

# PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TUYẾN TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TẠI VIỆT NAM

**Nguyễn Thành Minh Chánh\***

*\*ThS. Khoa Luật, Trường Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh*

### Thông tin bài viết:

*Từ khóa:* Thương mại điện tử, giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR), giao dịch điện tử.

### Lịch sử bài viết:

Nhận bài : 29/5/2021  
Biên tập : 04/7/2021  
Duyệt bài : 06/7/2021

### Article Information:

*Keywords:* E-commerce; Online dispute resolution (ODR); E-transactions.

### Article History:

Received : 29 May 2021  
Edited : 04 Jul. 2021  
Approved : 06 Jul. 2021

### Tóm tắt:

Ngày 27/9/2019, Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết số 52-NQ/TW về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia Cách mạng công nghiệp lần thứ tư trên cơ sở thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia dựa trên nền tảng công nghệ số, Internet và không gian mạng. Có thể thấy, Đảng và Nhà nước ta nhận thấy được sức mạnh của thời đại kỹ nguyên số trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Khi Việt Nam tham gia ngày càng sâu rộng vào các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới thì tốc độ phát triển hoạt động thương mại điện tử bùng nổ nhanh chóng và cần có phương thức giải quyết phi truyền thống là phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution – ODR).

### Abstract:

On September 27, 2019, the Politburo issued Resolution No.52-NQ/TW regarding a number of guidelines and policies on active participation in the Fourth Industrial Revolution on the basis of promoting national digital transformation, internet and cyberspace. It can be seen that our Party and State have realized the strengths of the digital era to accelerate the socio-economic development strategy of the country. Once Vietnam participates more and more deeply in free-trade agreements, so the growth rate of e-commerce is rapid that it is necessary to have a method to solving the problems, which is a need for a non-traditional settlement method that is Online Dispute Resolution (ODR).

Cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) đang ảnh hưởng ngày càng sâu rộng tới mọi mặt của đời sống kinh tế - xã hội. Nó đã tạo thuận lợi và hỗ trợ rất nhiều cho mọi người và nhờ có mạng Internet mà giờ đây mọi người có thể ngồi tại nhà để mua sắm mà không cần đến cửa hàng, học tập trực tuyến không phải đến trường học hay làm việc qua mạng từ xa mà không cần đến công ty... Đặc biệt, sự phát triển công nghệ trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - AI) đã mô phỏng các quá trình suy nghĩ và học tập của con người cho máy móc. Trí tuệ nhân tạo khác

với việc lập trình logic trong các ngôn ngữ lập trình bởi nó có thể mô phỏng trí tuệ con người, nó giúp máy tính có được khả năng trí tuệ của con người như biết suy nghĩ và lập luận để giải quyết vấn đề, biết giao tiếp... Tuy nhiên, cùng với những tiện ích thì nó cũng gây khó khăn khi mà giải quyết tranh chấp trong hoạt động thương mại truyền thống khó có thể giải quyết tranh chấp trong hoạt động thương mại điện tử. Vì vậy, nó đặt ra nhiều thách thức cho cơ quan quản lý nhà nước trong việc bảo đảm quyền và lợi ích của các bên trong giao dịch điện tử

cũng như giảm tải cho hệ thống tư pháp<sup>1</sup>. Do đó, việc thúc đẩy phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) được xem là giải pháp có tính khả thi hiện nay.

**1. Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến**

Theo Bản lưu ký kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến<sup>2</sup> (Technical Note on ODR) thì thủ tục ODR gồm các giai đoạn<sup>3</sup>: thương lượng (negotiation); hỗ trợ giải quyết (facilitated settlement); giai đoạn cuối cùng [a third (final) stage].

**Giai đoạn thương lượng:** Khi nguyên đơn (claimant) nộp yêu cầu trên hệ thống ODR thì quản trị viên hệ thống ODR thông báo cho bị đơn (respondent) về yêu cầu của nguyên đơn và phản hồi cho nguyên đơn. Bước đầu thương lượng có thể được hỗ trợ bởi một công nghệ (có thể là AI), các bên có thể thương lượng trực tiếp trên nền tảng hệ thống ODR<sup>4</sup>.

**Giai đoạn hỗ trợ giải quyết:** Nếu thương lượng không thành công, quản trị viên hệ thống ODR chỉ định một hòa giải viên hỗ trợ các bên thương lượng nhằm đạt mục đích thỏa thuận<sup>5</sup>.

