

Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến: Những vấn đề pháp lý đặt ra cho Việt Nam

Phan Thị Thanh Thủy*

Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

Nhận ngày 05 tháng 09 năm 2016

Chỉnh sửa ngày 30 tháng 10 năm 2016; Chấp nhận đăng ngày 20 tháng 12 năm 2016

Tóm tắt: Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và khu vực, thương mại điện tử đang được phát triển rộng rãi ở Việt Nam. Giải quyết tranh chấp trực tuyến được coi là phương thức thích hợp nhất để giải quyết các tranh chấp phát sinh từ thương mại điện tử. Tuy nhiên, cho tới nay, vẫn chưa có một khung pháp luật đồng bộ điều chỉnh về giải quyết tranh chấp trực tuyến. Bài viết này tập trung vào phân tích và làm rõ khái niệm và đặc điểm của giải quyết tranh chấp trực tuyến và những thách thức pháp lý đặt ra cho Việt Nam để phát triển phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Từ khóa: Thương mại điện tử (TMĐT), giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR), giải quyết tranh chấp thay thế (ADR).

1. Đề dẫn

Thương mại điện tử (*e-commerce - TMĐT*) - một phương thức mới của các giao dịch thương mại thông qua không gian mạng - bắt đầu xuất hiện trên thế giới từ những năm 80 của thế kỷ 20 dưới những hình thức đơn giản nhất như thẻ tín dụng, máy rút tiền tự động ATM của các ngân hàng hay những hợp đồng giao dịch điện tử. Tuy nhiên TMĐT chỉ phát triển mạnh mẽ và trở nên phổ biến từ những năm 1990 khi mạng toàn cầu internet ra đời nhờ sự phát minh ra trình duyệt mạng toàn cầu (*world wide web - www*) của Tim Berners Lee [1, 2]. Như một hệ quả tất yếu, các tranh chấp phát sinh từ các giao dịch TMĐT cũng ngày càng gia tăng, gây sức ép lên hệ thống tư pháp và các cơ quan giải quyết tranh chấp khác của các

quốc gia. Tòa án và các phương thức thay thế như thương lượng hòa giải, trọng tài, các biện pháp kết hợp khác...tiên hành theo cách thức thông thường đã trở nên không còn phù hợp để áp dụng cho việc giải quyết loại tranh chấp đặc biệt này. Giữa những năm 1990, phương thức giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến (*online dispute resolution - ODR*) đã được nghiên cứu và đề xuất bởi các tổ chức và các trung tâm nghiên cứu chuyên về giải quyết tranh chấp thương mại điện tử ở Hoa Kỳ [3] và ngày càng trở nên phổ biến ở những quốc gia và khu vực có nền TMĐT phát triển.

Không nằm ngoài quy luật phát triển chung của thế giới, để phù hợp với xu thế hội nhập kinh tế quốc tế và khu vực, năm 2005 Việt Nam cũng đã ban hành Luật Giao dịch Điện tử 2005 và Luật Công nghệ thông tin 2006, cùng với một số các văn bản dưới luật điều chỉnh về TMĐT. Tuy nhiên cho đến thời điểm hiện tại, một trong những công cụ quan trọng nhất để

* ĐT.: 84- 4-37957495

Email: thuyptt@vnu.edu.vn

thúc đẩy TMĐT là ODR lại chưa được pháp luật điều chỉnh một cách rõ ràng và cụ thể. Sự bất cập này đang là trở ngại cho việc áp dụng rộng rãi ODR để giải quyết các tranh chấp phát sinh từ giao dịch TMĐT và làm ảnh hưởng đến hiệu quả của giao dịch TMĐT ở Việt Nam.

Bài viết này sẽ tập trung vào đề cập và phân tích các khái niệm, đặc điểm của ODR so với các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế (ADR), các thách thức mà Việt Nam phải giải quyết khi áp dụng và phát triển ODR, từ đó rút ra những gợi ý về các giải pháp hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam.

