



Working Paper 2024.1.3.1
- Vol 1, No 3

**GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH TỪ THƯƠNG MẠI
ĐIỆN TỬ BẰNG PHƯƠNG THỨC TRỰC TUYẾN: BÀI HỌC KINH NGHIỆM
TỪ LIÊN MINH CHÂU ÂU VÀ KHUYẾN NGHỊ CHO VIỆT NAM**

Trần Vũ Bảo Phúc¹

Sinh viên K60 – Luật Kinh doanh quốc tế - Khoa Luật
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Hà Khánh Thư

Sinh viên K60 – Luật Thương mại quốc tế - Khoa Luật
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Mai Xuân Phong

Sinh viên K61 – CLC Kinh tế đối ngoại – Viện Kinh tế và Kinh doanh quốc tế
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Nguyễn Ngọc Hà

Giảng viên Khoa Luật

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Tóm tắt

Sau hai năm diễn ra đại dịch COVID 19, hoạt động thương mại điện tử đã có sự tăng trưởng mạnh mẽ trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng. Tại Việt Nam, năm 2022, tổng doanh số của bốn sàn thương mại điện tử kinh doanh theo mô hình B2C hàng đầu đã lên tới con số 141.000 tỷ đồng. Như một hệ quả, các tranh chấp tiêu dùng trong lĩnh vực này có xu hướng gia tăng nhanh chóng. Một trong những phương thức giải quyết được nhiều nước trên thế giới áp dụng là giải quyết tranh chấp trực tuyến. Từ những bài học của Liên minh châu Âu, bài viết đưa ra những khuyến nghị cho Việt Nam hoàn thiện khung pháp lý và tạo môi trường thuận lợi cho việc giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến.

¹ Tác giả liên hệ, Email: k60.2111650049@ftu.edu.vn.

Từ khóa: ODR, tranh chấp tiêu dùng, thương mại điện tử, Liên minh châu Âu, Việt Nam

ONLINE DISPUTE RESOLUTION FOR E-COMMERCE CONSUMER DISPUTE: LESSONS FROM EUROPEAN UNION AND RECOMMENDATIONS FOR VIETNAM

Abstract

After two years of COVID-19 pandemic, e-commerce has seen strong growth worldwide, especially in Vietnam. In 2022, the total sales of the four major e-commerce platforms reached 141 trillion VND. As a direct consequence, consumer disputes in this field have escalated rapidly. One of the solutions adopted by countries around the world is online dispute resolution. From the experience and lessons of the European Union, this article provides suggestions for Vietnam to improve its legal framework and create a favorable environment for online resolution of consumer disputes in e-commerce.

Key words: ODR, dispute resolution, e-commerce.

1. Lời mở đầu

Thương mại điện tử (TMĐT) tại Việt Nam là một lĩnh vực tăng trưởng nhanh chóng. Năm 2022, Việt Nam ghi nhận mức độ tăng trưởng 25% với quy mô thị trường tương đương là 20,5 tỷ USD. Đi cùng với sự phát triển này là số lượng đáng kể những tranh chấp tiêu dùng (TCTD) phát sinh từ TMĐT. Tuy nhiên, giải quyết tranh chấp thông qua tòa án có thủ tục phức tạp, kéo dài, gây tốn kém thời gian, chi phí. Trong khi đó, đặc trưng của những TCTD phát sinh từ TMĐT là các bên tham gia không có sự tiếp xúc trực tiếp, có thể cách xa về khoảng cách địa lý và giá trị của giao dịch thường nhỏ. Bình quân trong quý IV năm 2022, giá trị giao dịch của một đơn hàng đạt hơn 301.000 đồng. Vấn đề đặt ra là với giá trị trung bình của một giao dịch nhỏ như vậy, liệu người tiêu dùng (NTD) có thể sẵn sàng chi trả cho chi phí đi lại, chi phí tố tụng và dành thời gian để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình và tham gia giải quyết tranh chấp bằng thông qua những phương thức truyền thống phức tạp và có thể tốn kém không? Điều này gây ra tâm lý hoang mang, không tin tưởng của NTD trong TMĐT trước sự khó tiếp cận của biện pháp tư pháp bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình. Điều này đòi hỏi phải xây dựng và phát triển những phương thức giải quyết tranh chấp với thủ tục đơn giản, nhanh chóng và tiết kiệm chi phí đối với NTD. Trước tình hình này, một phương thức giải quyết tranh chấp khác linh hoạt và nhanh chóng nên được áp dụng. Đó chính là phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution, ODR).

Đi đầu trong xu hướng áp dụng ODR, EU đã sớm xây dựng các quy định cũng như nền tảng về ODR để giải quyết các tranh chấp về tiêu dùng phát sinh từ TMĐT. TMĐT đã trở thành một phần quan trọng của nền kinh tế châu Âu trong mười năm qua, đặc biệt là kể từ sau đại dịch COVID-19. Thời kỳ ngay trước đại dịch vào năm 2019, có khoảng 451 triệu công dân Liên minh châu Âu tham gia vào các hoạt động thương mại điện tử và con số này đã tăng lên 540 triệu vào năm 2023. Trước sự phát triển nhanh chóng của loại hình kinh tế này, khung pháp lý liên quan đến giao dịch điện tử, thương mại điện tử, chữ ký điện tử và dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử được áp dụng trong khuôn khổ của Liên minh và nhiều quốc gia thành viên được xây dựng và áp dụng sớm. Đi kèm với sự phát triển đó chính là việc xây dựng, ban hành và thực hiện khung pháp lý điều chỉnh việc giải quyết các tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ hoạt động

TMĐT. Để tạo thuận lợi cho quá trình giải quyết TCTD phát sinh từ TMĐT, Liên minh châu Âu đã phát triển một số cơ chế ODR.

Bài viết này, trên cơ sở làm rõ một số vấn đề lý thuyết về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong TMĐT bằng ODR, sẽ tập trung phân tích nội dung cũng như thực tiễn thực hiện các cơ chế ODR trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong TMĐT tại châu Âu, từ đó, rút ra một số bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

2. Khái quát về quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử và phương thức giải quyết trực tuyến.

2.1. Khái quát về tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử

Căn cứ vào sự tham gia các chủ thể trong giao dịch TMĐT, quan hệ tiêu dùng trong TMĐT là quan hệ giữa thương nhân và NTD.

Một khái niệm NTD được chấp nhận rộng rãi trong pháp luật nhiều nước trên thế giới, trong đó có Việt Nam, là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại. Trong Chỉ thị 2011/83/EU về quyền NTD, khái niệm NTD được mở rộng hơn bao gồm cả cá nhân hoạt động bên ngoài lĩnh vực thương mại, kinh doanh, nghề thủ công hoặc nghề nghiệp của họ và những cá nhân ký kết hợp đồng trong với một phần không chiếm ưu thế của hoạt động thương mại của mình. Khái quát lại, bất kỳ cá nhân tham gia quan hệ thương mại với mục đích cá nhân mà không phải mục đích kinh doanh hay các mục đích chuyên nghiệp khác là NTD.

Bên cạnh đó, người kinh doanh hàng hóa và dịch vụ trong quan hệ với NTD được gọi với nhiều tên gọi khác nhau trong các văn bản pháp luật quốc tế từ *thương nhân (trader)*, *nhà cung cấp (supplier)*, *người bán (seller)*. Việt Nam, không sử dụng những thuật ngữ trên, đưa ra định nghĩa “*tổ chức, cá nhân kinh doanh (TCCNKD) là tổ chức, cá nhân thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình từ đầu tư, sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm, hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm thương nhân và cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh*”. Trái lại với NTD, đối tượng này có thể là cá nhân hoặc pháp nhân mà trong quan hệ tiêu dùng hoạt động trong lĩnh vực thương mại hoặc nghề nghiệp.

