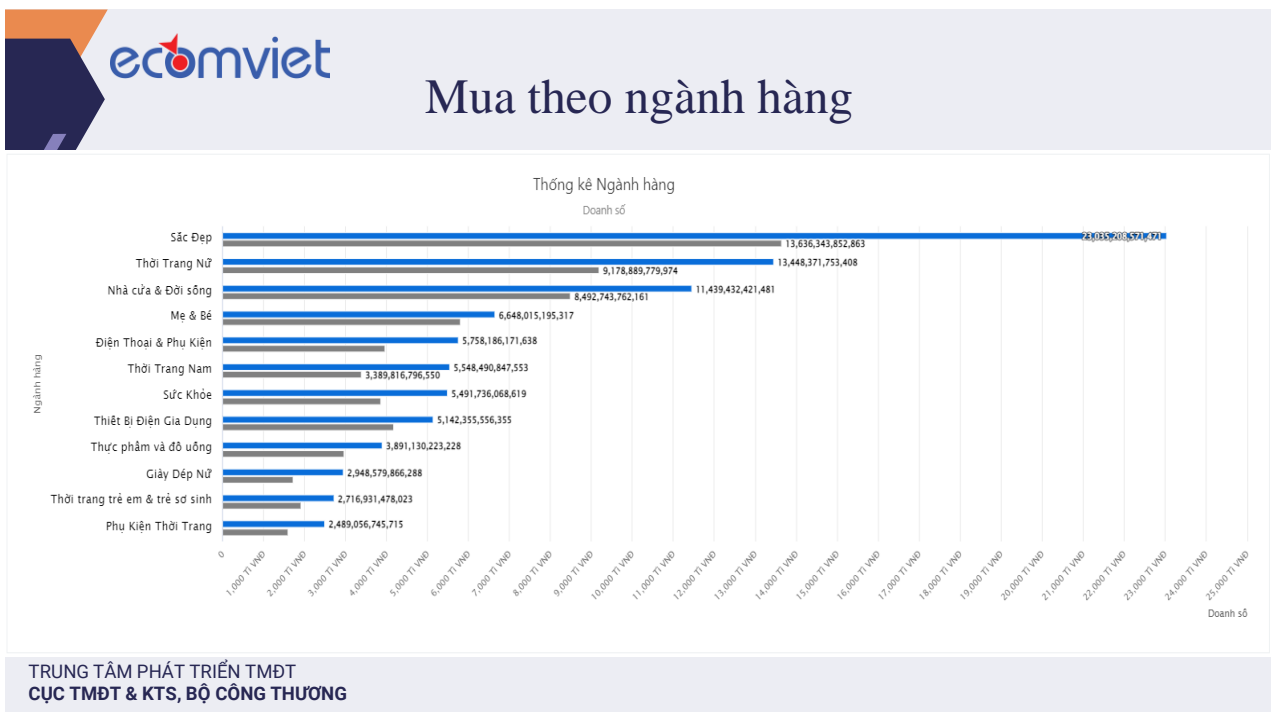
TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

B2C tại Việt Nam



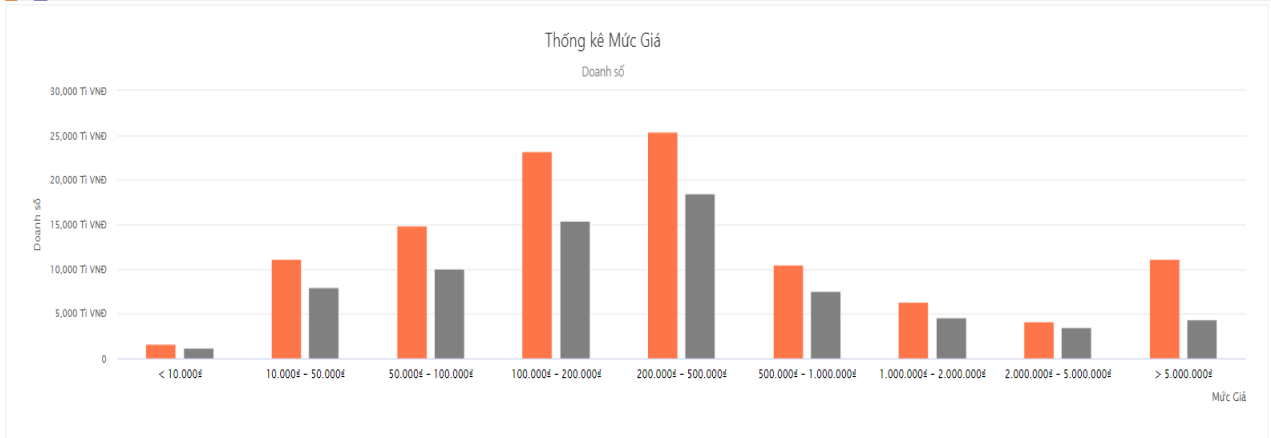
TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