**Giai đoạn cuối cùng:** Nếu Giai đoạn 2 không thành công thì tiếp theo của tiến trình là quản trị viên hệ thống ODR hoặc hòa giải viên thông báo cho các bên về bước tiếp theo cần xử lý<sup>6</sup> có thể giải quyết bằng trọng tài hoặc tòa án.

Giống như các phương thức giải quyết tranh chấp khác, *Phương thức ODR cũng tồn tại một số ưu và nhược điểm:*

**- Ưu điểm của phương thức ODR**

Thương mại điện tử ở Việt Nam phát triển nhanh là lý do thúc đẩy phát triển phương thức giải quyết tranh chấp bằng ODR. Theo Báo cáo Thương mại điện tử Đông Nam Á của Google, Temasek và Bain&Company năm 2020, thương mại điện tử Việt Nam tăng 16% và đạt quy mô trên 14 tỷ USD. Trong đó, lĩnh vực bán lẻ hàng hoá trực tuyến tăng 46%, gọi xe và đồ ăn công nghệ tăng 34%; tiếp thị, giải trí và trò chơi trực tuyến tăng 18%; riêng lĩnh vực du lịch trực tuyến giảm 28%. Báo cáo này cũng dự đoán tốc độ tăng trưởng trung bình giai đoạn 2020 – 2025 là 29% và tới năm 2025 quy mô thương mại điện tử nước ta đạt 52 tỷ USD<sup>7</sup>. Có thể thấy, sự gia tăng các giao dịch điện tử sẽ gia tăng các tranh chấp và xu hướng giải quyết tranh chấp bằng phương thức ODR sẽ tăng lên bởi các lý do sau:

*Thứ nhất, phương thức ODR rút ngắn thời gian giải quyết tranh chấp.*

So với phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống, phương thức ODR giải quyết nhanh chóng, hiệu quả, linh hoạt và không tốn kém để xử lý các tranh chấp thương mại điện tử mà không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia, lãnh thổ<sup>8</sup>. Bởi vì, hệ thống ODR dưới sự hỗ trợ của công nghệ, đặc biệt với sự hỗ trợ của công nghệ AI giúp quá trình xử lý dữ liệu nhanh chóng từ khâu kiểm tra, xem xét và đánh giá chứng cứ của các bên. Ngoài ra, hệ thống ODR cũng cho phép các bên tranh chấp có thể gặp nhau trực tuyến để trao đổi thương lượng, hòa giải, xét xử trọng tài theo hình thức trao đổi tin nhắn, chat (text communication) hoặc họp trực

<sup>1</sup> Hải Triều, *Nhiều thẩm phán xin nghỉ việc do... quá tải trách nhiệm*, [http://congan.com.vn/tin-chinh/ap-luc-lon-nhieu-tham-phan-xin-nghi-viec\\_82707.html](http://congan.com.vn/tin-chinh/ap-luc-lon-nhieu-tham-phan-xin-nghi-viec_82707.html), truy cập ngày 1/5/2021.

<sup>2</sup> UNCITRAL. Technical Notes on Online Dispute Resolution. United Nations. 2016.

<sup>3</sup> UNCITRAL; *tltđ*. tr. 3.

<sup>4</sup> UNCITRAL; *tltđ*. tr. 6.

<sup>5</sup> UNCITRAL; *tltđ*. tr. 6.

<sup>6</sup> UNCITRAL; *tltđ*. tr. 6.

<sup>7</sup> Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam, *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2021*, Hà Nội, 2021. tr.14.

<sup>8</sup> Phan Thị Thanh Thủy, *Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến: Những vấn đề pháp lý đặt ra cho Việt Nam*, Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2016, tập 32, số 4, tr.40.

tuyển (video conference) rất tiện ích, giúp đẩy nhanh được tốc độ giải quyết vụ việc tranh chấp cho các bên<sup>9</sup>.

*Thứ hai, phương thức ODR giảm thiểu chi phí giải quyết tranh chấp.*

Phương thức ODR được giải quyết thông qua mạng Internet, các bên có thể thương lượng, hòa giải mọi lúc, mọi nơi và không bị ràng buộc về mặt không gian và thời gian và mức phí dịch vụ của phương thức ODR thấp so với phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống do có thể thực hiện toàn bộ thủ tục giải quyết tranh chấp qua mạng Internet<sup>10</sup>.