TCTD là tranh chấp giữa NTD và thương nhân cung cấp hàng hóa và dịch vụ trong quá trình mua bán hoặc sử dụng hàng hóa, dịch vụ. TCTD phát sinh trong giao dịch TMĐT là những mâu thuẫn và xung đột về quyền và nghĩa vụ giữa NTD và thương nhân phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử như qua các website, các phần mềm, ứng dụng hoặc những phương thức khác của giao dịch TMĐT.

TCTD trong TMĐT có hai đặc điểm cơ bản:

Thứ nhất, trong TMĐT, hai chủ thể người mua và người bán không tiếp xúc trực tiếp với nhau mà giao dịch qua không gian mạng thông qua các website, các ứng dụng công nghệ trên các thiết bị.

Thứ hai, các bên không bị giới hạn bên trong biên giới quốc gia nên TCTD có thể xuyên biên giới quốc gia do trong môi trường Internet không tồn tại biên giới giữa các quốc gia, giao dịch trực tuyến có thể được thực hiện ở bất kỳ nơi có sự kết nối với Internet.

Từ góc độ pháp lý, NTD là đối tượng cần sự bảo vệ của pháp luật trong quan hệ tiêu dùng với TCCNKD do vị trí yếu thế về thông tin và chuyên môn trong quá trình tham gia giao dịch. Sự cần thiết của việc bảo vệ quyền lợi của NTD trong những TCTD phát sinh từ TMĐT càng được đặt ra khi NTD không có cơ hội tiếp xúc trực tiếp với sản phẩm, hoàn toàn dựa trên sự tin tưởng những thông tin mà TCCNKD cung cấp, càng làm tăng sự bất lợi cho đối tượng NTD.

2.2. Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến

Với những đặc trưng của quan hệ tiêu dùng phát sinh từ TMĐT, phần lớn các tranh chấp trong quan hệ này liên quan tới những chủ thể không có sự tiếp xúc trực tiếp, cách xa về khoảng cách địa lý, có thể từ những quốc gia khác nhau và giao dịch thường có giá trị nhỏ. Khi có tranh chấp, những khách hàng này cần làm gì để bảo vệ quyền lợi của mình? Liệu họ muốn giải quyết vụ việc nhanh, gọn, hiệu quả và không tốn nhiều chi phí với bên bán qua mạng hay sẽ kiện ra toà án? Hay họ sẽ đến tận nơi của người bán để đòi lại công lý? Có lẽ phần lớn người mua hàng không muốn kiện ra tòa vì thủ tục phức tạp, họ không muốn phải dành một khoản chi phí lớn hơn nhiều so với giá trị hàng hóa họ đã mua. Điều này đặt ra nhu cầu giải quyết tranh chấp qua chính môi trường trực tuyến, hay được biết tới là ODR.

ODR có những tính chất từ môi trường trực tuyến nhưng cũng có những đặc điểm đến từ phương thức giải quyết tranh chấp thay thế (Alternative Dispute Resolution - ADR). Có nhiều quan điểm đối với phạm vi của cơ chế ODR. Một cách khái quát, ODR có thể được định nghĩa là “bất kỳ những biện pháp mà các bên liên quan thực hiện để giải quyết tranh chấp online”. Ý kiến khác cho rằng, ODR đơn giản là chuyển đổi những phương thức ADR truyền thống để trở nên tiện lợi và hiệu quả hơn mà không có những khác biệt về bản chất. Áp dụng công nghệ thông tin không chỉ dừng lại ở phương thức ADR, mà hiện nay ở nhiều quốc gia trên thế giới, đặc biệt sau Đại dịch COVID-19, các tòa án đã áp dụng công nghệ thông tin vào để xây dựng các phiên tòa trực tuyến. Do đó, điều này dẫn đến hình thành quan điểm cho rằng ODR là bao gồm cả tòa án trực tuyến. Tuy nhiên, cùng với việc xác định đặc trưng được tiến hành trên môi trường ảo của ODR, khía cạnh ADR cũng quan trọng và nên luôn được hiện hữu. Chính vì vậy, tồn tại song song quan điểm rằng những tòa án trực tuyến sẽ không được coi là một phương thức ODR. Những tòa án trực tuyến là một phần của xu thế kết hợp yếu tố công nghệ thông tin vào những phương pháp giải quyết tranh chấp và xu thế này ngày càng phổ biến tới mức độ sự khác biệt giữa giải quyết tranh chấp offline và ODR trở nên mờ nhạt, dẫn tới quan điểm ODR bao gồm cả phương thức tòa án.

Có thể nói, ODR không phải là một khái niệm cố định, mà là một khái niệm đang ngày càng phát triển và mở rộng, bao hàm những thủ tục dựa vào công nghệ thông tin để giải quyết tranh chấp. Trong phạm vi bài viết này, cơ chế ODR chính là sự kết hợp giữa ADR và ứng dụng công nghệ thông tin, gồm có thương lượng trực tuyến, hòa giải trực tuyến, trọng tài trực tuyến và các phương thức ODR mang tính hỗn hợp.

So với các phương thức truyền thống, ODR có một số ưu điểm như sau:

Thứ nhất, tiết kiệm thời gian. Việc sử dụng Internet để giải quyết tranh chấp có thể rút gọn thời gian tiến hành các thủ tục cần thiết và các bên tranh chấp có sự linh hoạt về mặt thời gian khi không chịu sự bó buộc của giờ hành chính hay lịch trình.

Thứ hai, thủ tục tiện lợi. Cơ chế ODR cho phép các bên giao tiếp thông qua hình thức giao tiếp không đồng bộ (Asynchronous Communication), hình thức giao tiếp gián đoạn, không

diễn ra liên tục diễn hình như trao đổi thông tin qua email. Nhiều học giả cho rằng hình thức giao tiếp này giúp các bên suy nghĩ thấu đáo hơn trao đổi bằng lời nói. Thêm vào đó, ODR thường áp dụng những thủ tục bảo mật thông tin, khuyến khích các bên thiện chí và trung thực hơn.

Thứ ba, tiết kiệm chi phí. ODR được tiến hành với chi phí thấp hơn so với những phương pháp truyền thống do loại bỏ chi phí đi lại và ăn ở khá tốn kém, đặc biệt trong tranh chấp tiêu dùng quốc tế. Đặc điểm này của ODR là tiềm năng để áp dụng cơ chế này giải quyết những tranh chấp có giá trị nhỏ, giúp NTD tiếp cận với công lý dễ dàng hơn

Thứ tư, ưu thế hơn so với giải quyết qua tòa án. Với ODR, các bên trong tranh chấp có sự kiểm soát lớn hơn đối với những quy trình, thủ tục và quyết định. Ví dụ, các bên tự thỏa thuận với nhau mà không cần phải trình lên một bên thứ ba để thông qua, kết quả là không có một cách tuyệt đối một bên thắng hay một bên thua. Bên cạnh đó, việc các bên thiện chí tiến tới một thỏa thuận dẫn tới việc thực thi thỏa thuận tự nguyện, thay vì ép buộc phải tuân thủ theo quyết định của tòa án. Ngoài ra, thủ tục thi hành trong tố tụng tư pháp rất phức tạp, chậm và tốn kém, đặc biệt đối với những phán quyết cần thực thi ở nước ngoài.