Nguồn: Sách trắng TMĐT Việt Nam 2022 – Cục TMĐT và KTS





Mua theo mức giá



TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG



Doanh số theo Thương hiệu và Vùng miền

Thống kê Thương hiệu

Doanh số

THƯƠNG HIỆU	DOANH SỐ	DOANH SỐ 12 THÁNG TRƯỚC ĐÓ
la roche-posay	28.90% 2.931.052.804.432đ	24.85% 888.162.296.952đ
samsung	12.43% 1.260.608.923.834đ	21.22% 758.123.232.312đ
loreal paris	11.97% 1.213.897.375.803đ	0%
maybelline new york	11.04% 1.119.965.680.849đ	0%
apple	10.01% 1.106.294.643.650đ	25.42% 906.377.652.311đ
xiaomi	9.99% 1.013.510.267.335đ	20.31% 725.725.081.587đ
garnier	4.19% 424.703.692.606đ	0%
loreal paris	3.95% 400.726.675.325đ	0%
lock&lock	3.66% 370.799.426.041đ	8.20% 293.075.850.609đ
vichy	2.96% 299.970.929.483đ	0%

Thống kê Vùng miền (người bán/shop)

Doanh số

VÙNG MIỀN	DOANH SỐ	DOANH SỐ 12 THÁNG TRƯỚC ĐÓ
Hà Nội	43.77% 44.845.014.814.207đ	49.67% 33.532.256.410.479đ
TP Hồ Chí Minh	43.75% 44.823.320.503.605đ	39.08% 26.384.897.901.480đ
Nước ngoài	7.64% 7.833.026.770.896đ	6.47% 4.370.034.270.010đ
Nam Định	1.22% 1.252.643.304.635đ	1.08% 726.476.652.465đ
Bắc Ninh	0.83% 649.828.809.946đ	1.00% 673.051.748.195đ
Đà Nẵng	0.62% 632.123.864.115đ	0.66% 443.041.544.166đ
Hải Dương	0.60% 611.331.701.645đ	0.63% 427.392.784.463đ
Bình Dương	0.59% 600.270.865.640đ	0.70% 469.566.624.452đ
Hưng Yên	0.55% 565.627.259.992đ	0.73% 489.862.489.674đ
Thái Bình	0.44% 449.934.782.949đ	0%

Loại hình Shop

Thống kê kiểu Shop

Doanh số

Kiểu Shop	Doanh số	Doanh số 12 tháng trước đó
Shop Thông thường	73.71% 79.978.607.791.820đ	79.57% 58.111.409.231.731đ
Shop Chính hãng (Mall)	26.29% 28.528.829.047.802đ	20.43% 14.922.553.834.382đ

Có 6.873 shop Mall: chiếm 1.95%

Có 345.562 shop thường: chiếm 98.05%

Hà Nội/HCM/Kon Tum

EBI HCM 2022: 1/56

Doanh số 44.561.100.743.548đ (+37.54%) So với 12 Tháng trước đó 32.397.671.917.295đ	Sản phẩm đã bán 482.700.089 (+30.29%) So với 12 Tháng trước đó 370.468.413	Shop có lượt bán 132.163 (-18.02%) So với 12 Tháng trước đó 161.222	Số lượt đánh giá 67.073.319 (-20.30%) So với 12 Tháng trước đó 84.156.146	Sản phẩm có lượt bán 4.813.550 (+1.40%) So với 12 Tháng trước đó 4.747.081
---	--	---	---	--

