

**VIỆN HÀN LÂM  
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI**

**NGUYỄN THỊ NGỌC HÀ**

**GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH  
TRONG GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ THEO  
PHÁP LUẬT VIỆT NAM**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT KINH TẾ**

**Hà Nội, năm 2018**

VIỆN HÀN LÂM  
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ NGỌC HÀ

**GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH  
TRONG GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ THEO  
PHÁP LUẬT VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Luật kinh tế

Mã số: 8.38.01.07

**LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT KINH TẾ**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:**

**TS. PHAN THỊ THANH THỦY**

**Hà Nội, năm 2018**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi dưới sự hướng dẫn của **TS. Phan Thị Thanh Thủy**. Nội dung và kết quả nghiên cứu trong đề tài này là trung thực và chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong Luận văn này là hoàn toàn hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

*Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.*

**Tác giả**

**Nguyễn Thị Ngọc Hà**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới cô giáo **TS. Phan Thị Thanh Thủy**, người đã tận tình hướng dẫn, động viên và giúp đỡ tôi thực hiện Luận văn ngay từ bước đầu tiên cho tới khi hoàn thành. Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy cô giáo trong khoa Luật, Học viện Khoa học Xã hội đã tạo điều kiện học tập thuận lợi nhất cho tôi suốt 2 năm qua.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới gia đình và bạn bè, những người luôn bên cạnh động viên, ủng hộ, khích lệ mỗi khi tôi gặp khó khăn.

Do thời gian có hạn và vốn kiến thức còn ít ỏi, Luận văn chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của Thầy cô và các bạn để Luận văn này được hoàn thiện hơn.

*Hà Nội, tháng 3 năm 2018*

**Học viên thực hiện**

**Nguyễn Thị Ngọc Hà**

## MỤC LỤC

<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH TRONG GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ</b> .....	<b>10</b>
<b>1.1. Khái quát về tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử</b> .....	<b>10</b>
1.2. Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử .....	18
1.3. Các phương thức truyền thống giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử.....	19
1.4. Phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng trực tuyến.....	25
<b>Chương 2: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ Ở VIỆT NAM</b> .....	<b>31</b>
2.1. Quy định pháp luật hiện hành về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử bằng các phương thức truyền thống .....	31
2.2. Pháp luật giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến .....	38
2.3. Kinh nghiệm giải quyết tranh chấp tiêu dùng trực tuyến ở một số quốc gia trên thế giới.....	48
2.4. Nhận định về thực trạng pháp luật hiện hành về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử ở Việt Nam.....	51
<b>Chương 3: CÁC KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN KHUNG KHỔ PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ</b> .....	<b>56</b>
3.1. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử.....	56
3.2. Các kiến nghị và giải pháp.....	57
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>64</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>66</b>

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

TMĐT	Thương mại điện tử
TCTD	Tranh chấp tiêu dùng
ODR	Online dispute resolution - Giải quyết tranh chấp trực tuyến
B2B	Business To Business Giao dịch giữa các thương nhân với nhau
B2C	Business To Customer Giao dịch giữa thương nhân với người tiêu dùng
C2C	Consumer To Consumer Giao dịch giữa người tiêu dùng với nhau
NTD	Người tiêu dùng
BVNTD	Bảo vệ người tiêu dùng
NCC	Nhà cung cấp
ADR	Alternative dispute resolution (Giải quyết tranh chấp thay thế)
UNCITRAL	United Nations Commission on International Trade Law Ủy ban pháp luật thương mại Quốc tế của Liên hợp quốc
Online	Trực tuyến
Website	Trang mạng
Webpage	Trang web
WTO	World Trade Organization (Tổ chức Thương mại Thế giới)
BLDS	Bộ luật Dân sự
BLTTDS	Bộ luật Tố tụng Dân sự
EU	European Union (Liên minh Châu Âu)
E-Commerce	Thương mại điện tử

# PHẦN MỞ ĐẦU

## 1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Cuộc cách mạng khoa học công nghệ đem lại nhiều ứng dụng to lớn cho xã hội loài người, trong đó có việc góp phần phát triển hoạt động thương mại. Thông qua khoa học công nghệ những giao dịch kinh doanh thương mại có thể được thiết lập, thực hiện một cách nhanh chóng, thuận tiện mà không phụ thuộc vào yếu tố địa lý. Hiểu theo nghĩa đơn giản nhất thì các giao dịch thương mại được thiết lập, thực hiện dưới sự hỗ trợ của công nghệ thông tin được gọi là những giao dịch thương mại điện tử (TMĐT). Thực tế cũng cho thấy, các quan hệ TMĐT đã và đang hình thành và phát triển mạnh mẽ ở nhiều nước trên thế giới và cũng đang phát triển ở Việt Nam trong điều kiện nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, hội nhập kinh tế quốc tế. Vì vậy, để điều chỉnh các quan hệ xã hội mới vận hành trên nền tảng của công nghệ điện tử và công nghệ viễn thông, đòi hỏi phải có cơ chế điều chỉnh pháp luật phù hợp, tương thích nhằm đảm bảo để các quan hệ về TMĐT phát triển hiệu quả, khả thi, có tính định hướng đúng đắn, lành mạnh và bền vững. Pháp luật về TMĐT ở nhiều quốc gia tiên tiến đã và đang nắm giữ vai trò quan trọng trong việc điều chỉnh các quan hệ TMĐT.