Thứ năm, sự phù hợp đối với tranh chấp tiêu dùng trong TMĐT. Có thể thấy, đối với giải quyết TCTD TMĐT, ODR rất thích hợp bởi phương thức này được tiến hành trên Internet, cho phép các bên giải quyết tranh chấp trong một môi trường thân thuộc với quan hệ và mọi quyết định trong môi trường này được coi là độc lập và phi tập trung (các bên là trung tâm của việc quyết định), trái ngược với việc bị giới hạn và phụ thuộc bởi một cơ quan tư pháp tách biệt hoàn toàn với môi trường trực tuyến nơi phát sinh tranh chấp, đảm bảo quyền lợi cho NTD.

Bên cạnh đó, để phổ biến ODR trong giải quyết tranh chấp, cần khắc phục những hạn chế sau:

Thứ nhất, vấn đề công nghệ. ODR có tiện lợi hơn cho đối tượng đã quen sử dụng máy tính. Ngoài ra, hiện tại vẫn còn tồn tại sự chênh lệch và phát triển không đồng đều về chất lượng của công nghệ, hạ tầng viễn thông giữa các quốc gia khác nhau.

Thứ hai, khó khăn về pháp lý. Việc thiếu một hành lang pháp lý minh bạch, cụ thể cho cơ chế ODR ở một số quốc gia dẫn tới nhiều khó khăn trong việc áp dụng phương pháp này.

Thứ ba, không còn sự tiếp cận của công chúng và áp lực dư luận. ODR thường áp dụng thủ tục bảo mật thông tin. Điều này khiến việc che đậy những thông tin quan trọng về sản phẩm lỗi, dịch vụ khách hàng yếu kém và những vấn đề đạo đức nghề nghiệp khác trở nên dễ dàng hơn. Tuy nhiên, có quan điểm cho rằng, trong những trường hợp này cần đến vai trò của chính quyền trong việc giám sát, kiểm soát.

Những vấn đề nêu trên của ODR nên được coi là những khó khăn hơn là những hạn chế bởi phần lớn những vấn đề này đều có thể được giải quyết, giảm bớt bởi những biện pháp phù hợp, công nghệ và pháp luật.

3. Thực trạng giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến tại Liên minh châu Âu

3.1. Thực trạng khung pháp luật của Liên minh châu Âu

Nhằm mục đích xây dựng khung pháp lý cho việc giải quyết các TCTD xuyên biên giới, EU đã ban hành hai văn bản: Chỉ thị số 2013/11/EU và Quy định 524/2013.

Chỉ thị số 2013/11/EU (Chỉ thị 13) về sử dụng các phương thức giải quyết thay thế đối với TCTD năm 2013 điều chỉnh việc sử dụng ADR để giải quyết tranh chấp giữa một bên là NTD và một bên là người kinh doanh dựa trên cơ sở là hợp đồng mua bán hàng hóa hoặc hợp đồng cung ứng dịch vụ được hai bên giao kết. Chỉ thị 13 đã có một số quy định cho phép việc sử dụng công nghệ thông tin trong quá trình giải quyết TCTD như:

- Điều 5.2.a quy định rằng các quốc gia thành viên của EU phải đảm bảo việc các tổ chức cung cấp ADR phải “*duy trì một trang web cập nhật cho phép tất cả các bên dễ dàng truy cập thông tin về các thủ tục ADR và cho phép người tiêu dùng gửi khiếu nại và các tài liệu hỗ trợ cần thiết trực tuyến*”.

- Điều 8.a yêu cầu các quốc gia thành viên của EU phải đảm bảo tính hiệu quả và đặc biệt nhấn mạnh rằng thủ tục ADR phải có sẵn và dễ tiếp cận trực tuyến hoặc trực tiếp đối với các bên tranh chấp, bất kể họ ở đâu.

Hai quy định nêu trên là các cơ sở pháp lý để EU ban hành Quy định số 524/2013 về giải quyết các tranh chấp về tiêu dùng trực tuyến (Quy định 524/2013). Quy định 524/2013 bao gồm 22 điều khoản, được chia thành 3 chương: i) Chương 1: Các quy định chung (điều 1 đến điều 4); ii) Chương 2: Nền tảng ODR (điều 5 đến 15); iii) Chương 3: Các quy định cuối cùng (điều 16 đến điều 22). Đây là cơ sở pháp lý chính được sử dụng phổ biến để giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Liên minh châu Âu (EU).

Trong khi chương 1 của Quy định này đưa ra các khái niệm chung thì chương 2 quy định về trình tự và thủ tục ODR. Về cơ bản, nội dung của chương 2 giải quyết các vấn đề:

Thứ nhất, xây dựng nền tảng ODR. Theo Điều 5 Quy định 524/2013, Ủy ban châu Âu phải có trách nhiệm xây dựng và vận hành nền tảng ODR về giải quyết TCTD (ODR platform). Nền tảng này phải có các chức năng cơ bản như cung cấp mẫu đơn khởi kiện điện tử cho nguyên đơn; thông báo cho bị đơn về đơn khởi kiện; xác định cơ quan ADR có thẩm quyền và chuyển đơn khởi kiện đến cơ quan ADR mà các bên đã thỏa thuận; cung cấp cho các bên và tổ chức ADR bản dịch thông tin cần thiết để giải quyết tranh chấp và được trao đổi thông qua nền tảng ODR...

Thứ hai, thiết lập mạng lưới liên lạc quốc gia về ODR. Theo Điều 7, mỗi quốc gia thành viên của EU sẽ chỉ định một điểm liên lạc quốc gia về ODR và thông báo cho Ủy ban về tên và chi tiết liên lạc. Các quốc gia thành viên có thể giao trách nhiệm giải quyết các điểm liên lạc trực tuyến cho Trung tâm Mạng lưới Trung tâm Người tiêu dùng Châu Âu, Hiệp hội Người tiêu dùng hoặc bất kỳ cơ quan nào khác. Mỗi điểm liên lạc ODR phải có ít nhất hai cố vấn ODR. Mỗi điểm liên lạc thực hiện các chức năng như: trợ giúp việc nộp và chuyển đơn khởi kiện; cung cấp cho các bên và tổ chức ADR thông tin chung về quyền của NTD liên quan đến hợp đồng bán hàng và dịch vụ áp dụng tại quốc gia thành viên của điểm liên lạc ODR nơi cố vấn ODR có liên quan... Bên cạnh đó, Điều 7 quy định thêm về khả năng các điểm liên lạc thực hiện chức năng nêu trên với các TCTD nội địa và nghĩa vụ của Ủy ban châu Âu là xây dựng mạng lưới liên lạc quốc gia nhằm tăng cường sự hợp tác giữa các cơ quan.

Thứ ba, về thủ tục ODR các TCTD. Quy trình ODR được quy định từ điều 8 đến điều 14 cụ thể như sau:

Bước 1: Nộp đơn khởi kiện. Theo Điều 8, để có thể khởi kiện TCTD đến nền tảng ODR, bên nguyên đơn phải điền mẫu đơn điện tử được cung cấp bởi nền tảng ODR cũng như cung cấp tài liệu chứng cứ nào để làm bằng chứng.

