

## GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ BẰNG PHƯƠNG THỨC TRỰC TUYẾN

*NGUYỄN DUY THANH\**

*Ngày nhận bài: 02/05/2021*

*Ngày phản biện: 10/05/2021*

*Ngày đăng bài: 30/06/2021*

### **Tóm tắt:**

Trong những năm gần đây, hoạt động thương mại điện tử (TMĐT) ở Việt Nam phát triển mạnh mẽ, vượt bậc. Các hoạt động mua bán không chỉ diễn ra trên các ứng dụng trong nước như: Lazada, Tiki, Fabook,... mà còn cả trên các ứng dụng mua bán quốc tế Teespring, Teechip, sunfog, Ebay, Amazon FBA, Dropshipping, Alibaba... Giống như hoạt động thương mại truyền thống, trong TMĐT cũng phát sinh các tranh chấp giữa các chủ thể tham gia giao dịch. Do đó, cần phải có những phương thức giải quyết tranh chấp phù hợp với tính chất của giao dịch TMĐT.

Giải quyết tranh chấp trực tuyến được coi là phương thức thích hợp nhất để giải quyết các tranh chấp phát sinh từ TMĐT. Tuy nhiên, cho tới nay vẫn ở Việt Nam chưa có một cơ chế đồng bộ để giải quyết tranh chấp TMĐT 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, phân tích đánh giá thực trạng cơ chế giải quyết tranh chấp TMĐT ở Việt Nam hiện nay, qua đó đề xuất một số giải pháp để xây dựng và hoàn thiện phương thức giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến đáp ứng cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

### **Từ khóa:**

Thương mại điện tử, giải quyết tranh chấp, trực tuyến.

### **Abstract:**

In recent years, e-commerce activities in Vietnam have developed strongly and dramatically. Sales activities not only take place on domestic applications such as Lazada, Tiki, Fabook... but also on international trading applications as Teespring, Teechip, sunfog, Ebay, Amazon FBA, Dropshipping, Alibaba... In e-commerce trade, like traditional commercial activities, disputes also arise between the subjects participating in the transactions. Therefore, it is necessary to have dispute settlement methods suitable to the nature of e-commerce transactions.

Online dispute resolution is considered to be the most appropriate method to settle disputes arising from e-commerce. However, so far in Vietnam, there is no synchronous mechanism to resolve disputes online. This article focuses on analyzing and clarifying the concept and characteristics as well as analyzing and assessing the current status of the e-commerce dispute settlement mechanism in Vietnam, thereby proposing some recommendations to develop and improve the efficiency of the online commercial dispute settlement meeting the demand of the industrial revolution 4.0.

### **Keywords:**

E-commerce, Dispute resolution, online.

---

\* ThS., Trường Đại học Luật, Đại học Huế; Email: thanhnd@hul.edu.vn

## 1. Thương mại điện tử và giải quyết tranh chấp thương mại điện tử

### 1.1. Khái niệm thương mại điện tử

TMĐT, hiểu theo nghĩa thông thường nhất là giao dịch thương mại thông qua môi trường điện tử. Khái niệm của International Business Machines (IBM) - một tập đoàn công nghệ máy tính đa quốc gia đưa ra trong thập niên 1990 về TMĐT là: “*Hiểu theo nghĩa rộng, TMĐT bao gồm tất cả các loại giao dịch thương mại mà trong đó các đối tác giao dịch sử dụng các kỹ thuật thông tin trong khuôn khổ chào mời, thảo thuận hay cung cấp dịch vụ*”<sup>1</sup>. Theo Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), “*TMĐT bao gồm việc sản xuất, quảng cáo, bán hàng và phân phối sản phẩm được mua bán và thanh toán trên mạng Internet, nhưng được giao nhận một cách hữu hình, cả các sản phẩm giao nhận cũng như những thông tin số hóa thông qua mạng Internet*”<sup>2</sup>. Theo Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), TMĐT là việc làm kinh doanh thông qua mạng Internet, bán những hàng hóa và dịch vụ có thể được phân phối không thông qua mạng hoặc những hàng hóa có thể mã hóa bằng kỹ thuật số và được phân phối thông qua mạng hoặc không thông qua mạng.