2. Khái niệm và đặc điểm của giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến

** Khái quát về thương mại điện tử*

Có nhiều định nghĩa về TMĐT do các tổ chức và các học giả đưa ra theo đó thương mại điện tử được nhìn nhận như là các giao dịch kinh doanh trực tuyến đối với các sản phẩm hoặc dịch vụ [4]. TMĐT chấp nhận “*bất cứ hình thức biểu hiện nào của các giao dịch kinh doanh mà trong đó các bên tương tác thông qua các phương tiện điện tử hơn là giao dịch vật chất trực tiếp*” [5]. Như vậy TMĐT thường xuyên có liên hệ trực tiếp với việc mua hoặc bán qua mạng internet hoặc tiến hành bất cứ giao dịch nào bao gồm cả chuyển dịch về quyền sở hữu hoặc các quyền khác thông qua mạng máy tính trung gian [6]. Tuy nhiên, các định nghĩa nói trên chưa chỉ ra được bản chất của phương thức kinh doanh mới này. Theo một cách bao quát nhất, “*Thương mại điện tử là việc sử dụng các thông tin liên lạc điện tử và công nghệ xử lý thông tin số trong các giao dịch kinh doanh để tạo ra, biến đổi và xác định lại các mối quan hệ để tạo ra giá trị giữa các tổ chức và giữa các tổ chức và cá nhân*” [7].

Tại Khoản 1, Điều 3 của Nghị định 52/ NĐ-CP/ 2013 ban hành ngày 16 tháng 05 năm 2013 về thương mại điện tử, hoạt động TMĐT ở Việt Nam được giải thích là “*việc tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động*

thương mại bằng phương tiện điện tử có kết nối với mạng Internet, mạng viễn thông di động hoặc các mạng mở khác”. Tuy giải thích này còn mang tính gián tiếp nhưng cũng đã phản ánh được bản chất của TMĐT chính là hành vi thương mại được thực hiện thông qua các công cụ và công nghệ điện tử.

Căn cứ vào sự tham gia của các chủ thể trong giao dịch, TMĐT có thể phân loại thành ba nhóm giao dịch cơ bản như: giao dịch giữa các thương nhân với nhau (B2B), giữa thương nhân với người tiêu dùng (B2C), giao dịch giữa người tiêu dùng với nhau (C2C).

Như vậy có thể thấy rằng so với thương mại truyền thống, TMĐT có các đặc điểm khác biệt sau: (1) Các bên chủ thể trong giao dịch TMĐT không cần tiếp xúc trực tiếp với nhau, (2) Các giao dịch của TMĐT được thực hiện trên không gian mạng (Cyberspace), do đó thị trường của TMĐT không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia, (3) Có ít nhất ba chủ thể trong giao dịch TMĐT, trong đó nhất thiết phải có nhà cung cấp mạng và (4) Khác với thương mại truyền thống, các thông tin sẽ tạo ra thị trường cho các bên giao dịch. Thay vì trực tiếp đi tìm nhu cầu về hàng hóa dịch vụ, các thương nhân có thể tìm kiếm thông tin từ các nhà cung cấp.

** Khái niệm và đặc điểm của giải quyết tranh chấp trực tuyến*

Theo các chuyên gia pháp lý, “*giải quyết tranh chấp trực tuyến*” (Online-Dispute Resolution) là một thuật ngữ ghép (collective terms) giữa trực tuyến (Online) và giải quyết tranh chấp thay thế (ADR) [8]. Do đó ODR được hiểu một cách rộng rãi trên thế giới như là việc sử dụng các biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế với sự hỗ trợ của công nghệ internet (mạng trực tuyến) [9]. Với đặc điểm này, ODR bao gồm một loạt các quy trình giải quyết tranh chấp thay thế được thực hiện qua cơ chế trực tuyến như internet hoặc một số hình thức công nghệ cho phép thực hiện các kết nối thông tin ảo trên mạng mà không đòi hỏi các bên phải liên hệ trực tiếp trong một không gian vật chất nhất định [10].