Bước 2: Xử lý thông tin và chuyển đơn khởi kiện. Theo Điều 9, đơn khởi kiện hợp lệ là một đơn khởi kiện được điền đầy đủ các trường thông tin điện tử yêu cầu. Nếu thiếu một số trường thông tin, nguyên đơn sẽ được thông báo để bổ sung thông tin còn thiếu. Sau đó, nền tảng ODR sẽ gửi đơn kiện đến bị đơn cùng với các thông tin để xác định tổ chức ADR có thẩm quyền. Sau khi đã nhận được các thông tin này, bị đơn có nghĩa vụ gửi trả lại cho nền tảng ODR các thông tin theo yêu cầu, mà nền tảng ODR sau đó sẽ chuyển tiếp cho nguyên đơn. Cùng với việc trao đổi thông tin này, các bên sẽ chọn tổ chức ADR có thẩm quyền và dựa trên các thông tin đã nhận, tổ chức ADR được chọn sẽ có thẩm quyền giải quyết tranh chấp. Nền tảng ODR sẽ gửi toàn bộ các thông tin đã nhận được cho tổ chức ADR và đây là cơ sở để tổ chức ADR thụ lý vụ tranh chấp.

Bước 3: Giải quyết tranh chấp. Đây là bước liên quan đến tổ chức ADR có thẩm quyền thụ lý vụ tranh chấp. Theo Điều 10, quá trình GQTC tại tổ chức ADR không yêu cầu sự có mặt của nguyên đơn và bị đơn, trừ khi thủ tục GQTC của tổ chức ADR có yêu cầu và các bên thỏa thuận. Tổ chức ADR có nghĩa vụ phải cung cấp cho nền tảng ODR các thông tin về ngày nhận được hồ sơ khởi kiện, đối tượng của vụ tranh chấp, ngày kết thúc thủ tục GQTC và kết quả GQTC. Quy định 524/2013 không quy định nhiều quy tắc cụ thể về thủ tục GQTC tại tổ chức ADR. Có thể thấy rằng, các tổ chức ADR được đảm bảo tính linh hoạt trong quá trình GQTC.

Như vậy, Quy định 524/2013 được xây dựng và ban hành nhằm mục đích hướng đến việc xây dựng nền tảng ODR cho việc giải quyết TCTD. Nền tảng ODR nắm vai trò trung gian giữa nguyên đơn, bị đơn và tổ chức ADR trong quá trình luân chuyển đơn kiện, hồ sơ đơn kiện, thông tin do các bên cung cấp và kết quả GQTC của tổ chức ODR. Tất cả quy trình trên được thực hiện trên nền tảng ODR. Có thể hiểu rằng, đây sẽ là một phương tiện giúp quá trình GQTC diễn ra thuận lợi, nhanh chóng và tiết kiệm chi phí cho các bên.

3.2. Thực trạng áp dụng Quy định 524/2013 tại Liên minh châu Âu

Quy định 524/2013, cùng với các văn bản pháp lý theo sau đó đã nhanh chóng được áp dụng trên địa bàn Liên minh châu Âu.

Thứ nhất, Liên minh châu Âu đã chính thức đưa nền tảng ODR cho tranh chấp tiêu dùng vào hoạt động. Nền tảng ODR đã được Ủy ban châu Âu thiết kế trên cơ sở một website, tại đó nguyên đơn (NTD hoặc người kinh doanh) có thể đệ trình một đơn khởi kiện và tiến hành các chức năng đã được nêu rõ trong Quy định 524/2013. Quy định 524/2013 yêu cầu các thương nhân trực tuyến và nền tảng TMĐT cung cấp các liên kết để truy nhập vào nền tảng ODR trên website của họ. Việc thực hiện yêu cầu này cùng với các chiến dịch tuyên truyền do Ủy ban châu Âu và các bên liên quan thực hiện đã mang lại cho trang web mỗi năm từ 2 đến 3 triệu lượt truy cập.

Thứ hai, các quốc gia thành viên EU đã thực hiện thiết lập các điểm hỏi đáp quốc gia theo như Quy định 524/2013. Tính đến tháng 10 năm 2023, tất cả các quốc gia thành viên EU đã hoàn thành trách nhiệm này và thông tin liên quan đến các điểm hỏi đáp quốc gia đã được đăng tải trên nền tảng ODR.

Sau nhiều năm triển khai nền tảng ODR, một số kết quả đã đạt được. Theo báo cáo về việc áp dụng Chỉ thị 13 và Quy định 524/2013 về ODR năm 2019, lượng NTD truy cập vào nền tảng này đã đạt mốc 3,3 triệu từ năm 2020. Trong số những khiếu nại được gửi về website trong cùng năm 2020, 89% đã được xử lý xác đáng, 6% bị từ chối bởi thương nhân, 4% được NTD thu hồi, và 1% phải sử dụng ADR. Mặc dù có một lượng truy cập tương đối lớn, nền tảng này chỉ giải quyết trung bình 200 vụ việc mỗi năm. Chỉ một số ít người dùng truy cập sử dụng nền tảng này để đưa đơn khởi kiện và chỉ 2% trong số đó thực sự nhận được phản hồi tích cực từ các thương nhân để yêu cầu của họ có thể được chuyển đến cơ quan ADR được liệt kê trên nền tảng. Ủy ban châu Âu đã công bố lời kêu gọi thu thập bằng chứng về việc áp dụng giải pháp GQTC ngoài tòa án cho phù hợp với thị trường kỹ thuật số, kéo dài từ 28/9 đến 21/12 năm 2022 và kết luận rằng nền tảng này chỉ được sử dụng bởi 5% NTD phản hồi. Chính vì thế, Ủy ban châu Âu đang có dự định ngừng hoạt động của nền tảng ODR. Đề xuất nhằm dừng hoạt động nền tảng ODR của Ủy ban Châu Âu đã đưa ra hai nguyên nhân chính và hai vấn đề chính đối với sự thiếu hiệu quả của nền tảng ODR hiện tại.

Hai nguyên nhân chính nằm ở sự phát triển của thị trường TMĐT và xu hướng sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp của NTD.

Thứ nhất, sự tăng nhanh và tập trung của TMĐT và quảng cáo trực tuyến diễn ra, đặc biệt đối với những giao dịch xuyên biên giới với những thương nhân ngoài EU. Theo thống kê, trong năm 2021, TMĐT xuyên biên giới tại EU tăng đáng kể với 32% số những NTD thường xuyên có giao dịch với thương nhân ngoài EU. Trong bối cảnh này, hình thức quảng cáo online tăng mạnh với hình thức quảng cáo số góp phần cho 65% doanh thu toàn cầu năm 2021. Bên cạnh đó, tranh chấp TMĐT vượt xa khỏi những vấn đề truyền thống như hàng hóa và dịch vụ không phù hợp mà một lượng đáng kể những thiệt hại của NTD trực tuyến xuất phát từ quảng cáo sai sự thật hoặc thiếu thông tin trước khi giao kết hợp đồng như review không đúng sự thật từ NTD khác, áp lực mua từ cuộc gọi và tin nhắn liên tục, những offer giới hạn trong một khoảng thời gian nhất định,... đặt NTD trực tuyến vào nhiều bất lợi, dẫn tới vi phạm quyền lợi NTD. Xu hướng hiện tại của thị trường thương mại điện tử cho thấy những quy định hiện tại về ADR/ODR chỉ có phạm vi điều chỉnh đối với những tranh chấp truyền thống mà chưa làm rõ việc áp dụng và chủ thể chịu trách nhiệm đối với những tranh chấp khác kể trên.