Luật mẫu về TMĐT của Ủy ban Liên hợp quốc về thương mại quốc tế (UNCITRAL) định nghĩa: “*TMĐT là việc trao đổi thông tin thương mại thông qua các phương tiện điện tử, không cần phải in ra giấy bất cứ công đoạn nào của toàn bộ quá trình giao dịch*”<sup>3</sup>. Thuật ngữ thương mại (commerce) cần được diễn giải theo nghĩa rộng để bao quát các vấn đề phát sinh từ mọi quan hệ mang tính chất thương mại dù có hay không có hợp đồng. Các quan hệ mang tính thương mại (commercial) bao gồm, nhưng không chỉ bao gồm, các giao dịch sau đây: bất cứ giao dịch nào về cung cấp hoặc trao đổi hàng hóa hoặc dịch vụ; thỏa thuận phân phối; đại diện hoặc đại lý thương mại, Ủy thác hoa hồng (factoring), cho thuê dài hạn (leasing); xây dựng các công trình; tư vấn, kỹ thuật công trình (engineering); đầu tư; cấp vốn, ngân hàng; bảo hiểm; thỏa thuận khai thác hoặc tô nhượng, liên doanh và các hình thức về hợp tác công nghiệp hoặc kinh doanh; chuyên chở hàng hóa hay hành khách bằng đường biển, đường không, đường sắt hoặc đường bộ”<sup>4</sup>. Theo định nghĩa này, phạm vi hoạt động của TMĐT rất rộng, bao quát hầu hết các lĩnh vực hoạt động kinh tế, trong đó, hoạt động mua bán hàng hóa và dịch vụ chỉ là một phạm vi rất nhỏ trong TMĐT.

Ở Việt Nam, khái niệm TMĐT đã được ghi nhận trong các văn bản quy phạm pháp luật, theo Nghị định số 52/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về TMĐT: “*TMĐT là việc tiến*

<sup>1</sup> Nguyễn Phụng Dương (2014), *Hoàn thiện pháp luật nhằm phát triển TMĐT ở nước ta*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, tr.18.

<sup>2</sup> Hoàng Thị Hải Yến (2018), *Pháp luật TMĐT có yếu tố nước ngoài và thực tiễn thi hành tại Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, tr.24.

<sup>3</sup> Mai Hồng Quỳ (2000), *Một số vấn đề pháp lý của TMĐT và việc áp dụng ở Việt Nam*, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, tr.32-41.

<sup>4</sup> Ngô Huy Cương (2002), *Hành vi thương mại*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, số 1, tr.40-47.

*hành một phần hay toàn bộ quy trình của hoạt động thương mại bằng phương tiện điện tử có kết nối với mạng Internet, mạng viễn thông hoặc các mạng mở khác”.*

### **1.2. Khái niệm tranh chấp trong thương mại điện tử**

Trên thế giới hiện nay có nhiều cách hiểu khác nhau về thuật ngữ “tranh chấp thương mại”. Tuy nhiên, hầu hết các quan điểm đều nhìn nhận những xung đột về lợi ích kinh tế trong quan hệ kinh doanh thương mại là tranh chấp kinh doanh thương mại. Theo đó, tranh chấp kinh doanh thương mại được hiểu là sự bất đồng, mâu thuẫn, xung đột về quyền và nghĩa vụ của chủ thể kinh doanh liên quan đến lợi ích kinh tế trong quá trình hoạt động kinh doanh thương mại.

Theo quy định tại Điều 285 Luật Thương mại 2005, thì tranh chấp thương mại là tranh chấp phát sinh do việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng hợp đồng trong hoạt động thương mại. Như vậy, tranh chấp thương mại chính là tranh chấp phát sinh trong hoạt động thương mại.