ODR không chỉ tập trung vào giải quyết các tranh chấp TMĐT. Tại Hoa Kỳ nơi ODR phát triển mạnh mẽ và được ứng dụng rộng rãi, Liên đoàn Luật sư Hoa Kỳ (ABA) còn khẳng định rằng ODR dùng các quy trình giải quyết tranh chấp thay thế để giải quyết các khiếu nại, tranh chấp phát sinh từ các giao dịch trực tuyến, giao dịch TMĐT và cả các tranh chấp phát sinh từ các sự kiện không liên quan đến internet – còn gọi là những tranh chấp “ngoại tuyến” (offline dispute). Không chỉ ở các nước phát triển, ngay ở Việt Nam hiện nay, nhiều khiếu kiện, tranh chấp từ các giao dịch không thực hiện qua internet cũng đang được giải quyết bằng phương thức trực tuyến [8].

** Các đặc điểm của giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến*

Bản chất của ODR chính là sự kết hợp giữa ADR và một công cụ đặc biệt là công nghệ internet, do vậy ODR chứa đựng tất cả các đặc điểm của ADR đó là tính tự nguyện, linh hoạt trong quy trình giải quyết, khả năng tiết kiệm thời gian và tiền bạc, đề cao sự tự quyết giữa các bên và tính không bắt buộc tuân thủ của thỏa thuận giải quyết tranh chấp (trừ phán quyết trọng tài). Mặc dù ODR có thể sử dụng để giải quyết rất nhiều loại tranh chấp bao gồm cả những tranh chấp ngoại tuyến, nhưng có thể thấy rằng đối tượng chủ yếu của ODR chính là các tranh chấp phát sinh từ các giao dịch TMĐT tập trung vào các nhóm chủ yếu là B2B, B2C và C2C. So với các biện pháp ADR truyền thống, ODR có các đặc trưng nổi bật như sau:

Thứ nhất, ODR là cơ chế kết hợp linh hoạt giữa ADR và các hỗ trợ tiện ích mà công nghệ internet mang lại. ODR được tiến hành mà không đòi hỏi bắt buộc phải có sự hiện hữu của các những người tham gia giải quyết tranh chấp trong một không gian vật chất cụ thể. Mọi tranh chấp khiếu nại được giải quyết trên không gian mạng thông qua các công cụ như website, email... hay qua một diễn đàn ảo (*virtual forum*) do các nhà cung cấp dịch vụ ODR tạo ra. Bởi vậy nếu không có một hệ thống các biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế bao gồm các luật lệ phù hợp và các tổ chức trọng tài

thương mại, hòa giải hoặc trung gian chuyên nghiệp hỗ trợ, ODR khó có nền tảng pháp lý và thực tế tốt để phát triển.

Thứ hai, ODA không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia, 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 (*cross border e-dispute*) [11]. Việc tiến hành ODR không chỉ dựa trên luật pháp của các quốc gia, lãnh thổ, các hiệp định tương trợ tư pháp song phương, đa phương giữa các quốc gia với nhau mà còn phải dựa trên những điều ước và các thông lệ quốc tế [12]. Điều này có nghĩa để tạo điều kiện cho ODR hoạt động một cách hiệu quả, là bản thân các quốc gia phải chủ động tham gia các cam kết quốc tế, khu vực cũng như các hiệp định tương trợ tư pháp về TMĐT và giải quyết tranh chấp TMĐT; trên cơ sở đó xây dựng khung khổ pháp luật quốc gia phù hợp đồng bộ điều chỉnh các quan hệ TMĐT và làm nền tảng cho vận hành ODR.

Thứ ba, sự tham gia của bên thứ tư - công nghệ điện tử trong ODR. Để tiến hành một quy trình ODR không chỉ có ba bên thông thường bao gồm hai bên có tranh chấp và bên giải quyết tranh chấp (người trung gian, người hòa giải, hoặc trọng tài viên) mà còn phải có sự tham gia của bên thứ tư đặc biệt (*the fourth party*) đó là công nghệ điện tử được sử dụng để giải quyết tranh chấp. Theo Katsh, công nghệ để giải quyết tranh chấp trực tuyến với vai trò là một bên tham dự chủ động trong quy trình giải quyết tranh chấp cung cấp các hỗ trợ tích cực cho ODR như mạng internet và các thiết bị kết nối thông tin, lưu giữ và chuyển tải dữ liệu giữa các bên với nhau và kết nối với internet hoặc các mạng nội bộ như điện thoại thông minh, máy tính...[13, 14]. Công nghệ thông tin trực tuyến quốc gia kết nối với website của nhà cung cấp dịch vụ TMĐT là một hình thức phổ biến nhất để tiếp nhận và xử lý các yêu cầu giải quyết tranh chấp, khiếu nại giữa khách hàng và nhà cung cấp.

