BỘ CÔNG THƯƠNG
ỦY BAN CẠNH TRANH QUỐC GIA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 20 /QĐ-XPHC

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Xử phạt vi phạm hành chính

CHỦ TỊCH ỦY BAN CẠNH TRANH QUỐC GIA

Căn cứ Điều 57, Điều 68, Điều 70, Điều 78, Điều 85 Luật Xử lý vi phạm hành chính (sửa đổi, bổ sung năm 2020, năm 2025);

Căn cứ Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất và vật liệu nổ công nghiệp; điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả; hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí và Nghị định 24/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo quy định tại Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hóa chất và vật liệu nổ công nghiệp; điện lực, an toàn đập thủy điện, sử dụng năng lượng tiết kiệm và hiệu quả; hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoạt động dầu khí, kinh doanh xăng dầu và khí;

Căn cứ Biên bản vi phạm hành chính số 02/BB-VPHC lập ngày 10 tháng 01 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.

1. Xử phạt vi phạm hành chính đối với tổ chức có tên sau đây: Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG.

Địa chỉ trụ sở chính: Z06 Đường số 13, phường Tân Thuận, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Mã số doanh nghiệp: 0303490096.

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0303490096 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 09 tháng 9 năm 2024 và sửa đổi mới nhất lần thứ 45 vào ngày 19 tháng 9 năm 2025.

Người đại diện theo pháp luật: Ông Lê Hồng Minh; Giới tính: Nam; Chức danh: Chủ tịch hội đồng quản trị.

2. Đã thực hiện hành vi vi phạm hành chính:

2.1. *Hành vi thứ nhất:* Không thiết lập phương thức để người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin đồng ý cung cấp và bày tỏ sự đồng ý hoặc không đồng ý theo quy định.

Cụ thể: Lúc 14h00' ngày 10 tháng 01 năm 2026, tại Trụ sở Uỷ ban Cạnh tranh Quốc gia, số 25 Ngô Quyền, phường Cửa Nam, Hà Nội, Việt Nam, các bên đã ghi nhận hành vi Công ty không thiết lập phương thức để người tiêu dùng lựa chọn phạm vi thông tin đồng ý cung cấp và bày tỏ sự đồng ý hoặc không đồng ý theo quy định đối với một số thông tin.

Hành vi nêu trên vi phạm quy định tại khoản 2 Điều 17 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

2.2. *Hành vi thứ hai*: Không cho người tiêu dùng lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin của người tiêu dùng để quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và hoạt động có tính chất thương mại khác.

Cụ thể: Lúc 14h00' ngày 10 tháng 01 năm 2026, tại Trụ sở Uỷ ban Cạnh tranh Quốc gia, số 25 Ngô Quyền, phường Cửa Nam, Hà Nội, Việt Nam, các bên đã ghi nhận hành vi: trừ mục đích "cá nhân hóa quảng cáo và giới thiệu sản phẩm của đối tác", Công ty không có cơ chế để người tiêu dùng lựa chọn việc cho phép hoặc không cho phép sử dụng thông tin của người tiêu dùng đối với một số mục đích quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và hoạt động có tính chất thương mại khác.

Hành vi nêu trên vi phạm quy định tại điểm b khoản 4 Điều 18 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

2.3. *Hành vi thứ ba*: Điều kiện giao dịch chung không quy định cụ thể thời điểm áp dụng.

Cụ thể: Lúc 14h00' ngày 10 tháng 01 năm 2026, tại Trụ sở Uỷ ban Cạnh tranh Quốc gia, số 25 Ngô Quyền, phường Cửa Nam, Hà Nội, Việt Nam, các bên đã ghi nhận hành vi Công ty không quy định rõ thời điểm áp dụng đối với Thỏa thuận sử dụng dịch vụ Zalo (tại thời điểm lập vi bằng số 2021.2025/VB-TPLHN lập ngày 30 tháng 12 năm 2025 của Văn phòng Thừa Phát lại Hà Nội) và không quy định rõ thời điểm áp dụng đối với Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại (tại thời điểm lập biên bản).

Hành vi trên vi phạm quy định tại khoản 2 Điều 27 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

2.4. *Hành vi thứ tư*: Không công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết phản

ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ nhìn thấy tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên trang thông tin điện tử, phần mềm ứng dụng theo quy định.

Cụ thể: Lúc 14h00' ngày 10 tháng 01 năm 2026, tại Trụ sở Uỷ ban Cạnh tranh Quốc gia, số 25 Ngô Quyền, phường Cửa Nam, Hà Nội, Việt Nam, các bên đã ghi nhận hành vi Công ty không công khai Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại tại trụ sở Công ty.

Hành vi nêu trên vi phạm quy định tại khoản 3 Điều 31 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

2.5. *Hành vi thứ năm*: Quy định điều khoản không được phép quy định trong điều kiện giao dịch chung theo quy định.