Tranh chấp phát sinh trong giao dịch TMĐT là những tranh chấp phát sinh trong các giao dịch mua bán hàng hóa hay cung ứng dịch vụ được thực hiện thông qua các phương thức giao dịch TMĐT như qua website hay các phần mềm ứng dụng hoặc những phương thức khác của giao dịch TMĐT. Nói cách khác, tranh chấp TMĐT là những mâu thuẫn và xung đột về quyền và nghĩa vụ phát sinh từ giao dịch TMĐT được thiết lập trên nền tảng công nghệ điện tử có thể là một trang mạng (website), một ứng dụng điện tử (electronic application - App) cài đặt trên một thiết bị điện tử như máy tính, điện thoại thông minh,... những phương thức khác của giao dịch TMĐT.

## **2. Khái niệm và đặc điểm của giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến**

### **2.1. Khái niệm giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến**

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). 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).

Giải quyết tranh chấp TMĐT trực tuyến có thể tiến hành bằng nhiều phương thức như: Thương lượng, hòa giải, trọng tài...

Do đó, có thể hiểu khái niệm giải quyết tranh chấp thương mại điện tử (ODR) như sau: *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. ODR là phương thức giải quyết tranh chấp hiện đại gắn liền với TMĐT vì tính linh hoạt và hiệu quả, phù hợp với lợi ích của các bên<sup>5</sup>.

## 2.2. Đặc điểm của giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến

*Thứ nhất*, giải quyết tranh chấp TMĐT trực tuyến là cơ chế kết hợp linh hoạt giữa ADR và sự hỗ trợ của các nền tảng công nghệ.

Khi giải quyết tranh chấp TMĐT trực tuyến thì các tranh chấp khiếu nại được giải quyết trên không gian mạng thông qua các công cụ như website, email hoặc các nền tảng công nghệ khác,... do các nhà cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến tạo ra. Giải quyết tranh chấp TMĐT trực tuyến được tiến hành mà không nhất thiết phải có sự tham gia của các bên tranh chấp và giải quyết tranh chấp trong một không gian vật chất cụ thể. Điều này đòi hỏi khi giải quyết tranh chấp trực tuyến cần có một hệ thống các biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế bao gồm: Các quy chế giải quyết phù hợp, các tổ chức có chức năng giải quyết tranh chấp như trọng tài thương mại, trung tâm hòa giải thương mại hoặc các tổ chức trung gian chuyên nghiệp hỗ trợ, hệ thống công nghệ phụ trợ.

*Thứ hai*, giải quyết tranh chấp TMĐT trực tuyến không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia, lãnh thổ.

Pháp luật về TMĐT ở Việt Nam xác định đối tượng điều chỉnh: “*Các thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động TMĐT trên lãnh thổ Việt Nam, bao gồm: a) Thương nhân, tổ chức, cá nhân Việt Nam; b) Cá nhân nước ngoài cư trú tại Việt Nam; c) Thương nhân, tổ chức nước ngoài có sự hiện diện tại Việt Nam thông qua hoạt động đầu tư, lập chi nhánh, văn phòng đại diện, hoặc thiết lập website dưới tên miền Việt Nam*”<sup>6</sup>.

Như vậy, các tranh chấp TMĐT có thể phát sinh từ các giao dịch TMĐT của 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)<sup>7</sup>.

*Thứ ba*, sự tham gia của bên thứ tư - công nghệ điện tử trong giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Thông thường, khi giải quyết tranh chấp TMĐT truyền thông chỉ có ba bên (hai bên tranh chấp và bên giải quyết tranh chấp). Trong giải quyết tranh chấp TMĐT trực tuyến không chỉ có ba bên thông thường 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. Ở Việt Nam việc tham gia của bên thứ 4 được quy định tại Nghị định số 52/NĐ-CP: “*Thương nhân, tổ chức*

<sup>5</sup> Nguyễn Thị Ngọc Hà (2018), *Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, tr.25.

