

# GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TUYẾN GIỮA DOANH NGHIỆP VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ Ở VIỆT NAM

**DƯƠNG QUỲNH HOA \***

**Tóm tắt:** Bài viết xem xét khái niệm giải quyết tranh chấp trực tuyến và phân tích để thấy giải quyết tranh chấp trực tuyến là lựa chọn tốt để giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử. Bài viết cũng chỉ ra những thuận lợi và khó khăn chính khi sử dụng phương thức trực tuyến giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng; đánh giá thực trạng pháp luật, từ đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp trực tuyến giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử ở Việt Nam.

**Từ khoá:** Giải quyết tranh chấp trực tuyến, ODR, người tiêu dùng, thương mại điện tử, B2C

Nhận bài: 04/7/2021

Hoàn thành biên tập: 28/6/2022

Duyệt đăng: 28/6/2022

ONLINE DISPUTES RESOLUTION BETWEEN BUSINESSES TO CONSUMERS IN E-COMMERCE IN VIETNAM

**Abstract:** This article examines the concept of online dispute resolution and proposes that online dispute resolution is a good choice to resolve disputes between businesses to consumers in the field of e-commerce. The article also points out the main advantages and disadvantages when using online methods to resolve disputes between businesses to consumers; assess the legal status, thereby proposing some solutions to improve the law on online disputes resolution between businesses to consumers in the field of e-commerce in Vietnam.

**Keywords:** Online dispute resolution, ODR, consumers, e-commerce, B2C

Received: July 4<sup>th</sup>, 2021; Editing completed: June 28<sup>th</sup>, 2022; Accepted for publication: June 28<sup>th</sup>, 2022

Sự phát triển mạnh mẽ của Internet đã làm thay đổi phương thức kinh doanh của các doanh nghiệp kinh doanh bán lẻ và ứng dụng thương mại điện tử (TMĐT), góp phần đẩy mạnh sự phát triển của thương mại trực tuyến giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng (Business to Consumer - B2C) trong thời gian qua. Internet đã thu hút sự tham gia toàn cầu vào TMĐT ngay cả đối với những người không đủ khả năng tham gia trực tiếp vào các thị trường ngoại tuyến. Người tiêu

dùng và doanh nghiệp từ các quốc gia khác nhau có thể dễ dàng tham gia các giao dịch xuyên biên giới. Đặc biệt trong bối cảnh đại dịch Covid-19 bùng phát mạnh mẽ, cùng với các biện pháp ứng phó như giãn cách xã hội, phong tỏa, đóng cửa biên giới, tạm dừng hoạt động nhà máy, cửa hàng..., các hoạt động thương mại đã chuyển dần theo hướng dựa nhiều hơn vào nền tảng trực tuyến. Nền thương mại toàn cầu mới này đang tạo ra một cú hích đối với số lượng các tranh chấp thương mại quốc tế<sup>1</sup>.

\* Tiến sĩ, Viện Nhà nước và Pháp luật,  
Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam  
E-mail: dqhoa77@gmail.com

<sup>1</sup> Colin Rule, *ODR for Business*, San Francisco: Jossey Bass, 2002, tr. 96.

Mặc dù trên các sàn TMĐT đã thiết lập cơ chế xử lý tranh chấp nhưng cơ chế này có thể chưa đủ hữu hiệu để xử lý tranh chấp phức tạp giữa các bên. Trong bối cảnh Covid-19, cách giải quyết tranh chấp theo con đường truyền thống gây khó khăn cho các bên tham gia giao dịch do khả năng trực tiếp gặp nhau hoặc gặp bên thứ ba (cơ quan giải quyết tranh chấp) trở nên hạn chế, thậm chí không khả thi. Do đó, ở một mức độ nhất định, khả năng hỗ trợ và mở rộng thương mại quốc tế có thể bị hạn chế do thiếu khuôn khổ hiệu quả để giải quyết các tranh chấp thương mại quốc tế một cách đơn giản, nhanh chóng với chi phí thấp. Từ đó dẫn đến nhu cầu cấp bách phát triển nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) đủ rộng, đủ hữu hiệu để có thể áp dụng được cả trong môi trường TMĐT và thương mại truyền thống. Mặc dù việc áp dụng ODR không chỉ giới hạn trong các tranh chấp phát sinh từ các giao dịch trực tuyến B2C, thực tiễn ODR ở nhiều nước trên thế giới cho thấy nó đặc biệt thích hợp với tranh chấp giữa các chủ thể này trong lĩnh vực TMĐT.

### **1. Khái niệm giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR)**

Một số học giả cho rằng khái niệm ODR ra đời dựa trên các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế như thương lượng, hoà giải, trọng tài (Alternative Dispute Resolution - ADR). ODR thực chất là một thuật ngữ ghép giữa “trực tuyến” (Online) và “giải quyết tranh chấp thay thế” (ADR)<sup>2</sup>. ODR ra đời và phát triển dựa trên sự kết hợp giữa các

phương thức giải quyết tranh chấp thay thế truyền thống và công nghệ thông tin truyền thông (Information Communication Technology - ICT) trong bối cảnh TMĐT phát triển mạnh, dẫn đến các phương tiện giải quyết tranh chấp truyền thống trở nên không hiệu quả hoặc không khả dụng<sup>3</sup>. Như vậy, khi quá trình giải quyết tranh chấp thay thế được thực hiện chủ yếu trên trực tuyến thì được gọi là ODR. Tuy nhiên, ODR không chỉ là một biểu mẫu trên trang web với một vài trường nhằm mục đích thu thập thông tin để lập hồ sơ hay chỉ đơn thuần sử dụng thư điện tử để trao đổi mà ODR được hiểu là phần mềm tinh vi có khả năng xử lý các quy trình hành chính trực tuyến mà trước đó được tiến hành ngoại tuyến. Do đó, các dịch vụ của ODR phải có khả năng thực hiện hầu hết các thủ tục giải quyết tranh chấp, bao gồm nộp đơn ban đầu, thiết lập các cuộc gặp trung lập, các quy trình chứng minh, xét hỏi (nếu cần), các cuộc thảo luận trực tuyến và thậm chí cả việc ra các quyết định ràng buộc các bên. ODR đơn giản là phương tiện khác để giải quyết các tranh chấp từ đầu đến cuối nhưng vẫn tôn trọng các nguyên tắc, thủ tục hợp lệ<sup>4</sup>.