Thứ tư, tính đa dạng của các tổ chức cung cấp ODR. Khác với các trung tâm ADR truyền thống chỉ tổ chức dưới hình thức phi lợi nhuận để đảm bảo tính khách quan và tính chuyên nghiệp trong giải quyết tranh chấp [15] các nhà cung cấp dịch vụ ODR có thể hoạt động dưới nhiều hình thức pháp lý đa dạng và chia làm ba loại chính.

(1) Các tổ chức ADR chuyên nghiệp như hòa giải, trung gian, trọng tài... cũng tham gia vào giải quyết tranh chấp trực tuyến khi được các bên tranh chấp trực tiếp đề nghị hoặc khi nhà cung cấp dịch vụ TMĐT đề nghị các tổ chức này phân xử tranh chấp với khách hàng của mình hoặc giữa các khách hàng với nhau. Đây là các nhà cung cấp ODR chuyên nghiệp nhất và có độ tin cậy cao.

(2) Các website cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến cho các khách hàng với vai trò trung gian thương mại, hỗ trợ các khách hàng có tranh chấp tự thương lượng, Trường hợp các khách hàng có tranh chấp không thỏa mãn yêu cầu, họ có nghĩa vụ cung cấp các thông tin và dữ liệu điện tử của các giao dịch làm chứng cứ cho các tổ chức ADR được các bên tranh chấp lựa chọn. Khả năng cung cấp các dịch vụ ODR hiệu quả cũng là một trong những thế mạnh của các nhà cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến. Các website cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến như Amazone, Ebay... được đánh giá cao về độ minh bạch trong chính sách giao dịch và các chỉ dẫn, hỗ trợ giải quyết khiếu nại tranh chấp giữa các khách hàng.¹

(3) Ở một dạng khác, một số lượng không nhỏ các thương nhân thiết lập các nền website của chính mình để trực tiếp cung cấp hàng hóa dịch vụ qua internet và đồng thời thiết lập các điều khoản để giải quyết tranh chấp phát sinh với khách hàng. Dưới hình thức này, thương nhân - chủ sở hữu của website TMĐT - giữ vai trò kép, vừa tự đặt ra các luật lệ mua bán, vừa trực tiếp giải quyết tranh chấp với

khách hàng của mình. Do đó, các quy tắc giải quyết tranh chấp do họ đặt ra thiên vị cho nhà cung cấp, có thể gây thiệt hại cho khách hàng là điều khó tránh khỏi.

3. Các thách thức của giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến ở Việt Nam và những gợi ý mang tính giải pháp

Rõ ràng là việc giải quyết ODR một cách hiệu quả sẽ rất có lợi cho việc kích thích sự tăng trưởng của TMĐT nói riêng và sự phát triển của kinh tế và cho xã hội nói chung. Các đặc thù của ODR so với các phương thức giải quyết tranh chấp khác một mặt được coi là lợi thế đặc biệt của ODR nhưng mặt khác cũng đang đặt ra nhiều thách thức cho việc áp dụng và phát triển phương thức giải quyết tranh chấp đặc biệt này ở các nước đang phát triển như Việt Nam. Trong khuôn khổ bài viết này, tác giả chỉ giới hạn trong việc đề cập và phân tích các thách thức của ODR ở nước ta và đưa ra gợi ý về các giải pháp khắc phục dưới góc độ pháp lý.