<sup>6</sup> Điều 2 Nghị định số 52/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử.

<sup>7</sup> Hà Công Anh Bảo và Lê Thị Mỹ Hạnh (2017), *Giải quyết tranh chấp trực tuyến- khả năng áp dụng ở Việt Nam*, Tạp chí Kinh tế đối ngoại, số 93, tháng 12/2017, tr 3.

*cung cấp dịch vụ TMĐT phải công bố rõ trên website quy trình tiếp nhận, trách nhiệm xử lý khiếu nại của khách hàng và cơ chế giải quyết tranh chấp liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website TMĐT của mình; nếu thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT không công bố thông tin theo quy định tại Điểm a Khoản này thì phải trực tiếp chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại của khách hàng và giải quyết các tranh chấp liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website TMĐT của mình; thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT được tham gia hòa giải tranh chấp phát sinh giữa khách hàng với người bán trên website TMĐT của mình”<sup>8</sup>.*

*Thứ tư, tính đa dạng của các tổ chức cung cấp giải quyết tranh chấp trực tuyến.*

Ở Việt Nam hiện nay, theo Nghị định số 52/NĐ-CP các dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến có thể hoạt động dưới nhiều hình thức pháp lý khác nhau như: các tổ chức ADR chuyên nghiệp như hòa giải, trung gian, trọng tài...

Ở Việt Nam hiện đã có Trung tâm Hòa giải Việt Nam (VMC) thuộc Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) cung cấp nền tảng hòa giải trực tuyến MedUp đây là các nhà cung cấp ODR chuyên nghiệp nhất và có độ tin cậy cao.

Bên cạnh đó, 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, thậm chí đóng vai trò trung gian hoặc hòa giải cho tranh chấp. 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 giải quyết tranh chấp thay thế được các bên tranh chấp lựa chọn. Khả năng cung cấp các dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến hiệu quả cũng là một trong những thế mạnh của các nhà cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến.

Các thương nhân thiết lập các 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. Hình thức “vừa đá bóng vừa thổi còi” này đôi khi không đảm bảo được quyền lợi của khách hàng.

### **3. Thực trạng và một số kiến nghị hoàn thiện pháp luật, nâng cao hiệu quả quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến**

*Thứ nhất, về xây dựng khuôn khổ pháp luật phù hợp và đồng bộ cho TMĐT và giải quyết tranh chấp phát sinh*

Việt Nam đã ban hành hai đạo luật, đó là Luật Giao dịch điện tử 2005 và Luật Công nghệ thông tin 2006 đây là cơ sở pháp lý cho việc công nhận các giao dịch điện tử trong đó có

<sup>8</sup> Khoản 5 Điều 76 Nghị định số 52/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử.

TMĐT. Cụ thể hóa các văn bản này ngày 16/5/2013 Chính phủ đã ban hành Nghị định số 52/NĐ-CP/2013 để điều chỉnh các quan hệ TMĐT. Đây là một văn bản 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, quy định trong Luật Giao dịch điện tử 2005, Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, Nghị định số 22/2017/NĐ-CP đều mang tính chung chung và không có quy định nào mang tính đặc thù, phù hợp với đặc điểm linh hoạt, diễn biến nhanh của các giao dịch TMĐT. Pháp luật hiện hành không có những quy định cụ thể rõ ràng về áp dụng các phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến vào giải quyết các tranh chấp thương. Tại Chương VI Nghị định số 52/2013/NĐ-CP cũng chỉ đưa ra các quy định có tính nguyên tắc về giải quyết tranh chấp TMĐT chứ chưa có các quy định cụ thể về cơ chế để tiến hành ODR. Nghị định số 22/2017/NĐ-CP về hòa giải thương mại là một trong những văn bản pháp lý có quy định nội dung về hòa 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 ODR; trình tự, thủ tục và giá trị pháp lý của các quyết định giải quyết tranh chấp,... chưa được cụ thể hóa và chưa có hướng dẫn nên các trường hợp xảy ra tranh chấp đều chưa thể xử lý được<sup>9</sup>.