Thương mại điện tử được hiểu theo cả nghĩa rộng và nghĩa hẹp, bao gồm cả hoạt động cung cấp hàng hóa và dịch vụ cùng với các ứng dụng những thành tựu về công nghệ thông tin và truyền thông vào lĩnh vực kinh doanh thương mại. Với cách hiểu cụ thể, hoạt động thương mại điện tử 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. Trong những năm qua, thương mại điện tử ở Việt Nam đã phát triển khá nhanh, hoạt động giao dịch mua bán qua mạng

rất sôi động và đã thực sự trở thành công cụ để doanh nghiệp nâng cao sức cạnh tranh, đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ. Mua bán hàng hóa qua các sàn giao dịch thương mại điện tử trong nước hiện đang ở giai đoạn bùng nổ. Tuy nhiên, việc kiểm soát chất lượng và các hành vi gian lận thương mại khác khi mua qua các gian hàng trên mạng đang bị buông lỏng. Rất nhiều vụ việc tranh chấp thương mại xuất phát từ kênh phân phối qua thương mại điện tử, nhưng vai trò điều tiết quản lý và trọng tài của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền chưa thực sự được phát huy. Có thể nói, sự phát triển của thương mại điện tử trên thế giới đã làm thay đổi cách thức kinh doanh, giao dịch truyền thống và đem lại những lợi ích to lớn cho xã hội. Tuy nhiên, bên cạnh đó cũng phải thừa nhận rằng, những rủi ro gặp phải trong quá trình giao dịch, kinh doanh trên mạng là hiện thực và việc này đòi hỏi phải có các giải pháp không chỉ về mặt kỹ thuật mà còn cần phải hình thành được một cơ sở pháp lý đầy đủ.

Những kinh nghiệm thực tế trên thế giới cho thấy, để thúc đẩy thương mại điện tử phát triển thì vai trò của Nhà nước phải được thể hiện rõ nét trên hai lĩnh vực: (i) Xây dựng chính sách, tạo môi trường thuận lợi trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ điện tử; và (ii) Xây dựng một hệ thống pháp luật đầy đủ, thống nhất và cụ thể để điều chỉnh các quan hệ thương mại điện tử. Nếu như chúng ta thiếu đi một cơ sở pháp lý vững chắc cho thương mại điện tử hoạt động thì các doanh nghiệp và người tiêu dùng sẽ rất lúng túng trong việc giải quyết các vấn đề có liên quan và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cũng sẽ rất khó có cơ sở để kiểm soát được các hoạt động kinh doanh thương mại điện tử. Với tốc độ phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử hiện nay, thì việc xây dựng và hoàn thiện khuôn khổ pháp lý được coi là yếu tố rất quan trọng. Hơn thế nữa, thương mại điện tử là một lĩnh vực mới mẻ, cho nên tạo được niềm tin cho các chủ thể tham gia vào các quan hệ thương



mại điện tử là một việc làm có tính cấp thiết, mà một trong những hạt nhân là phải tạo ra được một sân chơi chung với những quy tắc được thống nhất một cách chặt chẽ. Tuy nhiên, cho đến nay, do nhiều lý do cả về chủ quan lẫn khách quan, quá trình xây dựng và hoàn thiện pháp luật về thương mại điện tử chưa được quan tâm đúng mức, chưa phù hợp với thực tiễn cuộc sống. Luật Giao dịch điện tử của Việt Nam được Quốc hội khóa XI ban hành ngày 29/11/2005, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/3/2006 và các văn bản hướng dẫn thi hành còn đơn giản, chưa có những khái niệm pháp lý đầy đủ và chưa dự liệu được những quan hệ pháp luật thương mại điện tử phát sinh khi áp dụng. Sau đó Chính phủ ban hành Nghị định số 57/NĐ-CP ngày 09/6/2006 về thương mại điện tử để hướng dẫn các cá nhân, tổ chức khi họ thực hiện các hoạt động thương mại điện tử. Với sự phát triển nhanh chóng các hoạt động thương mại điện tử, các quy định cũ trở nên bất cập nên sau 7 năm, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 (NĐ52/2013/NĐ-CP) về thương mại điện tử. Cho đến nay, khi Bộ luật Dân sự năm 2015 và Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 cũng có những thay đổi nhất định về hình thức hợp đồng cũng như công nhận chứng cứ điện tử, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu giải quyết tranh chấp phát sinh trong lĩnh vực này và Nghị định 52/NĐ-CP cũng chưa đáp ứng được các yêu cầu về tính đồng bộ, thống nhất dẫn đến các quy định không đảm bảo tính khả thi. Pháp luật hiện hành cũng chưa quy định rõ về giải quyết tranh chấp phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử theo hướng các quy phạm nội dung phải phù hợp với các quy định về tố tụng hoặc các phương thức giải quyết tranh chấp ngoài tố tụng. Thực tế cho thấy, các vấn đề liên quan đến giải quyết tranh chấp giao dịch thương mại điện tử cần phải được quy định chặt chẽ, đầy đủ và rõ ràng bởi tính đặc thù của nó, đặc biệt là các quy định liên quan đến việc sử dụng các văn bản điện tử hay chữ ký điện tử với tư cách là