3.1. Về sử dụng các quy trình giải quyết tranh chấp thay thế làm nền tảng cho giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam

Có một thực tế hiển nhiên là trên các website TMĐT được cấp phép cả ở nước ngoài và Việt Nam, các nhà cung cấp đều yêu cầu giải quyết tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng thông qua các cơ chế tự thương lượng giữa hai bên, hoặc nhờ đến sự trợ giúp của bên thứ ba như hòa giải, trung gian hoặc trọng tài và chỉ viện dẫn đến tòa án khi các biện pháp trên không làm các bên thỏa mãn.² Điều này đã chứng minh tính ưu việt của việc áp dụng ADR cho giải quyết tranh chấp trực tuyến. Tuy nhiên, ngoài biện pháp thương lượng do hai bên tự tiến hành hay quy trình trọng tài thương mại được quy định trong Luật Trọng tài thương mại 2010, các biện pháp ADR như hòa giải, trung gian, mặc dù rất phổ biến ở nhiều quốc gia trong khu

¹ Xem Điều khoản giải quyết tranh chấp “Disputes” tại Condition of Use của Amazone.com tại https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?ref=footer_cou?ie=UTF8&nodeId=508088

² Xem Điều khoản giải quyết tranh chấp “Disputes” tại Condition of Use của Amazone.com, *tlđđ*.

vực ASEAN và trên thế giới, nhưng vẫn còn xa lạ trong nhận thức của xã hội Việt Nam. Hiện nay chỉ có Trung tâm Trọng tài thương mại Quốc tế Việt Nam (VIAC) đồng thời cung cấp dịch vụ hòa giải thương mại. Ngoài ra, chưa có tổ chức trung gian-hòa giải nào được chính thức thành lập ở Việt Nam.

Như đã phân tích trong một nghiên cứu trước đó, liên quan đến sự vắng bóng của các tổ chức trung gian-hòa giải thương mại ở nước ta có nhiều nguyên nhân, trong đó chưa có một chế định pháp luật độc lập và phù hợp để điều chỉnh về phương thức ADR này là một nguyên nhân chính [16]. Trong tình trạng của khung pháp về giải quyết tranh chấp cần có nhiều cải cách như hiện nay, việc xây dựng một đạo luật về trung gian và hòa giải thương mại làm cơ sở pháp lý cho việc thành lập các tổ chức trung gian, hòa giải và phát triển tính đa dạng của các biện pháp ADR là rất cần thiết cho giải quyết tranh chấp thương mại nói chung ODR.

3.2. Về xây dựng khuôn khổ pháp luật phù hợp và đồng bộ cho thương mại điện tử và giải quyết tranh chấp phát sinh

Để chuẩn bị gia nhập WTO, ngay từ năm 2005, Việt Nam đã công nhận hai văn bản quy chiếu mang tính toàn cầu về thương mại điện tử do Ủy ban Luật Thương mại Quốc tế của Liên hiệp quốc (UNCITRAL) ban hành là Luật mẫu về thương mại điện tử (*Model Law on Electronic Commerce*) năm 1996 sửa đổi năm 1998 và Luật mẫu về chữ ký điện tử (*Model Law on Electronic Signatures*) năm 2001. Trên cơ sở đó Luật Giao dịch điện tử 2005 và Luật Công nghệ thông tin 2006 đã được ban hành làm nền tảng cho việc công nhận các giao dịch điện tử trong đó có TMĐT. Căn cứ vào hai luật này, Nghị định số 52/ NĐ-CP/2013 ban hành ngày 16/5/2013 được ban hành để điều chỉnh các quan hệ TMĐT. Đây là một văn bản khá đồ sộ so với tầm cỡ một nghị định, chứa đựng rất nhiều các quy định quan trọng mang tính chất nguyên tắc và các quy định mang tính hướng dẫn cụ thể về các chuẩn mực ký kết và thực hiện hợp đồng TMĐT. Tuy nhiên các quy định về giải quyết tranh chấp TMĐT cũng mới chỉ

dừng lại ở các nguyên tắc chung về giải quyết tranh chấp, xử lý vi phạm trong thương mại điện tử (Chương VI), không có quy định mang tính đột phá về cơ chế đặc thù để tiến hành ODR.