Một số nhà bình luận khác lại cho rằng, tất cả các phương thức giải quyết tranh chấp, không chỉ có ADR đều có thể được hỗ trợ, bổ sung bởi công nghệ, kể cả phương thức giải quyết bằng toà án vì một phần của học thuyết về sự kết hợp có cách tiếp cận rộng hơn bao gồm cả tranh tụng trực tuyến và các hình thức giải quyết tranh chấp khác khi

<sup>2</sup> Esther van den Heuvel, *Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-border E-disputes: An Introduction to ODR*, 2000, [www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf](http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf), truy cập 20/6/2021

<sup>3</sup> Katsh & Rifkin, *Online Dispute Resolution, Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001, tr. 9.

<sup>4</sup> García Álvaro, *Online Dispute Resolution Uncharted Territory*, 2003, tr. 180.

chúng được hỗ trợ phần lớn bởi các công cụ ICT<sup>5</sup>. Quan niệm thứ hai này có vẻ phù hợp hơn vì nó kết hợp tất cả các phương thức được sử dụng để giải quyết tranh chấp được thực hiện trên internet thông qua nền tảng trực tuyến phù hợp. Hơn nữa, cách tiếp cận này phù hợp với thực tế hơn ở chỗ thuật ngữ ODR được tạo ra dựa trên sự khác biệt về khái niệm giữa giải quyết tranh chấp trực tuyến và giải quyết tranh chấp trực tiếp.

Trong bài viết này, ODR được hiểu theo quan niệm thứ hai, đó là các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống, bao gồm thương lượng, hoà giải, trọng tài và toà án được thực hiện trên nền tảng trực tuyến.

Ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến (UNCITRAL's Technical Notes on Online Dispute Resolution) được ban hành bởi Ủy ban Liên hợp quốc về Luật thương mại quốc tế đã đưa ra định nghĩa về ODR như sau: ODR là cơ chế giải quyết tranh chấp thông qua việc sử dụng các phương tiện liên lạc điện tử và các công nghệ thông tin, truyền thông<sup>6</sup>. Cơ chế này có thể hỗ trợ các bên giải quyết tranh chấp một cách đơn giản, nhanh chóng, linh hoạt và an toàn mà không cần sự hiện diện vật lý tại một cuộc họp hoặc phiên xử<sup>7</sup>. Ghi chú này cũng ghi nhận rằng các phương thức ODR có thể bao gồm cả những quy trình lai, nghĩa là có cả hai yếu tố trực

tuyến và trực tiếp. Tuy nhiên, mức độ sử dụng trực tuyến trong quá trình giải quyết tranh chấp ODR như thế nào? Điều này vẫn còn có nhiều tranh cãi.

Có quan điểm cho rằng, giải quyết tranh chấp thông qua ODR thì tất cả các bước giải quyết tranh chấp phải được thực hiện trực tuyến với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin<sup>8</sup>. Trong khi đó, quan điểm khác cho rằng việc có thể tiến hành toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp thông qua nền tảng ODR như trên không dễ dàng, do đó quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến có thể được thực hiện theo những cách khác nhau<sup>9</sup>. Trong phạm vi bài viết này mức độ hiện diện của ICT trong quá trình ODR được hiểu là sự trợ giúp một phần hoặc toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp.

## **2. Giải quyết tranh chấp trực tuyến - Sự lựa chọn phù hợp cho tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử**

Sự phát triển của công nghệ thông tin và số lượng người truy cập internet đã phá vỡ các rào cản biên giới địa lý vốn ngăn cách thị trường giữa các quốc gia. Theo đó, các thị trường đang thay đổi và tốc độ phi quốc gia hoá diễn ra nhanh chóng. Cuối những năm 90

<sup>5</sup> Kaufmann-Kohler & Schultz, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, 2004, tr. 5.

<sup>6</sup> [https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382\\_English\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf), truy cập 20/6/2021.

<sup>7</sup> <http://arbitrationblog.kluwerarbitration.com/2019/04/11/online-arbitration-in-theory-and-in-practice-a-comparative-study-in-common-law-and-civil-law-countries/>, truy cập 23/6/2021.

<sup>8</sup> Ihab Amro, "Online Arbitration in Theory and in Practice: A Comparative Study in Common Law and Civil Law Countries", 23/6/2021, xem thêm tại: <http://arbitrationblog.kluwerarbitration.com/2019/04/11/online-arbitration-in-theory-and-in-practice-a-comparative-study-in-common-law-and-civil-law-countries/>, truy cập 28/3/2022.

<sup>9</sup> UNCITRAL's Technical Notes on Online Dispute Resolution: "24. The process may be implemented differently by different administrators of the process, and may evolve over time." Xem thêm tại: [https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382\\_English\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf) truy cập 27/3/2022.

của thế kỉ trước, ước tính khoảng 2% dân số thế giới kết nối internet thì đến hết năm 2021 tỉ lệ sử dụng internet trên toàn cầu là 59,5%, tỉ lệ lớn nhất từ trước đến nay<sup>10</sup>. Châu Á có số người dùng internet lớn nhất, chiếm 35,5% thị trường toàn cầu<sup>11</sup>. Năm 1997, Việt Nam chính thức kết nối với internet toàn cầu. Những ngày đầu, số người sử dụng chỉ hơn 200.000 người nhưng năm 2021, đã có tới 65 triệu người sử dụng internet (70,3%) trong tổng số gần 98 triệu dân<sup>12</sup>. Hiện nay, Việt Nam nằm trong số các quốc gia có tỉ lệ người dùng internet cao nhất châu Á, đứng thứ 12/20 quốc gia dẫn đầu thế giới về số người dùng internet<sup>13</sup>.

Việc chấp nhận Internet như một nền tảng (platform) giao dịch thương mại tăng lên và sẽ tiếp tục tăng khi số lượng giao dịch thương mại mà người tiêu dùng hoàn thành trực tuyến tăng, cũng như số tiền người tiêu dùng chi tiêu tăng lên<sup>14</sup>. Thống kê TMĐT xác nhận tốc độ bùng nổ mà ngành công nghiệp này đã phát triển khi doanh số TMĐT bán lẻ toàn cầu lên tới hơn 2.854,8 tỉ đô la Mỹ trong năm 2020 và dự kiến đến năm 2025, con số này sẽ

đạt 4.198,5 tỉ đô la<sup>15</sup>. Số liệu thực tế cho thấy, doanh số TMĐT bán lẻ toàn cầu tăng đều qua các năm. Ở Việt Nam, năm 2019, TMĐT tăng trưởng mạnh mẽ, với quy mô thị trường lên tới khoảng 10,08 tỉ USD (tốc độ tăng trưởng so với năm 2018 đạt 25%<sup>16</sup>). Báo cáo e-Conomy SEA 2018 của Google và Temasek dự báo tốc độ tăng trưởng trung bình năm (Compound Average Growth Rate - CAGR) của giai đoạn 2015 - 2018 là 25% và thị trường đạt 33 tỉ USD vào năm 2025<sup>17</sup>.