chứng cứ trong các hoạt động tố tụng. Đồng thời cũng cần phải đưa ra các quy định về tội phạm trong thương mại điện tử để tăng cường đấu tranh, phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý các loại tội phạm mới xuất hiện cùng với quá trình phát triển của thương mại điện tử.

Pháp luật Việt Nam cũng đang thiếu vắng những quy định đối với việc lựa chọn phương thức trực tuyến để giải quyết các tranh chấp tiêu dùng (TCTD) phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử nói riêng, cũng như việc bảo đảm lợi ích kinh tế và các lợi ích liên quan khác của quốc gia, của các doanh nghiệp và người tiêu dùng. Từ những phân tích khái quát ở trên cho thấy, việc đặt vấn đề nghiên cứu toàn diện về pháp luật thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay là có ý nghĩa lý luận và thực tiễn trong việc hoàn thiện pháp luật điều chỉnh các quan hệ thương mại điện tử ở nước ta trong giai đoạn hiện nay. Việc nghiên cứu có hệ thống, toàn diện những vấn đề lý luận và thực tiễn của pháp luật thương mại điện tử sẽ làm rõ những khái niệm pháp lý gắn với những thuật ngữ có nội hàm kỹ thuật cao, tiên lượng những phát sinh có thể xảy ra trong thực tế và trong tương lai, đóng góp những tri thức đối với khoa học pháp lý nói chung và hoàn thiện hệ thống pháp luật điều chỉnh các hoạt động thương mại điện tử nói riêng, thúc đẩy nền kinh tế xã hội phát triển. Đây cũng là lý do mà nghiên cứu sinh lựa chọn đề tài “*Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam*” để nghiên cứu và làm luận văn thạc sỹ.

## **2. Tình hình nghiên cứu của đề tài**

Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử (thương mại trực tuyến) không phải là vấn đề mới ở các nước phát triển. Ngay từ cuối những năm 1990 của thế kỷ 20, khi thương mại điện tử ra đời cùng với sự xuất hiện của Internet, ở các nước phát triển như Mỹ và ở châu Âu, nghiên cứu về giải quyết tranh chấp phát sinh từ thương mại điện tử

(giải quyết tranh chấp trực tuyến) đã là một chủ đề được đặc biệt quan tâm với nhiều công trình nghiên cứu đặt nền tảng pháp lý cho loại hình này. Tuy vậy, ở Việt Nam, một quốc gia đang phát triển đây vẫn là một chủ đề khoa học pháp lý mang tính mới, nó chỉ được đặt ra một số năm gần đây trong quá trình Việt Nam ngày càng phát triển và hội nhập.

Sau khi Luật Giao dịch Điện tử 2005 được ban hành và Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử để hướng dẫn Luật được ban hành và kể cả khi Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử ra đời thay thế cho Nghị định số 57/2006/NĐ-CP cho tới nay cũng chưa có nhiều công trình nghiên cứu về giải quyết tranh chấp thương mại điện tử.

Hiện tại, có một số công trình chuyên sâu về giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trong đó đặc biệt chú trọng vào giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử ở Việt Nam có dẫn chiếu đến kinh nghiệm thế giới do TS. Phan Thị Thanh Thủy thực hiện bao gồm: *Giải quyết tranh chấp trực tuyến: Những thách thức pháp lý đặt ra cho Việt Nam*, Tạp chí Luật học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Số 4/2016; *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*, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật, Số 3/2017, Phan Thị Thanh Thủy- Cao Xuân Quảng, *Cơ chế giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng bằng phương thức trực tuyến ở Việt Nam- Thực trạng và giải pháp*, Tạp chí Khoa học Kiểm sát, Số 03(17)/2017 và *Consumer Dispute Settlement in Vietnam and Taiwan - A Comparative Perspective (Giải quyết tranh chấp tiêu dùng ở Việt Nam và Đài Loan: một góc nhìn so sánh)* đăng tải tại Chung Cheng Finacial and Economic Law Review Số 15 July 2017.