Do đặc tính vượt qua lãnh thổ quốc gia của các giao dịch TMĐT và các tranh chấp phát sinh, để điều chỉnh hiệu quả các hoạt động TMĐT và ODR, Việt Nam cần phải có một khung pháp luật đồng bộ, phù hợp với các quy chuẩn của luật pháp và thông lệ quốc tế về TMĐT và ODR. Thay vì nội luật hóa các công ước quốc tế bằng cách phê chuẩn rồi dựa vào đó ban hành các đạo luật quốc gia như vẫn làm, Việt Nam nên công nhận và áp dụng trực tiếp những điều ước quốc tế phù hợp với lợi ích quốc gia và chuẩn mực thế giới. Ví dụ nếu Việt Nam phê chuẩn và áp dụng trực tiếp Công ước của Liên hiệp quốc về việc sử dụng các giao dịch điện tử trong các hợp đồng quốc tế (*United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts*) 2005 sẽ làm công ước này đương nhiên là một phần trong hệ thống pháp luật quốc gia mà không cần phải thông qua một văn bản điều chỉnh nào khác. Điều này đảm bảo tính thống nhất trong cách hiểu và giải thích pháp luật giữa Việt Nam các chủ thể tham gia, tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng các thông tin, dữ liệu được lưu giữ nhờ công nghệ điện tử để giải quyết tranh chấp trực tuyến. Trước mắt, để giải quyết kịp thời các bất cập phát sinh trong hoạt động ODR ở Việt Nam, Chính phủ nên ban hành một nghị định về giải quyết tranh chấp trực tuyến để áp dụng đồng bộ với NĐ 52/ NĐ-CP/2013 về thương mại điện tử.

Có một nghịch lý đang tồn tại trong Cộng đồng kinh tế ASEAN là mặc dù TMĐT được xem là một nội dung quan trọng để thúc đẩy hợp tác và trao đổi thương mại trong khu vực, cho đến nay chưa có một khuôn khổ pháp luật chung về TMĐT và ODR cho giao dịch nội khối [17]. Để khắc phục hạn chế này, Việt Nam nên chủ động ký kết các hiệp định tương trợ tư pháp với các quốc gia trong và ngoài khu vực để xác định cơ chế thiết lập các giao dịch

TMĐT và giải quyết tranh chấp phát sinh phù hợp và hiệu quả cho cả hai bên.

3.3. Về vai trò của các cơ quan chức năng trong giám sát tính hợp pháp của hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến

Trong số các chuẩn mực pháp lý đã được thiết lập làm nền tảng cho giao dịch TMĐT ở Việt Nam, mới chỉ có những hướng dẫn mang tính quản lý nhà nước về điều kiện hoạt động của các website trong lĩnh vực này (Thông tư số: 12/2013/TT-BCT Bộ Công thương ban hành ngày 20/06/2013 Quy định về thủ tục thông báo, đăng ký và công bố thông tin liên quan đến website thương mại điện tử), chưa có một văn bản nào điều chỉnh về hoạt động giải quyết tranh chấp, khiếu nại của các website TMĐT. Về cơ bản Nhà nước đã kiểm soát được tính hợp pháp cũng như sự phù hợp về mặt công nghệ của các website TMĐT trên thị trường. Tuy nhiên có một thực tế là các nhà cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến hoặc trực tiếp bán hàng hóa dịch vụ qua mạng tự thiết lập các quy tắc ODR của mình, tự đặt ra các điều kiện, các giới hạn để giải quyết tranh chấp trực tuyến mà không có sự giám sát về tính trung thực, khách quan, tính công bằng của bất cứ một cơ quan chức năng nào. Các nhà cấp ODR loại này cũng không phải chịu bất kỳ một chế tài gì khi gây tổn thất cho khách hàng.³

Trong thời gian chờ đợi xây dựng các quy định của pháp luật để điều chỉnh hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến cũng như chờ đợi hệ thống ADR phát triển và tham gia tích cực vào các quy trình ODR, các cơ quan chức năng của Chính phủ phải tăng cường thanh tra kiểm tra, giám sát để lập ra trật tự kỷ cương trong mảng hoạt động ODR, tạo niềm tin vào tính tích cực và năng động của TMĐT ở nước ta.