Những dữ liệu này cho thấy sự kết hợp các ưu điểm của internet với hoạt động kinh doanh đã tạo ra khả năng tiếp cận dễ dàng với thị trường toàn cầu. TMĐT đã trở thành phân khúc phát triển nhanh nhất đối với người tiêu dùng, người kinh doanh và đối với sự phát triển kinh tế-xã hội. Kể từ khi thị trường điện tử mở rộng, các doanh nghiệp bắt đầu đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ để tạo ra các trang TMĐT, từ đó tạo điều kiện cho sự ra đời của nhiều phương thức kinh doanh hiện đại. Với sự tiện lợi của TMĐT và nhu cầu mua sắm trực tuyến, lĩnh vực TMĐT tăng cường sự kết nối giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng. Bên cạnh sự thuận tiện cho các doanh nghiệp và người tiêu dùng, các hình thức kinh doanh này cũng tiềm ẩn nhiều nguy cơ có thể gây thiệt hại cho người tiêu

<sup>10</sup> <https://thanhnien.vn/cong-nghe/luong-nguoi-dung-internet-tren-toan-the-gioi-dat-466-ti-1335331.html>, truy cập 21/8/2021.

<sup>11</sup> <https://nhandan.vn/thong-tin-so-soi-dong-thi-truong-internet-chau-a-401900>, truy cập 24/8/2021.

<sup>12</sup> *Chuyển đổi số tại Việt Nam và những thống kê ấn tượng*, <https://specials.laodong.vn/chuyen-doi-so-tai-viet-nam-va-nhung-thong-ke-an-tuong-2021/>, truy cập 21/8/2021.

<sup>13</sup> Thu Hoa, *Tự do internet ở Việt Nam là thực tế không thể phủ nhận*, <https://vovworld.vn/vi-VN/binh-luan/tu-do-internet-o-viet-nam-la-thuc-te-khong-the-phu-nhan-799546.vov>, truy cập 21/8/2021.

<sup>14</sup> *E-Commerce & Internet Industry Overview*, PLUNKETT RESEARCH, LTD., <http://www.plunkettresearch.com/Industries/ECommerceInternet/ECommerceInternetStatistics/tabid/167/Default.aspx>, truy cập 21/8/2021.

<sup>15</sup> Thông tấn xã Việt Nam, *Những thị trường thương mại điện tử phát triển nhanh nhất toàn cầu*, <https://infographics.vn/nhung-thi-truong-thuong-mai-dien-tu-phat-trien-nhanh-nhat-toan-cau/41652.vna> truy cập 28/3/2022.

<sup>16</sup> Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam, *Báo cáo chỉ số thương mại điện tử năm 2020*, tr. 30, <http://idea.gov.vn/?page=document>, truy cập 21/8/2021.

<sup>17</sup> Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam, *Báo cáo chỉ số thương mại điện tử năm 2019*, tr. 9, <http://idea.gov.vn/?page=document>, truy cập 21/8/2021.

dùng thông qua hình thức kinh doanh gian dối, thiếu trung thực và được nguy trang dưới nhiều hình thức tinh vi. Không hiếm trường hợp doanh nghiệp sử dụng thị trường các nước đang và kém phát triển, ví dụ như Việt Nam, làm nơi giải quyết hàng tồn kho, kém chất lượng, hàng giả, hàng nhái, hàng có chỉ dẫn gây nhầm lẫn hoặc tiến hành các biện pháp khuyến mại, quảng cáo gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng - nhóm người tiêu dùng chưa có nhiều cơ hội được đào tạo về tiêu dùng trong kĩ nguyên kĩ thuật số<sup>18</sup>. Theo thống kê của Cục TMĐT và kinh tế số (Bộ Công thương), có tới 72% số người dùng phản ánh chất lượng sản phẩm thấp hơn thông tin quảng cáo. Như vậy, tỉ lệ người tiêu dùng không hài lòng với chất lượng hàng hoá cũng như với nhà cung cấp là rất cao. Cùng với đó, những hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại cho người tiêu dùng ngày càng phổ biến như người bán không cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về sản phẩm; không chịu trách nhiệm về bảo hành, giao, nhận, đổi, trả hàng hoá;... làm gia tăng các tranh chấp thương mại điện tử<sup>19</sup>. Sự thay đổi về nội dung và hình thức tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng trong TMĐT đã và đang đòi hỏi các hình thức giải quyết tranh chấp phải thực hiện trên cơ sở nền tảng của nền kinh tế thị trường hiện đại. Khác với các tranh chấp khác trong kinh doanh, việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với các doanh nghiệp đặt ra

yêu cầu về tốc độ giải quyết vụ việc nhanh chóng, tiết kiệm, thuận lợi, hiệu quả; khắc phục được vị thế bất cân xứng trong mối quan hệ giữa người tiêu dùng với các doanh nghiệp cung ứng hàng hoá, dịch vụ; đảm bảo hài hoà lợi ích của người tiêu dùng, của doanh nghiệp và lợi ích chung của toàn xã hội.

Trong bối cảnh các tranh chấp về TMĐT ngày càng có xu hướng gia tăng, các phương thức giải quyết tranh chấp được tiến hành theo cách thức truyền thống đã trở nên không còn phù hợp. Ngay cả thị trường truyền thống với hệ thống pháp luật tương đối hoàn chỉnh nhưng tốc độ giải quyết những tranh chấp này cũng không nhanh, thậm chí không dễ dàng. Trên môi trường trực tuyến, việc giải quyết các tranh chấp càng trở nên phức tạp. Do vậy, phương thức ODR đã được đề xuất xuất phát từ lí do phương thức này dựa trên các hình thức giải quyết tranh chấp thay thế và toà án thông qua môi trường trực tuyến.

Giải quyết tranh chấp trực tuyến có ảnh hưởng đến việc cải thiện TMĐT, do đó các công ti thương mại lớn đã bắt đầu cung cấp cơ chế giải quyết tranh chấp trên trang web của họ. ODR có thể được cung cấp bởi những trung gian cung cấp dịch vụ khác nhau nhưng thành công nhất trong lĩnh vực này là Ebay, giải quyết 60 triệu tranh chấp TMĐT mỗi năm và thông qua trung tâm giải quyết, Ebay đã giải quyết thoả đáng hơn 80% tranh chấp này mà không cần có sự tham gia của con người<sup>20</sup>. Mặc dù TMĐT

<sup>18</sup> Trường Đại học Luật Hà Nội, *Giáo trình Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*, Nxb. Công an nhân dân, Hà Nội, 2012, tr. 174, 178.