Ngoài ra có một số nghiên cứu khác mang tính liên quan bài viết của LS. Lê Sưa *Pháp luật về thương mại điện tử, một số bất cập và kiến nghị hoàn thiện* đăng trên Mục nghiên cứu trao đổi tại website của Bộ Tư pháp.<sup>1</sup> Hoặc sách chuyên khảo về thương mại điện tử như Cẩm nang pháp luật về giao kết hợp đồng điện tử - Tác giả: Nguyễn Thị Mơ (2006), Hợp đồng điện tử theo pháp luật Việt Nam - Tác giả: Trần Văn Biên (2012) hoặc luận văn thạc sỹ luật học của Nguyễn Nhật Tư về Hợp đồng thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam (đã bảo vệ tại Học viện Khoa học Xã hội năm 2017).

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

#### *3.1. Mục đích nghiên cứu:*

Luận văn nghiên cứu những vấn đề lý luận, đặc điểm, nội dung và thực tiễn giải quyết TCTD phát sinh từ các giao dịch thương mại điện tử nhằm đề xuất hoàn thiện quy định pháp luật trong lĩnh vực này để nâng cao hiệu quả của giao dịch thương mại điện tử ở nước ta.

#### *3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:*

Để đạt được mục đích của đề tài, thì nhiệm vụ nghiên cứu đặt ra là:

- Nghiên cứu, làm rõ những vấn đề lý luận của pháp luật về giải quyết TCTD phát sinh từ các giao dịch thương mại điện tử, làm rõ các đặc trưng cơ bản, cơ chế thực hiện của pháp luật trong giải quyết TCTD phát sinh từ thương mại điện tử.

- Nghiên cứu đánh giá về thực trạng pháp luật và cơ chế thực hiện pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử, chỉ ra các hạn chế, bất cập và nguyên nhân là cơ sở thực tiễn cho việc hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử ở Việt Nam.

---

<sup>1</sup><http://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/nghien-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=2222> (09/10/2017)

- Đưa ra các kiến nghị về định hướng và giải pháp cụ thể để hoàn thiện pháp luật cũng như nâng cao hiệu quả cơ chế thực hiện pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử ở Việt Nam trong thời gian tới.

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

##### *4.1. Đối tượng nghiên cứu*

Các quy định của pháp luật về giải quyết TCTD phát sinh trong quan hệ giữa người tiêu dùng và thương nhân cung cấp hàng hóa dịch vụ được thực hiện qua các giao dịch TMĐT - thương mại trực tuyến ở Việt Nam. Do tính chất đặc biệt của TCTD phát sinh trong quan hệ thương mại trực tuyến, luận văn đặc biệt tập trung vào phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) bởi lẽ ODR đã tồn tại tự phát trên thực tế một thời gian dài ở Việt Nam nhưng đến nay vẫn chưa có khung khổ pháp luật thích hợp để điều chỉnh do đó còn nhiều hạn chế trong áp dụng giải quyết TCTD phát sinh trong TMĐT.

##### *4.2. Phạm vi nghiên cứu*

Tập trung vào các quy định của pháp luật hiện hành để giải quyết TCTD quy định trong Luật Thương mại 2005, Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Luật Giao dịch điện tử 2005, Luật Tố tụng Dân sự 2015 và các luật có liên quan, các văn bản hướng dẫn thi hành của các luật này.

#### **5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu**

Để làm rõ các vấn đề nghiên cứu, Luận văn sử dụng các phương pháp mang tính truyền thống của khoa học pháp lý như phương pháp so sánh, phương pháp phân tích, tổng hợp, phương pháp phân loại... dựa trên nền tảng của khoa học xã hội là phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử để tìm ra cá đặc trưng của tranh chấp tiêu dùng và các biện pháp giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử luận văn đặc biệt chú trọng và

áp dụng phương pháp so sánh và phân loại tranh chấp phát sinh từ thương mại điện tử so với các quan hệ thương mại truyền thống và so sánh, phân loại các biện pháp giải quyết.

## **6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn**

Về mặt lý luận, luận văn là công trình khoa học được nghiên cứu khá chuyên sâu về các vấn đề pháp lý nhằm đảm bảo tính an toàn, hợp pháp cho các quan hệ thương mại điện tử, giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử, từ đó, góp phần làm rõ đặc trưng của pháp luật về thương mại điện tử ở Việt Nam.