EBI Hà Nội 2022: 2/56

Doanh số 44.638.828.376.607đ (+74.67%) So với 365 ngày trước đó 25.556.616.154.281đ	Sản phẩm đã bán 360.235.754 (+59.36%) So với 365 ngày trước đó 226.047.816	Shop có lượt bán 102.577 (-15.48%) So với 365 ngày trước đó 121.364	Số lượt đánh giá 47.170.294 (-12.58%) So với 365 ngày trước đó 53.958.300	Sản phẩm có lượt bán 4.417.571 (+10.65%) So với 365 ngày trước đó 3.992.472
---	--	---	---	---

EBI Kon Tum 2022: 54/56

Doanh số 37.689.751.744đ (+45.54%) So với 365 ngày trước đó 25.896.357.940đ	Sản phẩm đã bán 431.655 (+30.06%) So với 365 ngày trước đó 331.893	Shop có lượt bán 258 (-31.02%) So với 365 ngày trước đó 374	Số lượt đánh giá 70.351 (-21.50%) So với 365 ngày trước đó 89.619	Sản phẩm có lượt bán 7.725 (-0.28%) So với 365 ngày trước đó 7.747
---	--	---	---	--



MỤC LỤC

- I. HIỆN TRẠNG
- II. **XU HƯỚNG**
- III. KHUNG PHÁP LÝ
- IV. ĐỀ XUẤT

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG



Xu hướng phát triển TMĐT

1. Tiến tới thương mại số (dịch chuyển dữ liệu xuyên biên giới)
2. Phát triển Hệ sinh thái (Xúc tiến thương mại trên nền tảng số, **Phát triển TMĐT bền vững**, Thương mại không giấy tờ, Thanh toán, TXNG, Xử lý tranh chấp thương mại trực tuyến,...)

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG



Tiêu dùng bền vững

1. Người mua hạn chế sử dụng mặt hàng **tác động tiêu cực đến môi trường** và cộng đồng.
2. Người tiêu dùng ngày càng chú ý nhiều hơn đến giá trị thương hiệu, sản phẩm đạt mục tiêu kép “**xanh và sạch**”,...

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG



Xu hướng tiêu dùng mới

- Khách hàng không ngừng nâng cao kỳ vọng, luôn đặt ra những yêu cầu cao hơn, tìm kiếm trải nghiệm mua sắm thú vị hơn thay vì chỉ tập trung vào khuyến mãi.
- Trải nghiệm trí tuệ nhân tạo trong tính năng tìm kiếm bằng giọng nói và hình ảnh; cá nhân hóa đề xuất mặt hàng dựa trên lịch sử hay ứng dụng công nghệ thực tế ảo AR - trải nghiệm sản phẩm trực tuyến.
- Hệ sinh thái TMĐT bền vững để cùng đối tác kinh doanh và dịch vụ song hành phát triển cũng là những ưu điểm nổi bật trên sàn

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

Tâm lý khách hàng khi mua online

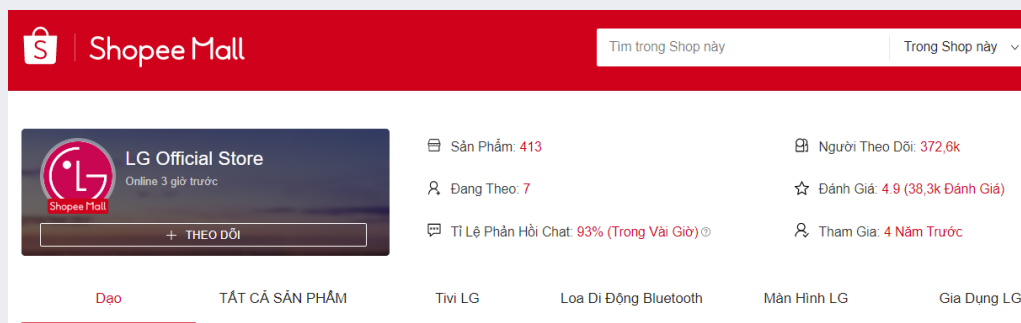
- Luôn thiếu sự kiên nhẫn
- Theo sở thích, mong muốn
- Thường đắn đo rất nhiều trước khi ra QĐ
- Quan tâm kỹ đến các thông tin sản phẩm
- Xu hướng thận trọng, thanh toán an toàn, được kiểm tra hàng
- Tâm lý tiết kiệm
- Thích tính chất riêng tư, hỏi hàng kín đáo



TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

Nhân tố ảnh hưởng đến QĐ mua hàng

Lượt like sản phẩm; Theo dõi số follow trên sàn; Đánh giá; Vị trí shop; Thời gian phản hồi; Tỷ lệ hủy đơn; Giá bán sản phẩm; Lượt bán,..