<sup>19</sup> Minh Trang, *Giải quyết tranh chấp trực tuyến nhằm bảo vệ người tiêu dùng*, <https://www.dai-bieunhandan.vn/giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-nham-bao-ve-nguoi-tieu-dung-ywfx5x1m-56767>, truy cập 21/8/2021.

<sup>20</sup> E. Katsh, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice - A Treatise on Technology and Dispute Resolution*, <https://www.semanticscholar.org/paper/Online-Dispute-Resolution%3A-Theory-and-Practice%3A-A-Katsh/738a9f7f6572650766dcea1ba1dd80db5bba2700>, truy cập 24/8/2021.

B2C đã được quảng bá trên website của công ti (ví dụ Zara) cũng như trên thị trường nơi thương nhân và người tiêu dùng tương tác với nhau (ví dụ Amazon) nhưng người tiêu dùng vẫn thích mua hàng trong nước. Trong một khảo sát của CIGI-Ipsos về độ tin cậy và an ninh mạng năm 2017 với 24.225 người dùng internet tại 24 quốc gia thì 55% số người này cho biết rằng họ thích mua hàng hoá và dịch vụ trực tuyến được sản xuất tại quốc gia của họ<sup>21</sup>. Trong một khảo sát khác của CIGI-Ipsos cho thấy 22% số người trả lời rằng họ không bao giờ mua sắm trực tuyến, trong số 22% này thì 49% cho rằng nguyên nhân họ không mua sắm trực tuyến là do họ thiếu tin tưởng về hàng hoá, dịch vụ trên thị trường TMĐT<sup>22</sup>. Các nghiên cứu liên quan đến TMĐT cho thấy sự thiếu tin tưởng là yếu tố quan trọng dẫn đến việc giảm số lượng người tiêu dùng tham gia vào các giao dịch TMĐT. Nếu người tiêu dùng tin tưởng rằng mình sẽ được bảo vệ đầy đủ thì TMĐT sẽ phát triển mà không có bất kì sự cản trở nào. Chính vì thế, ODR ra đời như sự “phản ứng” với sự phát triển mạnh mẽ của việc kinh doanh trực tuyến và để giải quyết các tranh chấp phát sinh trên môi trường trực tuyến, trong đó có tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng. Việc sử dụng phương tiện internet để giải quyết tranh chấp TMĐT khi các bên ở xa nhau là lựa chọn

hợp lí. ODR hỗ trợ cho sự phát triển nhanh chóng của TMĐT, thúc đẩy người tiêu dùng thực hiện ngày càng nhiều giao dịch trực tuyến, do đó làm tăng tỉ suất lợi nhuận cho doanh nghiệp. Chính vì vậy, ODR trở thành lựa chọn tốt nhất để giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng, củng cố niềm tin của người tiêu dùng vào TMĐT. ODR là hệ thống giải quyết tranh chấp đáng tin cậy và hiệu quả, có thể giúp người tiêu dùng tin tưởng hơn vào thị trường TMĐT. Đồng thời, các doanh nhân cũng quan tâm đến việc phát triển các nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến, vì điều này cho phép họ giải quyết tranh chấp trực tiếp với người tiêu dùng, thay vì phải bỏ thời gian và tiền bạc vào việc tham gia tố tụng tại toà án.

### **3. Những lợi thế và khó khăn trong giải quyết tranh chấp trực tuyến giữa thương nhân và người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử**

#### *3.1. Lợi thế*

- Tiết kiệm thời gian, chi phí

Cùng với sự phát triển của TMĐT, số lượng tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng có xu hướng gia tăng, hệ thống ODR được xem là giải pháp hiệu quả giải quyết vấn đề này vì tiết kiệm được nhiều thời gian và chi phí cho doanh nghiệp đồng thời bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Quá trình giải quyết tranh chấp trực tuyến sẽ tiết kiệm được chi phí thuê văn phòng, chi phí đi lại, ăn ở của các bên do khoảng cách về địa lí, đặc biệt trong các tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài thì đây là chi phí đáng kể; chi phí lợi ích do đã tiết kiệm được thời gian di chuyển, thời gian giải quyết vụ việc (do có sự trợ giúp của trí tuệ nhân tạo nên thời gian nghiên cứu hồ sơ và

<sup>21</sup> Centre for International Governance Innovation CIGI-Ipsos Global Survey on Internet Security and Trust (2017), <https://www.cigionline.org/cigi-ipsos-global-survey-internet-security-and-trust/>, truy cập 24/8/2021.

<sup>22</sup> World Consumer Rights Day 2018 Briefing: E-Commerce Backgrounder Making Digital Marketplaces Fairer, <https://www.consumersinternational.org/media/154916/e-commerce-overview-report.pdf>, truy cập 24/8/2021.

giải quyết vụ việc được rút ngắn...). Việc sử dụng Internet để giải quyết tranh chấp có thể diễn nhanh quy trình vì các bên linh hoạt hơn khi sử dụng ODR bởi ODR có thể cho phép các bên làm việc 24/7.

- Thúc đẩy tiếp cận công lí

Động lực chính của việc sử dụng ODR là nhu cầu tiếp cận công lí với chi phí phải chăng. Đa số tranh chấp tiêu dùng thường có giá trị thấp, một trong những rào cản của các bên tranh chấp trong việc tiếp cận công lí chính là các chi phí để theo đuổi thủ tục pháp lí chính thức và tư vấn pháp luật nhiều khi còn cao hơn cả giá trị vụ kiện. Do đó, ODR với cơ cấu chi phí thấp hơn đã mở rộng cơ hội cho người tiêu dùng tiếp cận công lí.

ODR có tiềm năng tăng cường khả năng tiếp cận không chỉ cho những người tiêu dùng nói chung mà đặc biệt cho cả các nhóm yếu thế. Rào cản đối với các nhóm yếu thế có thể được xóa bỏ hoặc giảm thiểu thông qua công nghệ như xóa bỏ sự cô lập về mặt địa lí; những người khiếm thị hoặc khiếm thính cũng có thể tham gia được thông qua phần mềm nhận dạng giọng nói; người có khó khăn về ngôn ngữ thông qua phần mềm dịch thuật; người thiếu tự tin hoặc năng lực giao tiếp trực tiếp kém; những người bị bạo lực hoặc đe dọa thể chất. ODR cũng có thể cho phép giải quyết các tranh chấp giữa các bên từ các quốc gia và nền văn hoá khác nhau.