Về mặt thực tiễn, kết quả nghiên cứu của đề tài luận văn sẽ là công trình khoa học có giá trị tham khảo cho việc nghiên cứu, giảng dạy, học tập về pháp luật thương mại điện tử. Đồng thời Luận văn có thể sử dụng như nguồn tư liệu nghiên cứu trong quá trình hoàn thiện hệ thống pháp luật cũng như nâng cao hiệu quả cơ chế thực thi pháp luật về thương mại điện tử ở Việt Nam trong thời gian tới.

Luận văn đã đánh giá tổng thể về thực trạng pháp luật và cơ chế thực hiện pháp luật về TMĐT ở Việt Nam, phân tích tranh chấp và giải quyết TCTD phát sinh trong giao dịch TMĐT theo pháp luật Việt Nam, làm rõ các yêu cầu cấp thiết của việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về TMĐT với những đặc thù về nội dung cũng như phương thức thực hiện ở Việt Nam hiện nay.

Từ các nghiên cứu lý luận và thực tiễn, luận văn đưa ra các định hướng và giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về TMĐT ở Việt Nam.

## **7. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, Luận văn được kết cấu thành 3 chương

Chương 1: Một số vấn đề lý luận về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử.

Chương 2: Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực thi pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử ở Việt Nam.

Chương 3: Các kiến nghị và giải pháp hoàn thiện khung khổ pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử.

# **Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH TRONG GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

## **1.1. Khái quát về tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử**

### *1.1.1. Quan hệ tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử*

Giao dịch TMĐT còn gọi là giao dịch thương mại trực tuyến bùng nổ từ đầu những năm 1990 gắn chặt với sự ra đời của Internet một cách gọi vắn tắt của trình duyệt WorldWideWeb (www) trình duyệt do Tim Berners-Lee phát minh ra. Ngay sau đó Internet bùng nổ ở khắp các quốc gia và được ứng dụng trong hầu hết các lĩnh vực của đời sống xã hội như kinh tế, giáo dục, chính trị, xã hội.[1]

Có lẽ một trong các lĩnh vực thay đổi nhiều nhất dưới tác động của Internet chính là các giao dịch thương mại. Thay vì đến chợ, hoặc các sàn giao dịch truyền thống, một phương thức mới thiết lập thị trường giao dịch (Market Place) ra đời và nhanh chóng được hưởng ứng và dần thay thế các giao dịch truyền thống - đó chính TMĐT.

Có nhiều định nghĩa về thương mại điện tử 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.[2] thương mại điện tử 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*”. [3] Như vậy thương mại điện tử 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.[4] 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*”. [5]

Tại Khoản 1, Điều 3 của Nghị định 52/NĐ-CP/2013 ban hành ngày 16 tháng 5 năm 2013 về thương mại điện tử, hoạt động thương mại điện tử 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 thương mại điện tử 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).

Qua nghiên cứu và so sánh giữa giao dịch thương mại điện tử và thương mại truyền thống, TS. Phan Thị Thanh Thủy đã đúc kết rằng thương mại điện tử có bốn đặc tính khác biệt so với thương mại truyền thống, cụ thể như sau: (1) Các bên chủ thể trong giao dịch thương mại điện tử không cần tiếp xúc trực tiếp với nhau trong một không gian vật chất, (2) Các giao dịch của thương mại điện tử được thực hiện trên không gian mạng (Cyberspace), do đó thị trường của thương mại điện tử không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia, (3) Có ít nhất ba chủ thể trong giao dịch thương mại điện tử, trong đó nhất thiết phải có nhà cung cấp mạng - tức sàn giao dịch điện tử và (4) Khác với thương mại truyền thống, chính sự trao đổi 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.[6, tr.39]

### **1.1.2. Khái niệm tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử**

#### **1.1.2.1 Tranh chấp tiêu dùng**

*Tranh chấp tiêu dùng là tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân cung cấp hàng hóa dịch vụ trong quá trình mua bán hoặc sử dụng hàng hóa dịch vụ. Tranh chấp tiêu dùng có đặc điểm sau:*

*a. Về chủ thể của tranh chấp: Gồm có hai bên*

*Người tiêu dùng*

Ở nhiều quốc gia và các khu vực thương mại tự do trên thế giới, người tiêu dùng (NTD) được hiểu là một hay nhiều cá nhân (*tự nhiên nhân – natural person*) sử dụng hàng hóa dịch vụ không phải cho mục đích kinh doanh hay cho các mục đích chuyên nghiệp (nghề nghiệp) khác. Quan niệm này được chấp nhận rộng rãi ở Liên minh châu Âu (EU),<sup>2</sup> Nhật Bản.<sup>3</sup> Luật pháp các quốc gia thành viên của ASEAN như Singapore,<sup>4</sup> Philippines,<sup>5</sup> Malaysia,<sup>6</sup> Thailand,<sup>7</sup> Indonesia,<sup>8</sup> Brunei,<sup>9</sup>... đều có quan điểm rằng NTD là một hay