*Thứ ba, phương thức ODR bảo vệ quyền lợi của các bên tranh chấp (đặc biệt là người tiêu dùng).*

Các tranh chấp, đặc biệt là các tranh chấp nhỏ lẻ, nếu bên bị xâm hại lợi ích muốn khởi kiện ra tòa án thì thủ tục phức tạp và đôi khi chi phí bỏ ra cho việc giải quyết tranh chấp lớn hơn rất nhiều so với lợi ích mà họ bị xâm phạm nên phương thức ODR sẽ mang lại lợi ích cho người bị xâm phạm, đặc biệt là người tiêu dùng.

*Thứ tư, phương thức ODR giúp củng cố và xây dựng môi trường kinh doanh thương mại điện tử lành mạnh và phát triển.*

ODR tại các website thương mại điện tử cũng cung cấp công giao tiếp giúp bên mua khiếu nại, tố cáo các hành vi gian lận hàng hóa, lừa đảo hay các hành vi bất minh khác như hàng nhái, hàng giả. Tại Việt Nam, các trang thương mại điện tử Tiki, Sendo, Shopee hay Lazada... ngày càng quan tâm cơ chế ODR.

### - Nhược điểm của phương thức ODR

Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin ở Việt Nam ngày càng được chú trọng phát triển, việc triển khai công nghệ mạng 5G để phát triển

kinh tế số là một trong những khâu đột phá quan trọng phát triển nền kinh tế Việt Nam trong hội nhập<sup>11</sup> và sẽ hỗ trợ phát triển giải quyết các tranh chấp bằng phương thức ODR. Tuy nhiên, hệ thống ODR đầu tiên ở Việt Nam chỉ mới chính thức khởi động từ tháng 6 năm 2020 tại Trung tâm Trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC)<sup>12</sup> cho thấy, phương thức ODR chưa thật sự phát triển ở Việt Nam. Sự chậm trễ áp dụng phương thức ODR ở nước ta xuất phát từ một số nguyên nhân sau:

*Thứ nhất, giải quyết tranh chấp bằng phương thức ODR có thể không hiệu quả* khi kết quả thương lượng, hòa giải không có giá trị pháp lý ràng buộc các bên, ngay cả phán quyết của trọng tài có thể bị vô hiệu. Bên cạnh đó, *giải quyết tranh chấp bằng phương thức ODR sẽ không đơn giản* nếu một trong các bên không thiện chí, có hành vi gian lận trong cung cấp tài liệu, chứng cứ. Mặc dù, Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 đã thừa nhận giá trị của chứng cứ điện tử<sup>13</sup>, nhưng do chưa được hướng dẫn cụ thể nên rất khó xác thực các tài liệu chứng cứ này.

*Thứ hai, việc sử dụng công nghệ AI trong giải quyết tranh chấp không thể tối ưu tuyệt đối (AI do con người tạo ra).* Do có thể bị thao túng cho các mục đích xấu và tại Việt Nam trong thời điểm hiện tại chưa phổ biến nên các bên tranh chấp không thực sự tin tưởng chúng. Bên cạnh đó, phương thức ODR đòi hỏi các bên cần có sự am hiểu công nghệ và sử dụng được các ứng dụng trên mạng Internet. Đây cũng là một thách thức đặt ra đối với nhiều cá nhân, tổ chức.

*Thứ ba, vấn đề bảo mật thông tin cá nhân:* Khi giải quyết bằng ODR, thông tin cá nhân của các bên có thể bị đánh cắp trong môi trường không gian mạng, nếu hệ thống ODR không đảm bảo sẽ dễ dàng bị hacker đánh cắp

<sup>9</sup> Hoàng Thế Liên và Trần Anh Huy; *t ltd.* tr.434.

<sup>10</sup> Hoàng Thế Liên và Trần Anh Huy; *t ltd.* tr.434.

<sup>11</sup> Vũ My, *Hiện thực hóa giấc mơ Việt Nam đi cùng thế giới về công nghệ*, <https://www.qdnd.vn/kinh-te/tin-tuc/hien-thuc-hoa-giac-mo-viet-nam-di-cung-the-gioi-ve-cong-nghe-645261>, truy cập ngày 1/5/2021.

<sup>12</sup> Như Loan, *Ra mắt hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến đầu tiên tại Việt Nam*, <https://baodautu.vn/ra-mat-he-thong-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-dau-tien-tai-viet-nam-d124300.html>, truy cập ngày 1/5/2021.

<sup>13</sup> Khoản 1 Điều 94 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.



thông tin cá nhân, hơn thế nữa có thể là bí mật kinh doanh của doanh nghiệp.