- Tương tác không đồng bộ, không đối đầu

Việc sử dụng thông tin liên lạc không đồng bộ cho phép các bên chuẩn bị những lập luận cũng như những phản ứng của mình mà không sợ bên kia bị đe dọa<sup>23</sup>. ODR tạo ra

các đường truyền thông tin mà trước đó chưa từng được sử dụng ở ngoại tuyến, trong các thủ tục pháp lí chính thức. Thủ tục của ODR là thủ tục bí mật. Chính yếu tố bảo mật sẽ khuyến khích sự trung thực của các bên trong việc bày tỏ các lập luận của mình, thúc đẩy các bên dàn xếp với nhau, đảm bảo rằng bất cứ điều gì các bên trình bày sẽ không được công bố hoặc chống lại họ trong một quy trình xét xử công khai khác.

- Không giới hạn về phạm vi lãnh thổ

Các tranh chấp TMĐT phát sinh từ các giao dịch TMĐT có thể tiến hành bởi các chủ thể thuộc các quốc gia, các vùng lãnh thổ khác nhau, do đó việc giải quyết tranh chấp TMĐT có đặc tính vượt biên giới quốc gia.

- Tạo điều kiện cho việc lưu trữ hồ sơ, dữ liệu, tìm kiếm

Các giao dịch trên mạng internet luôn bắt buộc phải sử dụng dịch vụ của đơn vị cung cấp hạ tầng mạng, dịch vụ internet, như đơn vị cung cấp server, hosting, mail services, dịch vụ sàn TMĐT,... nên các giao dịch này đều có thể lưu vết dữ liệu, có thể làm nguồn kiểm tra, xác thực giúp các tổ chức ODR thực hiện việc giải quyết tranh chấp hiệu quả. Các phương thức giải quyết tranh chấp ODR được sử dụng với sự kết hợp ICT nên nó luôn để lại dấu vết kĩ thuật số. Kể từ khi thông tin được truyền đi, nó được bảo quản dưới dạng kĩ thuật số và thậm chí sau khi bị xóa thì thường vẫn có thể khôi phục được. Vì vậy, các hồ sơ của ODR có thể tồn tại vĩnh viễn, làm tăng tính truy xuất nguồn gốc<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> Colin Rule, *ODR for Business*, San Francisco: Jossey Bass, 2002, tr. 62.

<sup>24</sup> Hà Công Anh Bảo & Lê Hằng Mỹ Hạnh, “Giải quyết tranh chấp trực tuyến - Khả năng áp dụng ở Việt Nam”, *Tạp chí Kinh tế đối ngoại*, số 93 (12/2017), <https://thongtinphapluatdansu.edu.vn/wp-content/uploads/2018/10/GI%E1%BA%A2I->

- Hiện đại và chính xác

ODR sử dụng các phương tiện kỹ thuật điện tử hiện đại hoạt động trên công nghệ điện tử. Ứng dụng công nghệ mang lại độ chính xác cao vì nhiều quy trình thủ tục được thực hiện tự động hoá.

### 3.2. *Khó khăn*

- Thiếu tiếp xúc trực diện

Ngôn ngữ cơ thể, giọng nói và nét mặt là những yếu tố quan trọng trong giao tiếp. Sự vắng mặt của các tín hiệu phi ngôn ngữ này có thể dẫn đến việc tiếp nhận thông tin sai lệch. Trong ODR, hội nghị truyền hình và các công nghệ trực tuyến khác có thể giúp các bên bù đắp cho việc thiếu hụt giao tiếp trực tiếp nhưng sẽ không thể thay thế được hoàn toàn. Bên thứ ba trung lập và công nghệ đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp thông tin có ý nghĩa và xây dựng lòng tin đối với các bên, chính vì vậy đòi hỏi bên thứ ba phải được đào tạo do trong quá trình ODR họ cũng cần phải giải thích thông tin liên lạc bằng văn bản.

- Yêu cầu về kỹ năng sử dụng máy tính và công nghệ thông tin

ODR yêu cầu tất cả các bên trong tranh chấp phải biết sử dụng các công nghệ website phức tạp. Hiện nay do mức độ tiến bộ công nghệ khác nhau nên không có tiêu chuẩn kỹ thuật áp dụng chung cho tất cả các quốc gia. Hơn nữa, các hệ điều hành khác nhau có thể không tương thích với mọi nền tảng ODR.

- Rào cản về ngôn ngữ

Hiện tại, hầu hết các dịch vụ ODR chỉ sử dụng ngôn ngữ tiếng Anh, đây có thể là một khó khăn khác trong việc diễn đạt chính xác thông tin và dẫn đến việc tiếp nhận thông tin

có thể bị sai lệch. Đây cũng có thể là rào cản không chỉ đối với những bên không nói ngôn ngữ tiếng Anh mà còn đối với những bên sử dụng nó như ngôn ngữ thứ hai hoặc thứ ba.

- Khó khăn về pháp lý

Khi sử dụng ODR cũng gặp một số vấn đề về mặt pháp lý do không có các tiêu chuẩn pháp lý rõ ràng. Các vấn đề như tính hợp lệ, tính xác thực của chữ ký, tính hợp lệ của việc truyền tải liệu, việc kiểm tra, xác thực các tài liệu, bằng chứng được các bên cung cấp, vấn đề bảo mật thông tin... cũng được đặt ra. Hơn nữa, các vấn đề như quốc tịch của phán quyết của trọng tài, việc công nhận và thực thi phán quyết điện tử như thế nào cũng cần phải làm rõ. Vấn đề bảo vệ người tiêu dùng đã trở thành một trong những mục tiêu chính của các nhà lập pháp không chỉ của Việt Nam mà còn của các nước trên thế giới nhằm tăng cường sự hài hoà pháp lý trong lĩnh vực này. Tuy nhiên, ở cấp độ quốc tế vẫn còn tồn tại sự bất đồng về mặt pháp lý trong lĩnh vực ICT.

### **4. Thực trạng pháp luật về giải quyết tranh chấp trực tuyến giữa thương nhân với người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử ở Việt Nam**

Mặc dù chưa ban hành văn bản quy phạm pháp luật nào để làm nền tảng pháp lý riêng cho việc áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và giải quyết các tranh chấp giữa thương nhân và người tiêu dùng nói riêng nhưng các văn bản pháp luật hiện hành của Việt Nam cũng đã có một số quy định điều chỉnh về phương thức này.