---

<sup>2</sup>Xem “Definitions of 'consumer' in EU law” trong Rafał Mańko, 06/05/2013, *The notion of 'consumer' in EU law*, Library of the European Parliament, tại

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/bibliotheque/briefing/2013/130477/LDM\\_BRI\(2013\)130477\\_REV1\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/bibliotheque/briefing/2013/130477/LDM_BRI(2013)130477_REV1_EN.pdf); tr.1.Truy cập 17/1/2016.

<sup>3</sup>Article 1(2), The Consumer Contract Act 2000 tại <http://www.consumer.go.jp/english/cca/#2> truy cập 18/2/2015.

<sup>4</sup>Article 2 (1a), Singapore Consumer Protection (Fair Trading ) Act sửa đổi năm 2009 tại [http://www.aseanconsumer.org/accp/download/Singapore/Consumer%20Protection%20\(Fair%20Trading\)%20Act%202009.pdf](http://www.aseanconsumer.org/accp/download/Singapore/Consumer%20Protection%20(Fair%20Trading)%20Act%202009.pdf) , truy cập 10/8/2015.

<sup>5</sup>Article 4(n), Consumer Act of the Philippines (Republic Act No. 7394) năm 1992 tại <http://www.aseanconsumer.org/accp/download/Philippines/Republic%20Act%20No.%207394%20-%20The%20Consumer%20Act%20of%201992.pdf> , truy cập 10/8/2015.

<sup>6</sup>Article 1(3a), Consumer Protection Act of Malaysia 1999 tại <http://www.aseanconsumer.org/misc/downloads/misc-msiacpa.pdf>, truy cập 10/8/2015.

<sup>7</sup>Section 3, Consumer Protection Act 1979 of Thailand tại <http://www.aseanconsumer.org/accp/download/Thailand/The%20Consumer%20Protection%20Act%201979.pdf>, truy cập 10/8/2015.

<sup>8</sup>Article 1(2), Consumer Protection Law of Indonesia 1999 tại <http://www.aseanconsumer.org/accp/download/Indonesia/Consumer%20Protection%20Law%20-%20English.pdf>, truy cập 10/8/2015.

hiệu cá nhân. Mở rộng hơn, trong luật pháp một số quốc gia khác, như Áo, Đức, Ba Lan...<sup>10</sup>, Trung Quốc,<sup>11</sup> khái niệm NTD còn bao hàm cả các tổ chức, hiệp hội trong những hoàn cảnh nhất định, khi tổ chức, hiệp hội này sử dụng các sản phẩm dịch vụ không phải cho mục đích kinh doanh hoặc các chức năng nghề nghiệp.

Tương đồng với quan điểm người tiêu dùng có thể là tổ chức hay cá nhân mua/sử dụng hàng hóa, trong Luật Bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam năm 2010 (Luật BVNTD 2010), tại Khoản 1, Điều 3 “người tiêu dùng” được giải thích là “người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức”.

Như vậy, cho dù là một, nhiều cá nhân riêng lẻ hay một tập hợp các cá nhân dưới hình thức hộ gia đình hay các tổ chức thì người tiêu dùng theo thông lệ quốc tế và pháp luật Việt Nam đều có các đặc điểm chung như sau: (1) người tiêu dùng là một hoặc nhiều cá nhân hoặc những tổ chức mua hoặc người sử dụng hàng hóa, dịch vụ của nhà cung cấp (NCC) cho mục đích sinh hoạt hoặc tiêu dùng; không phải cho mục đích kinh doanh hay cho các hoạt động mang tính chuyên nghiệp (nghề nghiệp); (2) người tiêu dùng phải trả tiền cho hàng hóa, dịch vụ mình mua để trực tiếp hoặc cho người khác sử dụng. [7,tr.54-55]

#### *Thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ*

Người kinh doanh hàng hóa dịch vụ trong quan hệ với NTD có thể được gọi bằng nhiều thuật ngữ pháp lý khác nhau như “nhà cung cấp” (*supplier*), “người bán” (*seller*), hoặc thương nhân (*trader*) tùy từng bối cảnh. Chỉ thị của Ủy ban châu Âu số 93/13/EEC ban hành ngày 05 tháng 4 năm

---

<sup>9</sup>Article 2(1), Consumer Protection ( Fair Trading) Order 2011 of Brunei Darussalam tại [http://www.aseanconsumer.org/accp/download/Brunei/Consumer\\_Protection\\_Fair\\_Trading\\_Order\\_2011\\_Brunei\\_Darussalam.pdf](http://www.aseanconsumer.org/accp/download/Brunei/Consumer_Protection_Fair_Trading_Order_2011_Brunei_Darussalam.pdf), truy cập 10/8/2015.