## **2. Giải pháp thúc đẩy phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam**

Trong điều kiện của Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, phương thức ODR sẽ là giải pháp hữu ích, tạo thuận lợi cho các bên tranh chấp giải quyết nhanh chóng, hiệu quả và minh bạch, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử ở Việt Nam ngày càng vươn xa. Để phát triển phương thức giải quyết tranh chấp bằng ODR tại Việt Nam, Nhà nước cần có những chính sách hỗ trợ cho các tổ chức ODR cũng như tạo hành lang pháp lý thuận lợi cho việc áp dụng phương thức ODR, cụ thể như sau:

*Thứ nhất, cần xây dựng cơ chế hỗ trợ phát triển các tổ chức ODR tại Việt Nam và khuyến khích giải quyết tranh chấp bằng phương thức ODR để phù hợp với hội nhập kinh tế thế giới.*

Khi Việt Nam gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO) và ký kết các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới (EVFTA, CPTPP) thì việc mua bán với các đối tác nước ngoài trở nên phổ biến, khi có tranh chấp xảy ra cần có một phương thức giải quyết xuyên biên giới. Do đó, phương thức ODR sẽ giải quyết được vấn đề này và thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử xuyên biên giới, giúp bên mua và bên bán dễ dàng tương tác không giới hạn phạm vi lãnh thổ, dễ dàng đạt được thỏa thuận trên cơ sở giải quyết tranh chấp bằng thương lượng, đối thoại hơn là đối đầu.

*Thứ hai, hoàn thiện hệ thống pháp luật tố tụng và các văn bản luật có liên quan tạo cơ sở pháp lý cho ODR.*

Theo Báo cáo của Tòa án nhân dân tối cao, trong giai đoạn 2016 -2020, hệ thống Tòa án nhân dân giải quyết 1.842.684, trong tổng số thụ lý là 1.894.472 vụ việc dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại và lao động<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Tòa án nhân dân tối cao, *Trong nhiệm kỳ 2016-2020: Chất lượng giải quyết, xét xử tiếp tục được bảo đảm và có nhiều tiến bộ*, <https://tapchitoaan.vn/bai-viet/thoi-su/trong-nhiem-ky-2016-2020chat-luong-giai-quyet-xet-xu-tiep-tuc-duoc-bao-dam-va-co-nhieu-tien-bo>, truy cập ngày ngày 20/10/2021 .

<sup>15</sup> Hải Triều, *tltđ*.

Các vụ việc có xu hướng ngày càng gia tăng với tính chất ngày càng phức tạp, trong khi đó đội ngũ cán bộ, thẩm phán của toàn ngành Tòa án nói chung, của các Tòa án địa phương nói riêng còn thiếu về số lượng, chưa vững mạnh về chất lượng. Điều này gây áp lực lớn lên ngành Tòa án<sup>15</sup>. Trong điều kiện đó, việc áp dụng phương thức ODR sẽ giúp giảm tải số lượng lớn vụ việc cho các Tòa án, góp phần nâng cao chất lượng xét xử của Tòa án. Để thực hiện được điều này, đòi hỏi cần hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp luật về tố tụng (dân sự, hành chính, hôn nhân và gia đình, thương mại, hình sự) nhằm tạo cơ sở pháp lý cho việc áp dụng phương thức ODR, đồng thời, cần hoàn thiện quy định có liên quan đến ODR trong một số văn bản luật có liên quan như: Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Luật An ninh mạng năm 2018.

*Thứ ba, đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, thiết bị, kỹ thuật cho giải quyết tranh chấp bằng phương thức ODR.*

Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, thiết bị, kỹ thuật là điều kiện tiên quyết đối với mô hình ODR, nhưng chúng tốn chi phí rất nhiều. Do đó, Nhà nước cần có chính sách hỗ trợ chi phí cho các tổ chức ODR tại Việt Nam; hoàn thiện dữ liệu quốc gia về dân cư, mã số thuế, mã số điện thoại... nhằm dễ dàng xác thực danh tính và thông tin cá nhân, doanh nghiệp giữa các bên tranh chấp.

*Thứ tư, sớm ban hành văn bản hướng dẫn khoản 1 Điều 94 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 về xác minh, thu thập chứng cứ điện tử; xác thực danh tính để hoạt động thương mại điện tử được minh bạch, đảm bảo hiệu lực của hợp đồng, tránh hành vi lừa đảo, hạn chế hủy hợp đồng hay giao hàng không đúng thỏa thuận ■*