Trước hết là hệ thống pháp luật về TMĐT, đây là cơ sở ban đầu để thúc đẩy giải quyết tranh chấp trực tuyến giữa thương nhân với người tiêu dùng trong lĩnh vực TMĐT. Trong thời gian qua, khung khổ pháp lý về



TMĐT về cơ bản được hoàn thiện, trong đó phải kể đến sự ra đời của Luật Giao dịch điện tử năm 2005. Luật Giao dịch điện tử năm 2005 đã tạo nền tảng pháp lý cơ bản cho các giao dịch điện tử trong xã hội qua việc thừa nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu tương đương với văn bản và quy định giá trị pháp lý của chữ ký điện tử. Đây là yếu tố quan trọng đầu tiên tạo cơ sở pháp lý cho ODR phát triển. Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT (sau đây gọi là Nghị định số 52) đã liệt kê các phương thức giải quyết tranh chấp trong lĩnh vực TMĐT để các bên có thể lựa chọn khi có tranh chấp phát sinh. Tuy nhiên, Luật Giao dịch điện tử năm 2005 và Nghị định số 52 chỉ có một số quy định tản mát về giải quyết tranh chấp trong giao dịch TMĐT có liên quan gián tiếp đến cách thức tiến hành giải quyết tranh chấp trực tuyến và các quy định đó cũng mới chỉ dừng lại ở các nguyên tắc chung mà không có quy định mang tính đột phá về cơ chế đặc thù để tiến hành ODR<sup>25</sup>.

*Thứ hai*, liên quan đến hoà giải trực tuyến, Nghị định số 22/2017/NĐ-CP ngày 24/02/2017 của Chính phủ về hoà giải thương mại (sau đây gọi là Nghị định số 22) là một trong những văn bản pháp lý có quy định nội dung về hoà giải thương mại trực tuyến, bước đầu tạo điều kiện cho việc hình thành giải quyết tranh chấp trực tuyến. Tuy nhiên, các nội dung như: phạm vi tranh chấp được sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến; trình tự, thủ tục và giá trị pháp lý của các quyết định giải quyết tranh

chấp... chưa được cụ thể hoá nên khó xử lý đối với các trường hợp có tranh chấp xảy ra. Hơn nữa, tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 22 quy định “*thoả thuận hoà giải được lập bằng văn bản*” và tại khoản 1 Điều 15 quy định “*khi đạt được kết quả hoà giải thành thì các bên lập văn bản về kết quả hoà giải thành*”. Với quy định trên thì Trung tâm Hoà giải trực tuyến tại Việt Nam có thể gặp khó khăn về mặt pháp lý nếu giải quyết tranh chấp theo phương thức trực tuyến đối với các giao dịch điện tử, trong đó có thoả thuận hoà giải hoặc kết quả hoà giải thành được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu điện tử.

*Thứ ba*, về giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại trực tuyến, Luật Trọng tài thương mại (Luật TTTM) năm 2010 cũng đã có quy định hỗ trợ trọng tài trực tuyến, tuy nhiên còn một số điểm chưa rõ ràng, chẳng hạn:

Về hình thức của thoả thuận trọng tài và phán quyết trọng tài, Luật TTTM năm 2010 quy định thoả thuận trọng tài có thể bị vô hiệu nếu không thoả mãn điều kiện về hình thức. Theo quy định tại Điều 16 thì “*thoả thuận trọng tài phải được xác lập dưới dạng văn bản*”, trong đó có tính đến cả thoả thuận được trao đổi giữa các bên bằng telegram, fax, telex, thư điện tử và các hình thức khác theo quy định của pháp luật; phán quyết trọng tài phải được lập bằng văn bản và phải có chữ ký của trọng tài viên (khoản 1 Điều 61). Đối với yêu cầu này, hiện vẫn chưa có quy định rõ ràng liệu trọng tài viên có thể sử dụng chữ ký điện tử hay bắt buộc phải ký vào văn bản giấy và liệu có phải in phán quyết đó ra hay có thể chỉ cần gửi cho các bên dưới dạng file mềm qua email, qua nền tảng ODR, telex, fax v.v.. Do trọng tài được thực hiện trên nền

<sup>25</sup> Phan Thị Thanh Thủy, “Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến: Những vấn đề pháp lý đặt ra cho Việt Nam”, *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Luật học*, Tập 32, số 4/2016, tr. 42.

tảng trực tuyến nên việc xác lập thoả thuận trọng tài hay phán quyết trọng tài cũng có thể sẽ được thực hiện trực tuyến. Như vậy, nếu có một phán quyết trọng tài hoặc thoả thuận trọng tài được hình thành dưới dạng thông điệp dữ liệu điện tử tại Việt Nam hoặc của trọng tài nước ngoài thì có thể được công nhận và cho thi hành tại Việt Nam hay không?

Về phiên họp trọng tài, nếu giải quyết tranh chấp trực tuyến thì có thể có tình huống là các thành viên của hội đồng trọng tài sẽ chỉ ở các nước khác nhau và họp thông qua phiên họp trực tuyến mà không có cuộc gặp trực tiếp với các bên tranh chấp. Vậy, phiên họp trực tuyến đó có phù hợp với thoả thuận về địa điểm của trọng tài hay không nếu như các bên thoả thuận địa điểm giải quyết tranh chấp tại Việt Nam nhưng các trọng tài viên được chọn tham gia phiên họp từ các nước khác nhau? Nếu hội đồng trọng tài trong trường hợp này xét xử trực tuyến có bị xem là vi phạm thủ tục tố tụng trọng tài và bị từ chối công nhận, cho thi hành do vi phạm thủ tục tố tụng theo điểm d khoản 1 Điều 5 Công ước New York năm 1958 hoặc bị huỷ theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 68 Luật TTTM năm 2010 của Việt Nam hay không? Hoặc nếu trọng tài xét xử trực tuyến thì nơi nào được xem là địa điểm giải quyết tranh chấp để có thể xác định luật áp dụng cho thoả thuận trọng tài, xác định phạm vi tranh chấp được giải quyết bằng trọng tài và thậm chí xác định cả thủ tục huỷ hay từ chối công nhận và cho thi hành phán quyết trọng tài<sup>26</sup>?

<sup>26</sup> Nguyễn Thị Hoa, “Thực trạng áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hoà giải trực tuyến tại Liên minh châu Âu”, *Kỷ yếu hội thảo Giải quyết tranh chấp trực tuyến*, Bộ Tư pháp, Hà Nội, 2020, tr. 83.

Luật TTTM năm 2010 và Nghị quyết số 01/2014/NQ-HĐTP ngày 20/3/2014 của Hội đồng thẩm phán Toà án nhân dân tối cao hướng dẫn thi hành một số quy định của Luật TTTM đều không khẳng định phiên họp giải quyết tranh chấp bắt buộc phải được thực hiện trực tiếp nhưng lại ngụ ý điều đó. Cụ thể, khoản 1 Điều 54 quy định: “*Trường hợp các bên không có thoả thuận khác hoặc quy tắc tố tụng của trung tâm trọng tài không có quy định khác, thời gian và địa điểm mở phiên họp do hội đồng trọng tài quyết định*”. Trong khi đó, Điều 3 Luật TTTM năm 2010 quy định: “*Địa điểm giải quyết tranh chấp là nơi hội đồng trọng tài tiến hành giải quyết tranh chấp theo sự thoả thuận lựa chọn của các bên hoặc do hội đồng trọng tài quyết định nếu các bên không có thoả thuận. Nếu địa điểm giải quyết tranh chấp được tiến hành trên lãnh thổ Việt Nam thì phán quyết phải được coi là tuyên tại Việt Nam mà không phụ thuộc vào nơi hội đồng trọng tài tiến hành phiên họp để ra phán quyết đó*”. Như vậy, địa điểm giải quyết tranh chấp theo quy định của Luật TTTM năm 2010 là địa điểm về mặt địa lí. Do đó, sẽ có rủi ro cho phán quyết trọng tài xét xử trực tuyến bị từ chối công nhận và cho thi hành tại Việt Nam hoặc bị huỷ vì vi phạm thủ tục tố tụng trọng tài.