Thứ hai, xu hướng tìm đến phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến của NTD còn chưa phổ biến. Báo cáo của EU năm 2019 đã nhấn mạnh khó khăn chính trong việc áp dụng ODR chính là việc thiếu nhận thức về sự tồn tại của thủ tục ODR khi trong EU, 43% tổng số nhà bán lẻ không biết về sự tồn tại của ADR là một hình thức giải quyết tranh chấp với NTD. Khảo sát Điều kiện NTD năm 2021 công bố chỉ 5% NTD tại EU báo cáo tranh chấp tới một cơ quan ADR bất chấp hàng loạt những nỗ lực của hầu hết các quốc gia thành viên trong việc nâng cao nhận thức về ADR/ODR. Trước việc thiếu hiệu quả và không phổ biến của nền tảng ODR, xu hướng sử dụng hình thức ODR tư nhân ngày càng được ưa chuộng. Số lượng ngày càng tăng những nhà cung cấp nền tảng TMĐT cung cấp hình thức ODR tư nhân cho khách hàng đối với những tranh chấp với NTD. Trong trường hợp này, nhà cung cấp nền tảng sẽ có vai trò như một người hòa giải giữa những bên liên quan và chi phí được trả trực tiếp hoặc gián tiếp qua NTD. Theo dữ liệu năm 2021, 12% NTD tại EU gặp vấn đề và giải quyết trực tiếp thông qua hình thức ODR tư nhân, so với con số 5% nhắc đến ở trên. Một ví dụ điển hình và hiệu quả của hình thức này chính là Trung tâm giải quyết tranh chấp eBay

(eBay Resolution Center), một hệ thống giải quyết tranh chấp lớn với hơn 60 triệu tranh chấp mỗi năm và tỷ lệ 90% hài lòng từ khách hàng.

Hai nguyên nhân trên đã dẫn tới hệ quả của hai vấn đề khi áp dụng nền tảng ODR tại EU.

Vấn đề 1: Chỉ thị 13 về ADR không phù hợp với thị trường TMĐT hiện nay.

Điều 2 Chỉ thị này quy định phạm vi áp dụng của Chỉ thị chỉ bao gồm “thủ tục ngoài tòa án đối với những tranh chấp trong và ngoài biên giới trong quan hệ nghĩa vụ hợp đồng hàng hóa và dịch vụ giữa một thương nhân thành lập tại EU và một NTD tại EU”. Do đó, với những tranh chấp không liên quan trực tiếp tới hợp đồng nhưng ngày càng phổ biến như thiệt hại gây ra bởi hoạt động quảng cáo trực tuyến không công bằng hay giao dịch với thương nhân ngoài EU, NTD dường như không chắc chắn có thể dựa vào hệ thống quy định về ADR để bảo vệ quyền lợi của mình. Một khía cạnh nữa mà Chỉ thị chưa điều chỉnh chính là hệ thống ODR tư nhân đang ngày càng phổ biến hiện nay khi chưa có yêu cầu pháp lý áp dụng cho hệ thống này.

Vấn đề 2: Sự tham gia thấp của thương nhân và NTD đối với phương thức giải quyết tranh chấp ODR.

Chỉ thị 13 không đặt ra vấn đề sự tham gia của thương nhân vào thủ tục ADR là bắt buộc hay tự nguyện mà để vấn đề này được quyết định bởi từng quốc gia thành viên. Do đó liệu việc tham gia là tự nguyện hay là bắt buộc hoặc bắt buộc trong một số trường hợp cụ thể. Đối với trường hợp tự nguyện, việc tham gia hoàn toàn phụ thuộc vào thiện chí của thương nhân. Theo thống kê từ nền tảng ODR, khoảng 20% thương nhân trong tổng số 300,000 vụ việc được yêu cầu tham gia ADR bởi NTD từ chối rõ ràng, còn lại thì hoàn toàn giữ im lặng. Tỷ lệ cao đối với trường hợp không phản hồi đã tạo ra sự chán nản và làm giảm niềm tin của NTD vào hệ thống này.

Bên cạnh đó, khi khảo sát về sự sẵn sàng tham gia vào ADR theo thời gian diễn ra thủ tục, nếu thủ tục ADR kéo dài, phần lớn NTD với tranh chấp dưới 200 EUR sẽ từ bỏ tìm cách giải quyết. Mặc dù điều này đại diện một thiệt hại có thể chấp nhận được dưới góc độ cá nhân NTD, khi tổng hợp lại dưới góc độ toàn bộ EU, điều này dẫn tới hàng triệu tranh chấp không được theo đuổi mỗi năm. Theo thống kê thì giá trị trung bình của tranh chấp tiêu dùng TMĐT là 185 EUR và thời gian diễn ra thủ tục ODR từ 41 ngày ở Romania và Hà Lan và 318 ngày ở Ireland. Có thể thấy, với tranh chấp tiêu dùng giá trị nhỏ như hiện tại, thủ tục ADR có thể đang bị chậm và không thu hút được NTD tham gia.

Báo cáo đã kết luận rằng Chỉ thị 13 và Quy định 524/2013 đã không đáp ứng được sự thay đổi nhanh chóng của thị trường tiêu dùng, đặc biệt là trong môi trường TMĐT. Mức độ hoạt động của nền tảng ODR không đảm bảo được chi phí vận hành. Những vấn đề này đang gây tổn hại tới niềm tin của NTD vào thị trường TMĐT và đang vạ lợi từ sự yếu thế của NTD, từ đó đề xuất tạm ngừng nền tảng ODR qua đề xuất đưa ra bởi Ủy ban Châu Âu vào ngày 17/10/2023.

3.3. Bài học rút ra

Việc đưa vào sử dụng một mô hình chung trên phạm vi toàn lãnh thổ cho nền tảng ODR là điểm sáng trong khung pháp lý giải quyết TCTD được Liên minh châu Âu áp dụng. Trên lý thuyết, đây là hình thức quản lý TCTD nên được triển khai phù hợp trên các vùng lãnh thổ ngoài Liên minh châu Âu. Tuy nhiên, nền tảng ODR tại EU đang đứng trước nguy cơ ngừng

hoạt động do một số bất cập trong quá trình vận hành, và những bất cập này sẽ là bài học để hoàn thiện hơn các mô hình tương tự ở những vùng lãnh thổ khác nhau.

Bài học thứ nhất, với sự thay đổi nhanh chóng của môi trường TMĐT, các dạng tranh chấp cũng biến đổi nhanh chóng. Do đó, cần xây dựng khung pháp luật mềm dẻo, linh hoạt để mở rộng phạm vi áp dụng giải quyết tranh chấp ODR với mục tiêu quan trọng nhất là đảm bảo quyền lợi của NTD.

Bài học thứ hai, ngay cả khi đã xây dựng được cơ sở hạ tầng vận hành một nền tảng ODR cũng như thực hiện hàng loạt những chiến dịch làm tăng nhận thức về lợi ích của nền tảng này cho NTD, cần chú trọng tới hiệu quả của hệ thống dưới khía cạnh thời gian và thủ tục để đảm bảo sự tin tưởng của các bên đối với ODR.

Bài học thứ ba là cần thiết phải bổ sung và thống nhất một bộ quy tắc, tiêu chuẩn chung cho các trung tâm hợp tác ADR/ODR cùng nền tảng. Mục tiêu là đảm bảo chất lượng đồng đều của quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng về giải quyết tranh chấp trực tuyến. Đặc biệt với xu hướng sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp từ chính nhà cung cấp nền tảng TMĐT hoặc những nhà cung cấp dịch vụ ADR tư nhân, cần có một quy định cụ thể điều chỉnh về chất lượng, khả năng, tính minh bạch, công bằng của hệ thống giải quyết tranh chấp tư nhân này.