Cụ thể: Lúc 14h00' ngày 10 tháng 01 năm 2026, tại Trụ sở Uỷ ban Cạnh tranh Quốc gia, số 25 Ngô Quyền, phường Cửa Nam, Hà Nội, Việt Nam, các bên đã ghi nhận hành vi Công ty quy định một số điều khoản không được phép quy định trong điều kiện giao dịch chung của Công ty.

Hành vi trên vi phạm quy định tại Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

2.6. *Hành vi thứ sáu*: Không công khai cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương các nội dung, cơ chế, chính sách áp dụng với người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định.

Cụ thể: Lúc 14h00' ngày 10 tháng 01 năm 2026, tại Trụ sở Uỷ ban Cạnh tranh Quốc gia, số 25 Ngô Quyền, phường Cửa Nam, Hà Nội, Việt Nam, các bên đã ghi nhận hành vi Công ty không công khai cho người tiêu dùng dễ bị tổn thương các nội dung, cơ chế, chính sách áp dụng với người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định tại trụ sở Công ty.

Hành vi trên vi phạm quy định tại điểm e khoản 3 Điều 8 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

3. Quy định tại:

3.1. Hành vi thứ nhất: tại điểm i khoản 1 và khoản 4 Điều 46 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 24/2025/NĐ-CP).

3.2. Hành vi thứ hai: tại điểm m khoản 1 và khoản 4 Điều 46 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 24/2025/NĐ-CP);

3.3. Hành vi thứ ba: tại điểm b khoản 2 và khoản 3 Điều 50 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 24/2025/NĐ-CP);

3.4. Hành vi thứ tư: tại khoản 3 Điều 61 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 24/2025/NĐ-CP);

3.5. Hành vi thứ năm: tại điểm a khoản 3, điểm a khoản 2 và điểm q khoản 1 Điều 53a Nghị định số 98/2020/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 24/2025/NĐ-CP);

3.6. Hành vi thứ sáu: tại điểm g khoản 1 Điều 46a Nghị định số 98/2020/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 24/2025/NĐ-CP).

4. Các tình tiết tăng nặng: không có.

5. Các tình tiết giảm nhẹ:

Công ty đã có hành vi ngăn chặn, làm giảm bớt hậu quả của vi phạm đối với hành vi thứ ba, hành vi thứ tư và hành vi thứ sáu.

6. Bị áp dụng hình thức xử phạt, biện pháp khắc phục hậu quả như sau:

a) Hình thức xử phạt chính: Phạt tiền.

Cụ thể:

- Phạt tiền 100.000.000 đồng (một trăm triệu đồng) đối với hành vi tại mục 2.1 nêu trên.

- Phạt tiền 100.000.000 đồng (một trăm triệu đồng) đối với hành vi tại mục 2.2 nêu trên.

- Phạt tiền 140.000.000 đồng (một trăm bốn mươi triệu đồng) đối với hành vi tại mục 2.3 nêu trên.

- Phạt tiền 50.000.000 đồng (năm mươi triệu đồng) đối với hành vi tại mục 2.4 nêu trên.

- Phạt tiền 350.000.000 đồng (ba trăm năm mươi triệu đồng) đối với hành vi tại mục 2.5 nêu trên.

- Phạt tiền 70.000.000 đồng (bảy mươi triệu đồng) đối với hành vi tại mục 2.6 nêu trên.

Tổng số tiền phạt: 810.000.000 đồng (tám trăm mười triệu đồng).

b) Hình thức xử phạt bổ sung: không có.

c) Biện pháp khắc phục hậu quả: không có.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Quyết định này được:

1. Giao cho ông Lê Hồng Minh là người đại diện theo pháp luật của Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG bị xử phạt có tên tại Điều 1 Quyết định này để chấp hành.

Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG có tên tại Điều 1 phải nghiêm chỉnh chấp hành Quyết định xử phạt này. Nếu quá thời hạn, Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG không tự nguyện chấp hành thì sẽ bị cưỡng chế thi hành theo quy định của pháp luật và cứ mỗi ngày chậm nộp tiền phạt thì cá nhân, tổ chức vi phạm phải nộp thêm 0,05% tính trên tổng số tiền phạt chưa nộp.

a) Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG bị xử phạt có tên tại Điều 1 phải nộp tiền phạt tại Kho bạc Nhà nước khu vực I theo thông tin nộp ngân sách nhà nước như sau:

Tài khoản: số 7111, mã chương 016, mã nội dung kinh tế: 4299, cơ quan quản lý thu: Bộ Công Thương (Mã ĐVQHNS: 1054716) tại Kho bạc Nhà nước Khu vực I, mã cơ quan ra quyết định xử phạt: 11158 trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này.

b) Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG có quyền khiếu nại hoặc khởi kiện hành chính đối với Quyết định này theo quy định của pháp luật.

2. Gửi cho Kho bạc Nhà nước khu vực I để thu tiền phạt.

3. Gửi cho Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia để tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: Hồ sơ.

CHỦ TỊCH

BỘ CÔNG THƯƠNG ỦY BAN CẠNH TRANH QUỐC GIA

Trịnh Anh Tuấn