Do đó có thể khẳng định hiện tại, do Việt Nam chưa có quy định về cơ chế chung để giải quyết tranh chấp TMĐT bằng phương thức ODR nên 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. Các cơ quan chức năng không kiểm soát, không can thiệp tính hợp pháp của các điều khoản này. Chính vì không có cơ chế kiểm soát chung, việc giải quyết tranh chấp được xem như việc riêng giữa hai bên có tranh chấp và sự tham gia hạn chế của nhà cung cấp TMĐT trong vai trò hỗ trợ hoặc trực tiếp tham gia dẫn đến nhiều khả năng là quyền lợi chính đáng của NTD trong quan hệ TMĐT bị xâm hại.

Chính vì vậy, để có thể giải quyết tranh chấp TMĐT bằng phương thức ODR thì Bộ luật Tố tụng Dân sự 2015, Luật Giao dịch điện tử 2005 cần bổ sung thêm phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong đó có giải quyết các tranh chấp TMĐT trực tuyến.

Trước mắt, trong khi chưa thể sửa đổi các văn bản luật thì có thể bổ sung vào Nghị định 52/2013/NĐ-CP phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến.

*Thứ hai, pháp luật về TMĐT của Việt Nam cần có bổ sung quy định bảo vệ khách hàng trong các giao dịch TMĐT xuyên biên giới*

Các giao dịch TMĐT xuyên biên giới hiện nay rất phổ biến, người tiêu dùng có thể mua sắm trên các ứng dụng bán hàng trực tuyến của nước ngoài như: Teesrping, Teechip, sunfog, Ebay, Amazon FBA, Dropshipping, Alibaba...

<sup>9</sup> Hiệp hội TMĐT Việt Nam (2019), “Báo cáo chỉ số TMĐT năm 2019”, tr.9. <http://idea.gov.vn/?page=document>. Truy cập ngày 17/6/2020.

Nghị định số 52/NĐ-CP ngày 16/5/2013 về TMĐT của Chính phủ xác định đối tượng điều bao gồm cả: “*Cá nhân nước ngoài cư trú tại Việt Nam; Thương nhân, tổ chức nước ngoài có sự hiện diện tại Việt Nam thông qua hoạt động đầu tư, lập chi nhánh, văn phòng đại diện, hoặc thiết lập website dưới tên miền Việt Nam*”. Và giao trách nhiệm cho: “*Bộ Công thương chủ trì, phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông căn cứ điều kiện kinh tế, xã hội và yêu cầu quản lý của từng thời kỳ để hướng dẫn các biện pháp quản lý đối với thương nhân, tổ chức, cá nhân nước ngoài tiến hành hoạt động thương mại điện tử với chủ thể Việt Nam*”<sup>10</sup>.

Qua đó cho thấy trong giao dịch TMĐT thì việc giao dịch xuyên biên giới là rất phổ biến, ngoài việc khách hàng là người Việt Nam có thể mua bán trên các ứng dụng bán hàng ở nước ngoài, thì cá nhân nước ngoài cư trú tại Việt Nam, thương nhân, tổ chức nước ngoài cũng được hoạt động TMĐT trên lãnh thổ Việt Nam. Do các văn bản pháp luật điều chỉnh về giao dịch TMĐT ở Việt Nam hiện nay chưa có quy định điều chỉnh các giao dịch TMĐT xuyên biên giới và quy định cách thức giải quyết các tranh chấp phát sinh do đó quyền lợi hợp pháp của khách hàng sẽ dễ dàng bị xâm hại.

Chính vì vậy, Luật TMĐT cũng như các văn bản pháp luật có liên quan cần bổ sung những quy định về bảo vệ quyền lợi, về giải quyết tranh chấp TMĐT xuyên biên giới với những nội dung sau:

- Ban hành các văn bản quy phạm pháp luật để kịp thời điều chỉnh những mô hình thương mại điện tử trên các nền tảng công nghệ mới như thương mại điện tử trên nền tảng di động, thương mại điện tử trên truyền hình tương tác.