<sup>10</sup>Rafal Mańko,06/05/2013, *The notion of 'consumer' in EU law, Tlđđ*; tr.2. Truy cập 17/1/2016.

<sup>11</sup>Zhixiong Liao, *The Recent Amendment to China's Consumer Law: An Imperfect Improvement and Proposal for Future Changes*. Beijing Law Review, số 5/2014. Tr. 168.

1993 về Các hành vi thiếu công bằng trong các hợp đồng tiêu dùng đã định nghĩa: “nhà cung cấp” hoặc “người bán” là “*cá nhân hoặc pháp nhân đang hoạt động vì mục đích liên quan đến hành vi thương mại, kinh doanh hoặc (hành vi) mang tính chất chuyên nghiệp của mình, cho dù ở khu vực thuộc sở hữu công hoặc tư.*”<sup>12</sup> Tại Hoa Kỳ, nhà cung cấp được định nghĩa là “*một cá nhân hoặc nhà kinh doanh trong mối quan hệ trực tiếp hoặc gián tiếp đến việc đem đến một sản phẩm hiện hữu cho khách hàng*”.<sup>13</sup> Các chuyên gia pháp lý cũng giải thích rõ ràng “*người cung cấp có thể là người bán, người sản xuất hoặc bất kỳ ai trong chuỗi cung ứng đang làm cho sản phẩm hiện hữu với khách hàng.*”<sup>14</sup>

Trong khu vực châu Á và ASEAN, khái niệm nhà cung cấp về cơ bản có nhiều điểm tương đồng với cách hiểu về NCC của Hoa Kỳ và châu Âu.<sup>15</sup> Luật BVNTD 2010 Việt Nam tuy không dùng các thuật ngữ trên nhưng đã đưa ra khái niệm “*Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ*” và giải thích là “*Tổ chức, cá nhân thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm: a)Thương nhân theo quy định của Luật thương mại; b)Cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh.*” (Khoản 3 Điều 2). Có thể thấy, khái niệm này có nội hàm tương tự với khái niệm nhà cung cấp của các quốc gia đã kể trên. Như vậy “nhà cung cấp” là bên thực hiện hành vi cung

---

<sup>12</sup>Directive 93/13, Art. 2 lit. (c) tại Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML>. Truy cập 03/5/2015.

<sup>13</sup>Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary* 10th ed., Thomson Reuter USA 2014, *Tlđđ*. Tr. 1668.

<sup>14</sup>Julian B. McDonnell and Elizabeth J. Coleman, *Commercial and Consumer Warranties - Drafting, Performing and Litigating* 2th ed. Vol. 2. 1991, Matthew Bender USA. Tr. 6-33.

<sup>15</sup>Tại Khoản 8 Điều 10 Luật Bảo vệ người tiêu dùng Singapore (Luật Thương mại công bằng) sửa đổi năm 1999, nhà cung cấp được giải thích là “*Một người, trong quá trình kinh doanh của người đó: (a) cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ cho khách hàng; (b) chế tạo, lắp ráp hoặc sản xuất ra sản phẩm; (c) xúc tiến việc sử dụng hoặc mua bán hàng hóa hoặc dịch vụ; hoặc (d) nhận hoặc đứng danh nghĩa nhận tiền hoặc khoản tiền công khác như một kết quả của sự cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ cho người tiêu dùng và bao gồm bất kỳ người làm công hoặc đại lý nào của người đó.*”

cấp hàng hóa, dịch vụ vì mục đích kinh doanh của mình thông qua một hợp đồng với NTD. Họ có thể là người trực tiếp sản xuất ra hàng hóa, cung ứng dịch vụ hoặc chỉ là một khâu trong chuỗi cung ứng sản phẩm hướng đến người tiêu dùng.

Về bản chất pháp lý, quan hệ giữa nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ và NTD chính là một quan hệ pháp luật thương mại hỗn hợp, trong đó một bên - nhà cung cấp - là thương nhân nhằm mục đích kinh doanh, bên kia - NTD - là người mua hàng hóa, dịch vụ phục vụ cho mục tiêu sinh hoạt tiêu dùng của chính mình hoặc người khác.[7, tr.55]