Tuy nền tảng ODR tại EU đang có dự định dừng lại do những khó khăn về khả năng tiếp cận nhưng đây là một mô hình GQTC tương đối hiệu quả và đáng học hỏi. Những khó khăn trong quá trình vận hành sẽ là những cảnh báo cần phải chú ý và từ đó có thể phát triển một nền tảng ODR hoạt động bền vững hơn. Tuy nhiên, vẫn cần có một số chỉnh sửa nhằm tối ưu hóa hiệu quả của hệ thống này.

4. Những khuyến nghị cho Việt Nam

4.1. Thực trạng tại Việt Nam

4.1.1. Pháp luật điều chỉnh vấn đề giải quyết bằng phương thức trực tuyến đối với tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử tại Việt Nam

Ngay từ năm 2005, Việt Nam đã thông qua hai văn bản quy chiếu mang tính toàn cầu về TMĐT do Ủy ban Luật Thương mại Quốc tế của Liên hợp quốc (UNCITRAL) ban hành là Luật mẫu về thương mại điện tử (Model Law on Electronic Commerce) và Luật mẫu về chữ ký điện tử (Model Law on Electronic Signatures). Trên cơ sở hai văn bản này, Luật Giao dịch điện tử 2005 và Luật Công nghệ thông tin 2006 được ban hành làm nền tảng cho việc công nhận các giao dịch điện tử trong đó có TMĐT. Luật Bảo vệ quyền lợi NTD 2010 đưa ra quy định giải quyết tranh chấp đối với mọi đối tượng NTD, trong đó có NTD mua hàng hóa, dịch vụ trực tuyến với trình tự giải quyết tranh chấp giữa NTD và tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ ghi nhận tại Chương 4. Trên cơ sở những văn bản luật trên, một loạt các văn bản dưới luật điều chỉnh những lĩnh vực cụ thể của TMĐT được ban hành, trong đó nổi bật và đồ sộ so với một nghị định chính là Nghị định số 52/2013 ND-CP về TMĐT.

Tuy nhiên, trong suốt giai đoạn xây dựng và thi hành những văn bản pháp luật trên, chưa một văn bản quy phạm pháp luật nào được ban hành để điều chỉnh trực tiếp cho việc áp dụng ODR một cách chính thức ở nước ta. Một số quy định tản mát về cách thức tiến hành ODR đã được xây dựng, nhưng chỉ mang tính chất nguyên tắc chung. Tạo bước đầu cho việc áp dụng

ODR tại Việt Nam, Nghị định số 22/2017 NĐ-CP về hòa giải thương mại đã cung cấp cơ sở pháp lý, tuy chưa cụ thể hóa, cho hòa giải thương mại trực tuyến. Theo Nghị định này, các bên và hòa giải viên được quyền lựa chọn trình tự, thủ tục hòa giải, địa điểm, thời gian tiến hành hòa giải. Vì vậy, các bên và hòa giải viên được phép lựa chọn phương thức trực tuyến để tiến hành hòa giải.

Đại dịch Covid - 19 đã thúc đẩy thị trường TMĐT tại Việt Nam, góp phần rút ngắn từ một đến hai năm tiến độ phát triển ứng dụng TMĐT. Hiện nay, theo khảo sát của VECOM, tỷ lệ NTD ưu tiên lựa chọn phương thức mua sắm trực tuyến là 48%. Quy mô thị trường bán lẻ TMĐT trong năm 2022 là 16,4 tỷ USD với tỷ lệ tăng trưởng là 20%. So với năm 2021, tỷ lệ tăng trưởng tăng 4% và quy mô thị trường tăng 2,7 tỷ USD. Dự kiến đến hết năm 2023, quy mô thị trường sẽ đạt ngưỡng 20,5 tỷ USD với tỷ lệ tăng trưởng đạt 25%. Điều này thể hiện sự tăng trưởng mạnh mẽ của TMĐT tại Việt Nam trong bối cảnh kinh tế thế giới phát triển chậm lại. Trong quý 1 năm 2023 (tính đến ngày 24/6) có đến 9 tỷ lượt giao dịch trên các sàn TMĐT

Khi giao dịch trực tuyến ở Việt Nam tăng nhanh, đồng nghĩa với nó là các tranh chấp trực tuyến cũng tăng nhanh. Theo thống kê tại emarketer.com, có đến 2-5% giao dịch phát sinh tranh chấp, và số liệu này được thu thập từ năm 2017 và dự đoán có xu hướng gia tăng theo tốc độ tăng trưởng của TMĐT. Sự cần thiết của một cơ chế chung giải quyết TMĐT bằng phương thức ODR ngày càng cấp thiết. Tại Quyết định phê duyệt kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021 - 2025, Chính phủ đã ghi nhận điều này, cụ thể là: *“Nghiên cứu, xem xét áp dụng hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) nhằm tăng cường bảo vệ quyền lợi của NTD trong thương mại điện tử, thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử xuyên biên giới, đặc biệt đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ”*.

Một số những sửa đổi, thay thế đối với những văn bản pháp luật hiện hành đã được diễn ra, với sự ghi nhận về việc áp dụng ODR tại Việt Nam. Tại Luật bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023, đối với tranh chấp tiêu dùng, hình thức trực tuyến đã được ghi nhận. Bên cạnh đó, Luật Giao dịch điện tử 2023 đã có một số sửa đổi bổ sung quy định cụ thể về giá trị pháp lý và đảm bảo độ tin cậy cho một số yếu tố quan trọng trong GDĐT như: thông điệp dữ liệu, chữ ký điện tử, tài khoản giao dịch điện tử, hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử, dịch vụ tin cậy... nhằm tạo cơ chế minh bạch hơn cho việc xử lý tranh chấp trực tuyến.

Khung pháp lý nhằm giải quyết tranh chấp giữa NTD và TCCNKD trong TMĐT được quy định tại Chương V Luật bảo vệ quyền lợi NTD và tại Điều 76 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP sửa đổi. Một cách khái quát, TCTD phát sinh từ giao dịch TMĐT đều có thể sử dụng những phương thức giải quyết tranh chấp dân sự, thương mại truyền thống bao gồm thương lượng, hòa giải, trọng tài, tòa án. Với những tranh chấp trong TMĐT, cơ sở pháp lý cho quá trình giải quyết tranh chấp được quy định tại Điều 76 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP sửa đổi, trong đó quy định về trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng cũng như các phương thức có thể sử dụng để giải quyết tranh chấp. Tuy nhiên, với những quan hệ tiêu dùng, việc giải quyết tranh chấp còn chịu sự điều chỉnh của Luật Bảo vệ quyền lợi NTD năm 2023.

4.1.2. Những hạn chế

Với những sự phát triển mạnh mẽ của TMĐT đã nêu ở trên, pháp luật Việt Nam có những hạn chế trong việc giải quyết TCTD phát sinh từ TMĐT:

Thứ nhất, pháp luật hiện hành chưa có bất kỳ quy định cụ thể nào về áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến vào hoạt động GQTC phát sinh từ TMĐT. Những hoạt động giải quyết TCTD phát sinh từ TMĐT bằng những phương pháp GQTC truyền thống và với sự hỗ trợ của các nền tảng công nghệ điện tử đã tạo ra một phương thức GQTC phù hợp với những đặc thù của TCTD phát sinh từ TMĐT. Tuy chưa có khung pháp luật điều chỉnh, các biện pháp giải quyết tranh chấp trực tuyến vẫn được áp dụng trên thực tế. Một trong những bất cập là do không có sự điều chỉnh của pháp luật và sự kiểm soát của cơ quan chức năng nên các sàn TMĐT là người “cầm trịch” cho hoạt động này bằng những nguyên tắc, quy trình và yêu cầu do chính họ đặt ra. Khi tranh chấp xảy ra, nhà cung cấp dịch vụ TMĐT sẽ quyết định hoàn toàn cách thức giải quyết thông qua điều khoản giải quyết tranh chấp trên website hoặc ứng dụng của mình mà không có sự kiểm soát, can thiệp của cơ quan chức năng tới tính hợp pháp của những điều khoản này, dẫn tới nhiều khả năng là quyền lợi chính đáng của NTD trong quan hệ TMĐT đang bị bỏ qua. Điều này dẫn đến một câu hỏi rất lớn cho NTD khi tham gia giao dịch TMĐT là liệu rằng khi phát sinh tranh chấp và được sàn TMĐT đứng ra giải quyết thì có công bằng, khách quan hay không và quyền lợi của họ có được bảo vệ hay không? Hậu quả của việc này là quyền lợi NTD trong các giao dịch TMĐT đang đứng trước nguy cơ chưa được bảo vệ một cách chính đáng. Theo các chuyên gia: “*Đang có sự khập khiễng rất lớn giữa thực tiễn phát triển và khung khổ pháp lý trong lĩnh vực này. Nói lên là Việt Nam đã có pháp luật về thương mại điện tử nhưng lại “bỏ trống” các quy định liên quan đến phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong lúc mà các tranh chấp thương mại điện tử phát sinh ngày càng nhiều*”.

Thứ hai, chưa có quy định pháp luật về TMĐT và Bảo vệ quyền lợi NTD trong các giao dịch TMĐT xuyên biên giới bằng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến. Theo Điều 67a.5.b Nghị định số 85/2021/NĐ-CP: “*Thực hiện các nghĩa vụ về bảo vệ quyền lợi NTD, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo quy định của pháp luật Việt Nam*” và theo Điều 39.3.n Luật BVQLNTD năm 2023: “*Chịu trách nhiệm với NTD theo quy định của pháp luật về thương mại điện tử trong trường hợp tổ chức, cá nhân kinh doanh trong nước và nước ngoài bán, cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho NTD trên lãnh thổ Việt Nam*”, những quy định trên quy định về trách nhiệm của thương nhân, tổ chức nước ngoài hoạt động mua bán trên sàn TMĐT tại Việt Nam. Tuy nhiên, những trách nhiệm trên chưa thể hiện rõ được cách thức và quy trình GQTC trong TCTD phát sinh từ TMĐT xuyên biên giới. Nếu không có những quy định về GQTC sẽ ảnh hưởng lớn đến quyền lợi NTD. Một số trung tâm trọng tài cũng đã xây dựng quy tắc trọng tài hoặc hòa giải trực tuyến. Những quy tắc này có thể áp dụng để giải quyết TCTD phát sinh từ TMĐT. Tuy nhiên với tính chất của các tranh chấp này và mức phí tại các trung tâm trọng tài hoặc hòa giải thì việc sử dụng dịch vụ ở các trung tâm này là không hợp lý. Ngoài ra, hiện nay, Hệ thống quản lý và giải quyết phản ánh, tranh chấp trực tuyến của Bộ Công thương vận hành từ ngày 18/12/2019 nhằm mục đích đấu tranh, ngăn chặn kịp thời, hiệu quả vấn nạn hàng giả trong TMĐT. Website này đã xây dựng được một cơ chế xử lý khiếu nại trong TMĐT, tuy nhiên cơ chế này vẫn chưa được coi là ODR. Website này đang dừng ở mức độ tiếp nhận và xử lý khiếu nại, chưa giải quyết được vấn đề GQTC giữa các bên và nhất là với những TCTD xuyên biên giới.

4.2. Khuyến nghị cho Việt Nam

Để hoàn thiện hơn quy định pháp luật về giải quyết TCTD phát sinh từ TMĐT bằng phương thức GQTC trực tuyến, nhóm tác giả có những khuyến nghị sau đây:

Thứ nhất, cần phải xây dựng nền tảng pháp lý đồng bộ cho GQTC TMĐT. Do các TCTD phát sinh từ TMĐT xuyên biên giới có xu hướng gia tăng tuy nhiên, Việt Nam lại chưa có khung pháp lý cần thiết để tiến hành giải quyết những TCTD này. Chính vì thế, Việt Nam cần phải phát triển một khung pháp lý đồng bộ, phù hợp với quy chuẩn của luật pháp và thông lệ quốc tế về TMĐT và GQTC trực tuyến. Việt Nam nên công nhận và áp dụng trực tiếp các điều ước quốc tế nếu phù hợp với lợi ích quốc gia và chuẩn mực quốc tế. Ngoài ra, Việt Nam cần phải có một văn bản luật quy định về TMĐT bao gồm cả chế định GQTC TMĐT hoặc ban hành một nghị định tương đương với Nghị định 85/2021/NĐ-CP về TMĐT chứa đựng quy định GQTC phát sinh từ TMĐT. Tuy nhiên, về mặt lâu dài, Việt Nam cần phải ban hành luật riêng về TMĐT để có thể bao quát và điều chỉnh kịp thời những quy định pháp luật về lĩnh vực này.

Thứ hai, tăng cường ký kết các thỏa thuận hợp tác GQTC phát sinh từ TMĐT bằng phương thức GQTC trực tuyến. Tranh chấp TMĐT mang tính xuyên biên giới. Chính vì thế, cơ chế GQTC trực tuyến quốc gia trong tương lai sẽ phải chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp NTD và thương nhân nước ngoài và ngược lại. Để phục vụ cho điều này, Chính phủ cần phải tăng cường ký kết các thỏa thuận hợp tác GQTC phát sinh từ TMĐT với các nước khác. Các thỏa thuận hợp tác này sẽ giúp các bên tranh chấp có thể giải quyết tranh chấp của mình một cách thuận lợi hơn, dù cho các bên ở các quốc gia khác nhau. Các thỏa thuận này sẽ quy định về các vấn đề như: phương thức GQTC trực tuyến, thẩm quyền GQTC, công nhận và thi hành phán quyết.

Bên cạnh hoàn thiện khung pháp lý, Việt Nam cần phải xây dựng một mô hình GQTC trực tuyến quốc gia. Dựa trên kinh nghiệm của EU trong việc xây dựng mô hình ODR, nhóm tác giả đề xuất mô hình này sẽ gồm có hai cơ quan: Công tiếp nhận, xử lý thông tin tranh chấp TMĐT và cơ quan ODR.

Đối với Công tiếp nhận và xử lý thông tin tranh chấp TMĐT, giải pháp hợp lý nhất chính là nâng cấp Hệ thống quản lý và giải quyết phản ánh, tranh chấp trực tuyến. Hiện nay, Website này chưa thể đáp ứng nhu cầu GQTC phát sinh từ TMĐT mà chỉ thực hiện chức năng khiếu nại, phản ánh. Chính vì thế, nhóm tác giả đề xuất nâng cấp và cải tạo Website này để có thể thực hiện chức năng tiếp nhận và xử lý thông tin TCTD trong TMĐT. Chức năng chính của Website này là tiếp nhận thông tin TCTD của NTD, xử lý thông tin và gửi thông tin TCTD đến TCCNKD. Sau khi TCCNKD nhận được thông tin TCTD, TCCNKD có hai sự lựa chọn: (1) Tự thương lượng, tự giải quyết với NTD; (2) GQTC thông qua bên thứ ba sử dụng ODR. Trong trường hợp TCCNKD lựa chọn phương án (1), NTD và TCCNKD có thời gian để thực hiện tự thương lượng, tự giải quyết. Nếu các bên tự thương lượng, tự giải quyết thành công thì TCCNKD phải có trách nhiệm cập nhật kết quả GQTC tại Cổng thông tin. Trong trường hợp tự thương lượng, tự giải quyết thất bại hoặc TCCNKD chọn phương án (2) thì dữ liệu về TCTD TMĐT sẽ được chuyển đến bên thứ ba để TCTD TMĐT bằng ODR. Các bên có thể tự thỏa thuận lựa chọn những trung tâm trọng tài, hoặc hòa giải trực tuyến (theo danh sách được Website này công bố) hoặc sử dụng cơ quan ODR.