³ Trong chính sách quy trình xử lý khiếu nại tại website bán hàng của nhà sản xuất mỹ phẩm Hàn Quốc tại Việt Nam tại <http://naturerepublic.vn/pages/chinh-sach-quy-trinh-xu-ly-khieu-nai>, bên bán chỉ yêu cầu thương lượng khi có tranh chấp mà không đề cập đến trách nhiệm của họ trong trường hợp không đạt được thỏa thuận giải quyết tranh chấp.

Trong hoàn cảnh hiện nay, Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin của Bộ Công thương phải cùng phối hợp với cơ quan thanh tra và pháp chế của Bộ này thực hiện chức năng giám sát và xử lý vi phạm đối với các website TMĐT có hành vi xâm hại quyền lợi hợp pháp của khách hàng, không giải quyết thấu đáo các khiếu nại, tranh chấp phát sinh.

3.4. Về xây dựng hạ tầng công nghệ làm cơ sở cho việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp

Hiện nay việc xây dựng một cổng thông tin quốc gia (*national portal*) do cơ quan chức năng của Chính phủ quản lý để tiếp nhận các khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp, đặc biệt là tranh chấp về TMĐT là rất cần thiết. Hạ tầng công nghệ này chính là nơi thu thập xác minh các thông tin để tiến hành ODR. Để tạo thuận lợi cho việc kiểm tra, xác minh thông tin và bảo vệ quyền lợi chính đáng của người khiếu nại, cần phải có quy định yêu cầu các website của doanh nghiệp phải kết nối với cổng thông tin quốc gia để xác nhận các thông tin về tranh chấp, khiếu nại và tự giải quyết với khách hàng trước khi yêu cầu bên thứ ba đứng ra giải quyết. Hiện tại Cục cạnh tranh Bộ công thương cũng có một cổng thông tin để người tiêu dùng phản ánh khiếu nại nhưng còn giới hạn trong phạm vi bảo vệ người tiêu dùng chưa kể sự thiếu thuận tiện, khó sử dụng, mất quá nhiều thời gian để xử lý thông tin. Mô hình ODR platform của Liên minh châu Âu⁴ chính là một hình mẫu để Việt Nam tham khảo trong quá trình hoàn thiện cơ sở pháp lý cũng như xây dựng hạ tầng công nghệ cho ODR được áp dụng rộng rãi.

4. Kết luận

Giải quyết hiệu quả các tranh chấp thương mại trực tuyến là một trong những yếu tố quan trọng nhất để gây dựng lòng tin và thúc đẩy

⁴ Xem

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

TMĐT phát triển ở Việt Nam. Do tính chất đặc thù và khá phức tạp của ODR nên các gợi ý về các giải pháp pháp lý nói trên luôn phải tiến hành đồng bộ mới đem lại kết quả tích cực. Tăng cường quản lý về hành chính, thanh tra, giám sát, xử phạt các website vi phạm...đều không phải là các giải pháp bền vững để thiết lập các quy trình đúng đắn và nâng cao hiệu quả của ODR. Để giải quyết tận gốc các bất cập của hoạt động ODR hiện nay vẫn là sự kết hợp đồng bộ giữa việc xây dựng một hệ thống các tổ chức cung cấp ADR chuyên nghiệp để hỗ trợ kịp thời cho hoạt động ODR và xây dựng hệ thống quy định của pháp luật đồng bộ, phù hợp với các chuẩn mực, thông lệ quốc tế, khu vực về TMĐT và ODR. Bên cạnh đó, xây dựng công thông tin quốc gia tiếp nhận các khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp, nâng cao nhận thức về quyền và nghĩa vụ của các bên trong giao dịch TMĐT, đặc biệt cho đối tượng khách hàng là người tiêu dùng cùng với xây dựng mới, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin điện tử trên các vùng miền của đất nước cũng là những điều kiện không thể thiếu được để các quy trình ODR diễn ra hiệu quả.