The screenshot shows the Shopee Mall interface for the LG Official Store. The store is online 3 hours ago. Key statistics include 413 products, 7 followers, a 4.9 rating (38,3k reviews), and a 93% chat response rate. The store has 4 years of participation. Below the statistics, there are category filters: Dao, TẤT CẢ SẢN PHẨM, Tivi LG, Loa Di Động Bluetooth, Màn Hình LG, and Gia Dụng LG.

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG



Đăng ký với BCT



[Trang chủ](#) [Giới thiệu](#) [Tin tức](#) [Văn bản pháp luật](#) [Biểu mẫu](#) [Hướng dẫn](#)

TRANG CHỦ » THÔNG TIN WEBSITE

THÔNG TIN WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Địa chỉ tên miền:	shopee.vn
Loại hình cung cấp dịch vụ:	Sàn giao dịch TMDT
Tên Doanh nghiệp:	Công ty TNHH Shopee
MST/ĐKKD/QĐTL:	0106773786
Trụ sở Doanh nghiệp:	Tầng 4-5-6, Tòa nhà Capital Place, số 29 đường Liễu Giai, P. Ngọc Khánh, Q. Ba Đình, Tp. Hà Nội
Tỉnh/Thành phố:	Hà Nội
Quốc gia:	Việt Nam
Điện thoại:	02473081221



TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG



Lưu ý khi mua sắm trên sàn

1. Tìm hiểu kỹ món hàng
2. Chọn đúng nơi - mua đúng lúc
3. Biết cách "săn" và sử dụng voucher
4. Dùng thẻ tín dụng khi mua sắm online
5. Theo dõi tình trạng đơn hàng

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

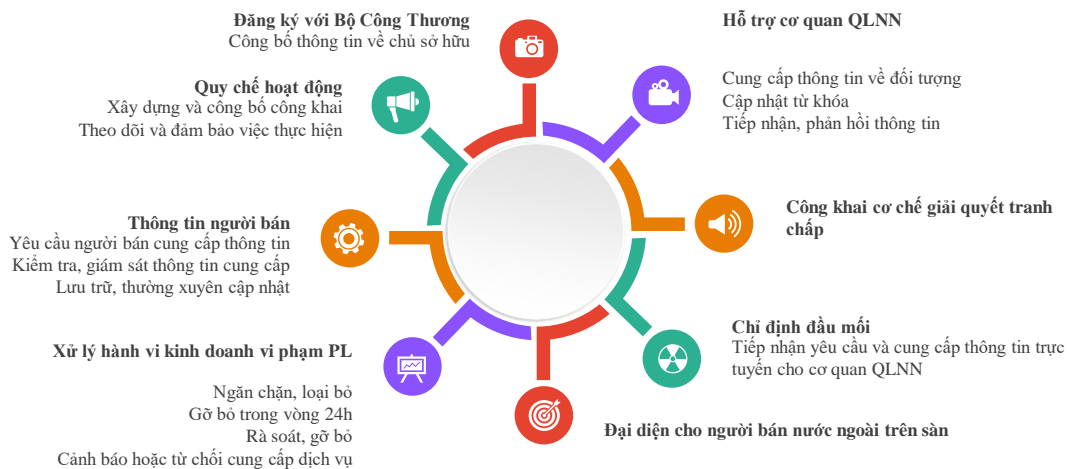


MỤC LỤC

- I. HIỆN TRẠNG
- II. XU HƯỚNG
- III. **KHUNG PHÁP LÝ**
- IV. ĐỀ XUẤT

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG


Quy định với Website CCDV



Bộ Quy tắc Kinh doanh có trách nhiệm vì NTD

1. Tiêu chuẩn: Nguồn hàng; Vận hành; Bán hàng và Tuân thủ pháp luật.
2. **Hướng tới kinh doanh có trách nhiệm trên TMĐT**
 - Thúc đẩy kinh doanh có trách nhiệm trên TMĐT đang được ưu tiên phát triển, nhất là khi số lượng người tiêu dùng khiếu nại khi mua hàng trên các sàn, website TMĐT, mạng xã hội... đã tăng lên nhanh chóng trong thời gian qua.
 - Cùng với các hoạt động thanh kiểm tra, Bộ Quy tắc được kỳ vọng giúp người bán hàng kinh doanh bền vững và hiệu quả hơn, đồng thời, giúp người tiêu dùng đánh giá và lựa chọn hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng thông minh.