- Hoàn thiện văn bản quy phạm pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh thương mại điện tử, trong đó đưa ra các mô hình quản lý hiện đại nhằm giám sát hiệu quả hoạt động kinh doanh trên môi trường trực tuyến.

- Hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm trong thương mại điện tử; xây dựng cơ chế, bộ máy để giải quyết kịp thời những tranh chấp và vấn đề phát sinh trong thương mại điện tử; khuyến khích sự tham gia của các tổ chức xã hội và tổ chức phi chính phủ trong việc thiết lập các cơ chế giải quyết tranh chấp (trực tuyến và ngoại tuyến) cho thương mại điện tử.

- Sửa đổi những quy định pháp luật mang tính rào cản cho việc ứng dụng thương mại điện tử như quy định về khuyến mại, quảng cáo và bán hàng trực tuyến.

- Ban hành văn bản quy định cụ thể về các phương thức và dịch vụ thanh toán phục vụ hoạt động thương mại điện tử; xây dựng và phát triển hệ thống thanh toán thương mại điện tử quốc gia, các tiện ích tích hợp thanh toán điện tử để sử dụng rộng rãi cho các mô hình thương mại điện tử.

---

<sup>10</sup> Điều 2 Nghị định số 52/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử.

*Thứ ba, về xây dựng hạ tầng công nghệ làm cơ sở cho việc giải quyết tranh chấp*

Việc xây dựng hạ tầng công nghệ để giải quyết 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.

Ở Việt Nam hiện nay đã có các cổng thông tin quốc gia (national portal) do cơ quan chức năng của Chính phủ, tuy nhiên Cổng thông tin Thương mại điện tử Việt Nam [www.vietnamdeportal.gov.vn](http://www.vietnamdeportal.gov.vn) chỉ giới hạn nhưng thông tin về thương mại, bao gồm luật lệ và quy định, biện pháp, tiêu chuẩn, thủ tục, sơ đồ quy trình, hướng dẫn, thông tin về lệ phí, biểu mẫu, giấy phép; thông tin về Biểu thuế quan (theo mã HS) cũng như về thuế, phí và hình phạt áp dụng trong trường hợp vi phạm; thông tin các yêu cầu về giấy phép, các tiêu chuẩn kỹ thuật, yêu cầu chứng nhận...; thông tin liên quan tới các hiệp định thương mại quốc tế, khu vực và song phương mà Việt Nam tham gia; thông tin về các thủ tục cần thiết khi xin cấp phép, thông quan; đường dẫn tới các bộ, ngành, cơ quan chính phủ, các dịch vụ trực tuyến của Chính phủ, gồm cả hệ thống Một cửa quốc gia.

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. Cục TMĐT và kinh tế cũng đã cho ra mắt hệ thống quản lý và giải quyết khiếu nại tranh chấp trực tuyến. Hệ thống quản lý và giải quyết phản ánh, khiếu nại, tranh chấp trực tuyến trong TMĐT được xây dựng dựa trên nền tảng kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu giữa các đơn vị như: Cục TMĐT và kinh tế số, Cục cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng, Sở Công thương các tỉnh, thành phố... Đặc biệt, hệ thống quản lý này có sự tham gia và cam kết của hàng chục sàn TMĐT, chuỗi bán lẻ đối với sản phẩm được rao bán. Hệ thống quản lý này sẽ tiếp nhận thông tin về phản ánh hàng giả, hàng nhái, kém chất lượng và gửi mọi thông tin phản ánh này của người tiêu dùng đến các cơ quan có thẩm quyền. Các cơ quan có thẩm quyền sẽ kịp thời ngăn chặn và giải quyết các tranh chấp liên quan, tạo niềm tin cho người tiêu dùng<sup>11</sup>.