Lời cảm ơn

Bài viết này được thực hiện trong khuôn khổ đề tài cấp ĐHQGHN (VNU) mã số QG.16.63 “Hoàn thiện thể chế pháp luật kinh doanh Việt Nam để hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN” từ tháng 1/2016 đến tháng 1/2018 do TS. Phan Thị Thanh Thủy làm chủ nhiệm đề tài và được ĐHQGHN tài trợ.

Tài liệu tham khảo

- [1] Ethan Katsh, Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. *International Review of Law Computers & Technology*, July 2007. 21(2). <http://www.lex-electronica.org/articles/v10-3/katsh.htm>.
- [2] Tim Berners-Lee, *Weaving the Web: The Original Design and Ultimate Destiny of the World Wide Web.*, San Francisco: Harper.,2000. Tr. 23. .
- [3] Katsh, E., *The Online Ombuds Office: Adapting Dispute Resolution to Cyberspace*, 1996, tại <http://www.odr.info/ncair/katsh.htm>.
- [4] Anita Rosen, *The E-commerce Question and Answer Book.*: USA: American Management Association, 2000.Tr.5.
- [5] MK. Euro Info Correspondence Centre, *E-commerce-Factor of Economic Growth 2002*, tại <http://www.eicc.co.yu/newspro/viewnews.cgi>.
- [6] Thomas L. Mesenbourg, *Measuring Electronic Business: Definitions, Underlying Concepts, and Measurement Plans*, 2001 tại <https://www.census.gov/content/dam/Census/library/working-papers/2001/econ/ebusasa.pdf>.
- [7] Dhirendra Pandey and Vishal Agarwal, *E-commerce Transactions: An Empirical Study*. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, March 2014. Volume 4, (Issue 3, ISSN: 2277 128X). Tr. 669.
- [8] Esther van den Heuvel *Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-border E-disputes: An Introduction to ODR* tại www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf
- [9] AndraLeigh Nenstiel, *Online Dispute Resolution: A Canada-United States Initiative*. *Canada-U.S. Law Journal*, 2006. 32(1): p. 313-329.
- [10] Ethan M. Katsh and Janet Riflfn, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. 2001: (Jossey-Bass. Tr. 2-3
- [11] David R. Johnson and David G. Post, *Law and Borders: The Rise of Law in Cyberspace*. *Stanford Law Review*, Volume 48 (2006). Tr. 535.
- [12] UN - General Asembly, 2015, *Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions Vienna, United Nations Commission on International Trade Law Working Group.Thirty-second session*.
- [13] Ethan Katsh and Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace.*: NXB Jossey-Bass, May 2001. Tr.293.
- [14] Daniel Rainey, *Third-Party Ethics in the Age of the Fourth Party*. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 1(1), 2004.
- [15] Phan Thị Thanh Thủy, *Những vấn đề lý luận về giải quyết tranh chấp thương mại bằng các biện pháp thay thế*, Tạp chí Khoa học Kiểm sát, tập 8(số 4/2015), Tr. 9-17.
- [16] Phan Thị Thanh Thủy, *Giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải ở Việt Nam: Một số vấn đề pháp lý cần quan tâm*. *Tạp chí Luật Học-ĐHQGHN*, 32(2) (2016). Tr. 44-51.

[17] Phan Thị Thanh Thủy, Bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử khi Việt Nam tham gia cộng đồng kinh tế ASEAN trong sách chuyên khảo Ảnh hưởng của tự do thương mại đến nhân

quyền, PGS. TS. Lê Hoài Thu và PGS.TS Vũ Công Giao chủ biên. NXB Hồng Đức, 2016. Tr. 268-283.

Resolving E-commerce Disputes: Challenging Legal Issues for Vietnam

Phan Thi Thanh Thuy

VNU School of Law, 144 Xuan Thuy, Cau Giay, Hanoi, Vietnam

Abstract: In the context of global and regional economic integration, e-commerce has widely spread in Vietnam. Online dispute resolution (ODR) is considered as the most suitable process to resolve the disputes arising from this type of transaction. However, to date, there have been no comprehensive regulations to regulate ODR in the country. This article focuses on the analyzing of the concept and characteristics of ODR and the challenging legal issues Vietnam has to resolve in order to develop ODR in the country.

Keywords: E-commerce, online dispute resolution (ODR)