Về cơ quan ODR, cần xây dựng một cơ quan cung cấp dịch vụ công về ODR. Cơ quan này sẽ tiếp nhận thông tin từ Cổng tiếp nhận và xử lý thông tin tranh chấp TMĐT và tiến hành GQTC. Cơ quan này hoạt động dựa theo tính chất của TCTD TMĐT, mọi quy trình GQTC giữa các bên đều diễn ra trực tuyến. Điều này thể hiện tính nhanh chóng, linh hoạt của ODR và có thể tiết kiệm được chi phí di chuyển. Điểm nổi trội của cơ quan này thể hiện ở tính bắt buộc các bên vì đây là một dịch vụ công. Quyết định giải quyết tranh chấp của cơ quan ODR có giá trị

pháp lý đối với các bên. Điều này đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các bên được bảo vệ một cách hiệu quả.

Dựa trên bài học rút ra từ EU, cơ chế ODR platform đã thể hiện những điểm ưu việt so với những phương thức GQTC thay thế truyền thống trong giải quyết TCTD phát sinh từ TMĐT. Đây chính là hình mẫu tương đối toàn diện để các quốc gia, các liên kết kinh tế khu vực tham khảo kinh nghiệm và thiết kế cho mình cơ chế GQTC phù hợp.

5. Kết luận

Có thể nói, ở Việt Nam, thời kỳ TMĐT đang phát triển nhanh chóng kéo theo các tranh chấp tiêu dùng tăng cao, có thể nhận định ODR sẽ là tương lai cho việc giải quyết tranh chấp. Tuy nhiên khi niềm tin về ODR chưa được xây dựng vững chắc, với thực tiễn Việt Nam hiện nay, cần xây dựng một cơ sở pháp lý an toàn, ổn định cũng như thiết kế mô hình ODR phù hợp cho Việt Nam. Đối với những vấn đề trên, chúng ta có thể học tập những kinh nghiệm của Liên minh châu Âu, nơi có cơ chế ODR hiệu quả.

Tài liệu tham khảo

Biard, A., Hanemaaijer, K., van Gelder, E. & Voet, S. (2019), “*Ervaringen en verwachtingen van consumenten over de Consumentenombudsdienst -Onderzoek naar onvolledige dossiers / Expériences et attentes des consommateurs vis-à-vis du Service de Médiation pour le Consommateur- enquête sur les dossiers incomplets*”, Erasmus University Rotterdam.

Blake, S.H., Browne, J. & Sime, S. (2016), “*A Practical Approach to Alternative Dispute Resolution*”, Oxford University Press, Available at: https://books.google.com/books?hl=vi&lr=&id=31pnDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=A+Practical+Approach+to+Alternative+Dispute+Resolution&ots=AQl73zdieA&sig=rXqFqD2kUdr_4XoDDalB-nNe3iY.

Bol, S.H. (2003), “Ethan Katsh and Janet Rifkin, Online Dispute Resolution, Resolving Conflicts in Cyberspace”, *Artificial Intelligence and Law*, Vol. 11 No. 1, pp. 69–75.

Cao, X.Q. (2020), “Bàn về khái niệm ‘Người tiêu dùng’ trong Luật Bảo vệ người tiêu dùng V”, *Tạp chí Công Thương*, Available at: <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/ban-ve-khai-niem-nguoi-tieu-dung-trong-luat-bao-ve-nguoi-tieu-dung-viet-nam-75940.htm>.

Chevalier, S. (2013), “Europe: e-commerce users 2017-2027”, *Statista*, Available at: <https://www.statista.com/forecasts/715683/e-commerce-users-in-europe#:~:text=The%20number%20of%20people%20participating>.

Cortés, P. (2010), “Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union”, *library.oapen.org*, Taylor & Francis, Available at: <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/34626>.

Dương, Q.H. (2010), “Về lợi thế của các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế”, *Nhà nước và Pháp luật*.

Dương, Q.H. (2020), “Giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam”, *lapphap.vn*, Available at: <http://lapphap.vn/Pages/tintuc/tinchitiet.aspx?tintucid=210692>.

Eisen, J.B. (1998), “Are We Ready for Mediation in Cyberspace”, *BYU Law Review*, Vol. 1998 No. 4, pp. 1305–1360.

European Commission (2011), “EUR-Lex - 32011L0083 - EN - EUR-Lex”, *Europa.eu*, Available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>.

European Commission (2013), “Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC”.

European Commission (2021), “*Functioning of the European ODR Platform*”, Available at: <https://commission.europa.eu/system/files/2021-12/2021-report-final.pdf>.

European Commission (2023), “Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL repealing Regulation (EU) No 524/2013 and amending Regulations (EU) 2017/2394 and (EU) 2018/1724 with regards to the discontinuation of the European ODR Platform”.

Hoàng, T.L. & Trần, A.D. (2019), “Đề xuất phát triển các hình thức giải quyết tranh chấp trực tuyến ngoài tổ tụng tại Việt Nam trong thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư hiện nay”

Kim Dung (2019), “Khai trương Hệ thống quản lý và giải quyết phản ánh, tranh chấp trực tuyến”, <https://dangcongsan.vn>, Available at: <https://dangcongsan.vn/kinh-te/khai-truong-he-thong-quan-ly-va-giai-quyet-phan-anh-tranh-chap-truc-tuyen-545159.html>.

Mai Phương (2023), “Sốc với giá trị đơn hàng trên sàn giao dịch thương mại điện tử”, *thanhnien.vn*, Available at: <https://thanhnien.vn/soc-voi-gia-tri-don-hang-tren-san-giao-dich-thuong-mai-dien-tu-185230727005101791.htm>.

Albornoz, M.M. & Martín N.G. (2012), “Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries”, *University of Miami Inter-American law review*, Vol. 44 No. 1, p.39.

METRIC (2023), Báo cáo Thương mại điện tử 2023.

Phạm, T.Đ. (2022), “*Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân bằng Tòa án theo pháp luật Việt Nam hiện nay*”, Luận án Tiến sĩ, Học viện Khoa học Xã hội.

Phan, T.T. (2017), “Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân bằng phương thức trực tuyến ở Liên minh châu Âu và một số gợi mở cho ASEAN”, *Nhà nước và Pháp luật, Viện Nhà nước và Pháp luật*, Số 3, trang 55.

Ponte, L.M. & Cavenagh, T.D. (2005), “CyberJustice: online dispute resolution (ODR) for E-commerce”, *Pearson College Div*.

Tang, Z.S. (2015), “*Electronic Consumer Contracts in the Conflict of Laws*”, Bloomsbury Publishing, Available at: https://books.google.com/books?hl=vi&lr=&id=4vmiCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Electronic+Consumer+Contracts+in+the+Conflict+of+Law&ots=hZKqXN7MXZ&sig=IoTVHqK7rR8d0GmSEaz_FO8ePdc [Accessed 28 Jan. 2024].

Wissler, R.L. (1995), “Mediation and Adjudication in the Small Claims Court: The Effects of Process and Case Characteristics”, *Law & Society Review*, Vol. 29 No. 2, p.323.