Như vậy, có thể thấy cho đến hiện nay Việt Nam vẫn chưa có một nền tảng công nghệ nào của nhà nước để áp dụng cho việc áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Hiện tại mới chỉ có Trung tâm Hòa giải Việt Nam (VMC) thuộc Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) chính thức ra mắt nền tảng hòa giải trực tuyến MedUp vào ngày 30/3/2021 tại địa chỉ <https://medup.vmc.org.vn/vi/> nhằm tạo công cụ trực tuyến cho doanh nghiệp Việt Nam tiếp cận hình thức hòa giải thương mại, tận dụng sự phát triển của công nghệ nói chung và TMĐT nói riêng.

---

<sup>11</sup> <https://vtv.vn/viet-nam-hom-nay/ra-mat-he-thong-quan-ly-va-giai-quiet-phan-anh-tranh-chap-truc-tuyen-20191218183257765.htm>. Truy cập ngày 27/3/2020.

Việc giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ các giao dịch trực tuyến hiện nay chủ yếu do các nhà cung cấp dịch vụ TMĐT thực hiện. *“Điều này ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng, bởi lẽ không có một cơ quan, tổ chức đứng ra như một trọng tài công tâm quyết định đúng sai. Chưa kể đến, việc thiếu luật pháp điều chỉnh và sự giám sát của một cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với các giao dịch TMĐT xuyên biên giới quốc gia còn đe dọa cả chủ quyền, an ninh quốc gia”<sup>12</sup>.*

Chính vì vậy, cần thiết phải xây dựng Công thông tin TMĐT, quốc gia hoặc nền tảng kỹ thuật số do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý để tiếp nhận các khiếu nại và yêu cầu giải quyết tranh chấp đặc biệt 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 và kiểm soát việc giải quyết khiếu nại, giải quyết tranh chấp.

#### **4. Kết luận**

Để hoạt động TMĐT ở Việt Nam phát triển và nhằm đáp ứng nhu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 thì bên cạnh việc xây dựng các nền tảng công nghệ cho hoạt động TMĐT nhà nước Việt Nam cần phải nhanh chóng ban hành các văn bản pháp luật để xây dựng một cơ chế giải quyết tranh chấp TMĐT trực tuyến, điều đó sẽ góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia quan hệ TMĐT, giải quyết nhanh chóng, chính xác các tranh chấp TMĐT góp phần thúc đẩy hoạt động TMĐT ở Việt Nam phát triển nhanh chóng, bền vững.

#### **DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Luật Giao dịch điện tử 2005.
2. Luật Công nghệ thông tin 2006.
3. Luật Thương mại 2005.
4. Nghị định số 52/2013/NĐ-CP của Chính phủ ngày 16/5/2013 về thương mại điện tử.
5. Hà Công Anh Bảo và Lê Thị Mỹ Hạnh (2017), *Giải quyết tranh chấp trực tuyến - khả năng áp dụng ở Việt Nam*, Tạp chí Kinh tế đối ngoại, số 93, 12/2017.
6. Ngô Huy Cương (2002), *Hành vi thương mại*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, số 1.
7. Nguyễn Phụng Dương (2014), *Hoàn thiện pháp luật nhằm phát triển thương mại điện tử ở nước ta*, Luận văn thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.
8. Hoàng Thị Hải Yến (2018), *Pháp luật thương mại điện tử có yếu tố nước ngoài và thực tiễn thi hành tại Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.

---

<sup>12</sup> Nguyễn Thị Ngọc Hà (2018), *Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội, tr.47.

9. Mai Hồng Quỳnh (2000), *Một số vấn đề pháp lý của thương mại điện tử và việc áp dụng ở Việt Nam*, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, số 2.

10. Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2019), “*Báo cáo chỉ số thương mại điện tử năm 2019*”, tr.9. <http://idea.gov.vn/?page=document>. Truy cập ngày 17/6/2020.

11. Nguyễn Thị Ngọc Hà (2018), *Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.