Về thi hành phán quyết trọng tài, Luật Thi hành án dân sự năm 2014 quy định, khi yêu cầu thi hành án, các bên phải nộp bản cứng của phán quyết trọng tài (khoản 1 Điều 27, Điều 31). Trên thực tế, cơ quan thi hành án cũng yêu cầu các bên phải cung cấp bản gốc hoặc bản sao công chứng phán quyết trọng tài khi tiếp nhận đơn yêu cầu thi hành phán quyết. Vậy, nếu trọng tài được giải quyết thông qua trực tuyến, hình thức

của phán quyết trọng tài trực tuyến có ảnh hưởng đến khả năng thi hành không?

*Thứ tư*, về giải quyết tranh chấp bằng toà án, mới đây, ngày 12/11/2021, Quốc hội đã ban hành Nghị quyết số 33/2021/QH15 về việc tổ chức phiên toà trực tuyến (sau đây gọi là Nghị quyết số 33). Theo đó, toà án nhân dân được tổ chức phiên toà trực tuyến để xét xử sơ thẩm vụ án dân sự có tính tiết đơn giản, tài liệu chứng cứ rõ ràng; phiên tòa trực tuyến được tổ chức tại phòng xử án, có sử dụng các thiết bị điện tử kết nối với nhau thông qua môi trường mạng, cho phép đương sự, người tham gia tố tụng khác tham gia phiên tòa tại địa điểm ngoài phòng xử án do tòa án quyết định nhưng vẫn bảo đảm trực tiếp theo dõi đầy đủ hình ảnh, âm thanh và tham gia các trình tự, thủ tục tố tụng của phiên tòa bằng lời nói, hành vi tố tụng liên tục, công khai, vào cùng một thời điểm; Việc tổ chức phiên tòa trực tuyến phải tuân thủ các quy định của pháp luật; bảo đảm an ninh, an toàn thông tin mạng và các điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật; bảo đảm sự tôn nghiêm của phiên tòa.

Bộ luật Tố tụng dân sự (BLTTDS) năm 2015 đã đưa ra một số quy định mới liên quan đến dữ liệu điện tử và việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình giải quyết tranh chấp tại toà án. Ví dụ, Điều 94 và Điều 95 BLTTDS năm 2015 đã bổ sung dữ liệu điện tử là chứng cứ có thể được thu thập. Ngoài ra, các thủ tục như gửi đơn khởi kiện, cấp, tổng đạt và thông báo có thể được thực hiện bằng phương tiện điện tử, nhằm hướng tới mục tiêu xây dựng toà án điện tử. Các quy định này khẳng định giá trị pháp lý của các chứng cứ được lập, lưu trữ dưới hình thức các dữ liệu điện tử. Sự khẳng định này

không chỉ có ý nghĩa cho quy trình tố tụng tại toà án mà còn là yếu tố thúc đẩy cho việc sử dụng chứng cứ điện tử trong tố tụng trọng tài hay trong quá trình hoà giải. Tuy nhiên, BLTTDS năm 2015 mới chỉ dừng lại ở các quy định mang tính nguyên tắc dẫn đến khó khăn trong quá trình giải quyết các tranh chấp thương mại được thực hiện bằng phương tiện điện tử. Mặc dù, BLTTDS quy định rằng “các tài liệu đọc được, nghe được, nhìn được” nhưng không có các quy định cụ thể về hình thức vật chất chứa đựng chứng cứ điện tử, trình tự thu thập, xác minh chứng cứ cũng như hướng dẫn các trình tự thủ tục tố tụng chuyên biệt để thụ lý giải quyết tranh chấp TMĐT.

BLTTDS năm 2015 cũng chưa có quy định riêng về trình tự, thủ tục, thẩm quyền giải quyết tranh chấp đối với TMĐT. Đối với các tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng thì việc xác định thẩm quyền toà án theo nơi cư trú của bị đơn như trong các quy định của BLTTDS năm 2015 sẽ gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là thẩm quyền trong việc đưa ra yêu cầu uỷ thác tư pháp (chỉ toà án nhân dân cấp tỉnh mới có thẩm quyền giải quyết các vụ án có yếu tố nước ngoài). Thực tiễn cho thấy việc sử dụng các phương tiện điện tử có thể được thực hiện không giới hạn về không gian hay nói chính xác là thực hiện ở bất kì địa điểm nào trên thế giới, đây cũng là thực tiễn sinh động khi xác định thẩm quyền để giải quyết các tranh chấp liên quan.

Theo Nghị quyết số 33, các phiên tòa mặc dù được tổ chức tại phòng xử án nhưng cho phép đương sự, người tham gia tố tụng khác có thể tham gia phiên tòa tại địa điểm ngoài phòng xử án do toà án quyết định.

Trong khi đó, các phiên xử trong tổ tụng toà án truyền thống đều được tiến hành tại trụ sở toà án (khoản 2 Điều 225 BLTTDS năm 2015) đồng thời, một trong những nghĩa vụ của đương sự là phải “có mặt” theo giấy triệu tập của toà án (Điều 70 BLTTDS năm 2015). Việc “có mặt” được hiểu là đương sự hoặc người được ủy quyền hợp pháp của mình phải hiện diện trực tiếp tại địa điểm hoặc trụ sở toà án, trong khuôn khổ phiên xét xử. Ngoài ra, theo các quy định về việc giao nộp, tiếp cận chứng cứ thì sau khi kết thúc, việc kí tên hoặc điểm chỉ vào biên bản (Điều 211 BLTTDS) đòi hỏi các bên tiến hành trực tiếp. Một khi các phiên họp và phiên xử được tiến hành theo hình thức trực tuyến thì các yêu cầu trên sẽ khó khả thi. BLTTDS năm 2015 cũng đã có quy định công nhận các chứng cứ điện tử để xử lí tranh chấp. Tuy nhiên, cách thức thu thập chứng cứ điện tử này như thế nào, quy trình ra sao, quyền của chủ thể liên quan khi tiến hành thu thập như thế nào... cũng chưa được Bộ luật quy định, cần sớm có văn bản dưới luật hướng dẫn rõ ràng, cụ thể.