Phản ánh website




BỘ CÔNG THƯƠNG
ONLINE.GOV.VN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH TRỰC TIẾP TRỰC TUYẾN


Dịch vụ công TMĐT
Bảo cáo TMĐT

[Trang Chủ](#) | [Tin tức](#) | [Hướng dẫn](#) | [Danh sách vi phạm](#) | [Danh sách bị phản ánh](#)


QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN
(Bước 4 - Các đơn vị phối hợp xử lý phản ánh bao gồm: Cục TMĐT & KTS, Tổng cục QLTT, Cục Cảnh tranh và BVNTD, Sở Công Thương...)




1. Gửi phản ánh
Tiếp nhận phản ánh




2. Chuyên viên
Tiếp nhận phản ánh



3. Doanh nghiệp giải trình



4. Các đơn vị phối hợp
Xử lý phản ánh



5. Thông báo kết quả

Trang chủ - Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại

Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại Website

1. Thông tin người phản ánh

Họ tên *

Email *

Ngày sinh *

Số CMND/CCCD/Passport *

Ảnh CMND/CCCD/Passport * [Chọn tệp] không có tệp...e được chọn
Chỉ chấp nhận định dạng: png,jpg,jpeg

Ngày cấp *

Nơi cấp *

Địa chỉ thường trú *

Điện thoại *

2. Thông tin website phản ánh

Loại phản ánh Kinh doanh, tiếp thị cho dịch vụ thực

Địa chỉ tên miền *

Tỉnh/Thành phố* ...Chọn tỉnh thành...
Chọn địa phương đối tượng bị phản ánh

Nội dung phản ánh *


File đính kèm [Chọn tệp] không có tệp...e được chọn
Chỉ chấp nhận định dạng: doc,docx,pdf,txt,zip,rar,zip,jpg,jpeg,rar,zip

Nhập mã xác nhận *

GỬI PHẢN ÁNH

Danh sách website bị phản ánh

Danh sách website bị phản ánh

Tìm kiếm ... 

STT	Tên miền	Cấp độ	Loại	Thương nhân	Nội dung	Ngày cập nhật
1	isteeelvn.com	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			28/03/2023
2	alimex.com.vn	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			15/02/2023
3	bonestgatti.vn	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			18/01/2023
4	donghotuanhung.com	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			18/01/2023
5	i-sacombank.com	Cấp 3	Lừa đảo trong thanh toán			18/01/2023
6	tuidasecondhand.com	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			16/01/2023
7	siethicapha.vn	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			16/01/2023
8	sinchai.com.vn	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			16/01/2023
9	nhathuocsuckhoe.com	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			16/01/2023
10	ghemassageglasi.com	Chưa đăng ký, thông báo	Phản ánh chưa đăng ký, thông báo			16/01/2023

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

MỤC LỤC

- I. HIỆN TRẠNG
- II. XU HƯỚNG
- III. KHUNG PHÁP LÝ
- IV. ĐỀ XUẤT

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

Đề xuất

1. Tiếp tục hoàn thiện Thể chế, chính sách:
 - Tạo thuận lợi cho phát triển TMĐT: Hạ tầng, Nhân lực; Khuyến khích khu vực tư nhân đổi mới sáng tạo và tích cực tham gia ứng dụng TMĐT;
 - Minh bạch thị trường, chuẩn hóa thông tin
 - Ban hành quy chế về bảo vệ người tiêu dùng
 - Thuế trong TMĐT
 - Sở hữu trí tuệ
2. Thu thập, Đồng bộ và chia sẻ dữ liệu

TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG

THANKS!

Do you have any questions?

ThanhNgV@moit.gov.vn

Mobile: 0986430979

website: www.idea.gov.vn



CREDITS: This presentation template was created by **Slidesgo**, including icons by **Flaticon**, infographics & images by **Freepik** and illustrations by **Stories**



TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN TMĐT
CỤC TMĐT & KTS, BỘ CÔNG THƯƠNG