### **5. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp trực tuyến giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử ở Việt Nam**

Như đã nêu, mặc dù Việt Nam đã bắt đầu thừa nhận và tạo cơ chế cho phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến song thực tiễn cho thấy việc triển khai thực hiện theo phương thức này vẫn còn khó khăn do thiếu khung pháp lí hoặc chưa có quy định rõ ràng và hướng dẫn chi tiết khiến cho giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam chưa phát triển. Để có thể áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến cần một số giải pháp sau:

*Thứ nhất*, sửa đổi, bổ sung Luật Giao dịch điện tử năm 2005, trong đó bổ sung phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến và sau đó xây dựng nghị định riêng về vấn đề này. Nghị định này cần làm rõ các nội dung như phạm vi tranh chấp được sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến; các phương thức giải quyết tranh chấp; trình tự, thủ tục và giá trị pháp lí của các quyết định giải quyết tranh chấp.

*Thứ hai*, về hoà giải trực tuyến, cần bổ sung các quy định phạm vi tranh chấp được sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến; trình tự, thủ tục và giá trị pháp lí của các quyết định giải quyết tranh chấp trực tuyến. Nghiên cứu kinh nghiệm của nhiều nước trên thế giới cho thấy, hầu hết pháp luật các quốc gia không quy định một cách rõ ràng trình tự thủ tục cũng như yêu cầu cần đạt được của một cuộc hoà giải mà chỉ xây dựng hệ nguyên tắc cơ bản cho các hoạt động hoà giải nói chung và kể cả hoà giải đối với các tranh chấp có liên quan đến người tiêu dùng. Tuy nhiên, đối với các nguyên tắc điều chỉnh hoạt động tổ tụng của hoà giải, trong khuôn khổ các tranh chấp người tiêu dùng, thủ tục hoà giải cần đáp ứng các nguyên tắc như tính linh hoạt, tính bảo đảm về mặt pháp lí, tính bảo mật và tính minh bạch. Bên cạnh đó, cần tính đến yêu cầu khách quan, công bằng và yêu cầu bảo vệ người yếu thế<sup>27</sup>.

*Thứ ba*, về trọng tài trực tuyến, pháp luật trọng tài thương mại cần sửa đổi hoặc có giải thích về cụm từ “bằng văn bản” của thoả thuận trọng tài, theo đó văn bản ở đây nên được hiểu theo nghĩa rộng bao gồm cả thông điệp dữ liệu điện tử. Điều 12 Luật Giao dịch

<sup>27</sup> Trần Thị Thuận Giang, Trần Lê Quốc Công, t.tđd, tr. 62.

điện tử năm 2005 quy định: “trường hợp pháp luật yêu cầu thông tin phải được thể hiện bằng văn bản thì thông điệp dữ liệu được xem là đáp ứng yêu cầu này nếu thông tin chứa trong thông điệp dữ liệu đó có thể truy cập và sử dụng được để tham chiếu khi cần thiết”. Như vậy, chỉ cần thoả thuận trọng tài đáp ứng yêu cầu của Điều 12 Luật Giao dịch điện tử năm 2005 thì thoả thuận đó được xem là có hiệu lực.

Pháp luật Việt Nam quy định về địa điểm tiến hành trọng tài là địa điểm địa lí, chính vì thế dẫn đến khó khăn trong việc xác định địa điểm trọng tài khi xét xử trực tuyến. Có thể học tập kinh nghiệm của một số nước đó là quy định địa điểm trọng tài về mặt pháp lí thay cho địa điểm về địa lí để có thể khắc phục được rủi ro phán quyết trọng tài xét xử trực tuyến bị từ chối công nhận và cho thi hành tại Việt Nam hoặc bị huỷ vì vi phạm thủ tục tố tụng trọng tài.

Cần có quy định cho phép hội đồng trọng tài có thể sử dụng chữ kí số để kí vào phán quyết. Như vậy vừa có thể khắc phục được những bất cập về hình thức phán quyết, vừa khắc phục được những bất cập, khó khăn trong thi hành phán quyết trọng tài.

*Thứ tư*, cần bổ sung quy định về cách thức, quy trình thu thập chứng cứ điện tử đảm bảo tính xác thực, tính hợp pháp để chứng minh cho các yêu cầu của các đương sự trong quá trình giải quyết tranh chấp; bổ sung quy định quyền của chủ thể liên quan khi tiến hành thu thập chứng cứ điện tử; cần thiết phải có hướng dẫn của Hội đồng thẩm phán Toà án nhân dân tối cao về thẩm quyền giải quyết tranh chấp đối với các vụ án liên quan đến hoạt động này, trình tự, thủ tục thu thập lưu giữ chứng cứ điện tử và giải thích

một cách thống nhất hay án lệ đối với các vụ án kinh doanh thương mại được thực hiện bằng phương tiện điện tử. Việc mở rộng thẩm quyền giải quyết các vụ án liên quan đến hoạt động TMĐT sẽ tiết kiệm thời gian, chi phí cho các cá nhân, tổ chức tham gia quan hệ này, đồng thời bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng cũng như các chủ thể khác một cách kịp thời, nhanh chóng.

Tóm lại, giải quyết tranh chấp trực tuyến chắc chắn là công cụ có tiềm năng trong giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng trong lĩnh vực TMĐT. Tuy nhiên, thủ tục giải quyết tranh chấp là thủ tục mang bản chất pháp lí nên việc ứng dụng khoa học công nghệ vào hoạt động này cũng phải đảm bảo tuân thủ các điều kiện pháp lí đặt ra. Đánh giá thực trạng pháp luật hiện hành về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử ở Việt Nam cho thấy chúng ta đang thiếu vắng khuôn khổ pháp lí đặc thù điều chỉnh phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến đối với các tranh chấp thương mại điện tử trong đó có tranh chấp giữa thương nhân với người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử. Vì vậy, bên cạnh đầu tư áp dụng công nghệ hạ tầng ODR vào hoạt động giải quyết tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng, cần phải chuẩn bị về cơ sở pháp lí để giải quyết hiệu quả tranh chấp phát sinh./.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hà Công Anh Bảo & Lê Hằng Mỹ Hạnh, “Giải quyết tranh chấp trực tuyến - Khả năng áp dụng ở Việt Nam”, *Tạp chí Kinh tế đối ngoại*, số 93 (12/2017).
2. Colin Rule, *ODR for Business*, San Francisco: Jossey Bass, 2002.

*(Xem tiếp trang 148)*