*\*Thương nhân cung cấp dịch vụ thương mại điện tử*

Đây là bên thứ ba không thể thiếu trong giao dịch thương mại điện tử giữa người tiêu dùng và thương nhân cung cấp hàng hóa dịch vụ. Theo quy định tại Nghị định 52/2013/NĐ-CP ban hành ngày 16/5/2013 về thương mại điện tử (NĐ 52/2013 về TMĐT), căn cứ vào quan hệ giữa các chủ sở hữu các website trực tuyến với hàng hóa, dịch vụ được giao dịch trên website, có thể chia các nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử thành ba loại, đó là (1) Nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử thuần túy, họ sở hữu các website có chức năng sàn giao dịch thương mại điện tử, qua đó khách hàng (những người mua và bán hàng hóa, dịch vụ) tự giao dịch với nhau thông qua không gian mạng được cung cấp, (2) Nhà cung cấp đồng thời là thương nhân cung cấp hàng hóa dịch vụ (chủ sở hữu hoặc nhà sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ) lập ra website để trực tiếp bán sản phẩm, dịch vụ của mình cho các khách hàng, trong trường hợp này họ cung cấp dịch vụ thương mại trực tuyến bằng cách trực tiếp bán hàng hóa, dịch vụ của mình trên website,<sup>16</sup> và (3) Chủ sở hữu website thương mại điện tử là nhà phân phối lập ra trang

---

<sup>16</sup>Ở Việt Nam, hình thức mua bán trực tuyến này phổ biến nhất là việc bán vé online của các hãng hàng vận tải thuộc các lĩnh vực hàng không, xe khách chạy tuyến, tàu thủy...

mạng để bán buôn hoặc bán lẻ hàng hóa dịch vụ cho khách hàng thông qua kênh phân phối trực tuyến.<sup>17</sup>

#### *b. Đối tượng của tranh chấp*

Đối tượng tranh chấp tiêu dùng là những hàng hóa và dịch vụ được bán hoặc cung cấp hợp pháp trên thị trường. Pháp luật sẽ không bảo hộ đối với những quan hệ mua bán hàng hóa dịch vụ bất hợp pháp, chưa kể có thể sử dụng đến các biện pháp hành chính hoặc hình sự để xử lý các quan hệ mua bán bất hợp pháp này. Ví dụ: Hành vi mua bán chất nổ, cháy, ma túy có thể bị xử lý hình sự.

#### *c. Thời điểm xảy ra tranh chấp*

Tranh chấp tiêu dùng có thể xảy ra trong quá trình mua bán/cung ứng hàng hóa dịch vụ, ví dụ hai bên tranh chấp về việc người tiêu dùng cho rằng hàng hóa được giao có mẫu mã kích thước không đúng như thỏa thuận trong hợp đồng;

Tranh chấp tiêu dùng cũng có thể xảy ra trong quá trình sử dụng, sau khi hoạt động mua hàng hóa dịch vụ đã thực hiện xong. Đây là những tranh chấp hậu mãi. Ví dụ sau khi mua tủ lạnh, sử dụng được hai ngày, tủ lạnh bị rò khí ga hoặc người tiêu dùng sau khi đi làm đẹp bị nhiễm trùng da đã khiếu nại cơ sở thẩm mỹ viện.

#### *1.1.2.2 Tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử*

Tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử là những tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong các giao dịch giữa người tiêu dùng và thương nhân cung cấp hàng hóa dịch vụ từ những giao dịch mua bán hàng hóa hay cung ứng dịch vụ được thực hiện thông qua các phương thức giao

---

<sup>17</sup>Trên thế giới, xu hướng áp dụng và mở rộng phương thức bán hàng trực tuyến trên website của các siêu thị lớn chiếm một tỉ trọng ngày càng lớn so với kênh phân phối truyền thống ( Walmart ở Mỹ là một ví dụ điển hình).

dịch thương mại điện tử như qua website hay các phần mềm ứng dụng hoặc những phương thức khác của giao dịch thương mại điện tử.

Nói cách khác, tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử hay tranh chấp tiêu dùng trực tuyến là *những mâu thuẫn và xung đột về quyền và nghĩa vụ giữa người tiêu dùng và thương nhân phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử 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 thương mại điện tử.*

### *1.1.3. Đặc điểm của tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử*

Các nghiên cứu về tranh chấp tiêu dùng trực tuyến đã chỉ ra loại tranh chấp này có ba đặc điểm cơ bản như sau:

*Thứ nhất*, các chủ thể của tranh chấp: người tiêu dùng và thương nhân không tiếp xúc trực tiếp với nhau trên thị trường truyền thống như chợ, siêu thị... mà giao dịch qua không gian mạng thông qua các website, các ứng dụng công nghệ điện tử trên các thiết bị, ví dụ các phần mềm mua sắm trực tuyến cài đặt trên điện thoại, máy tính...;

*Thứ hai*, trong tranh chấp luôn tồn tại ba bên có liên quan: Hai bên có tranh chấp là người tiêu dùng, thương nhân và bên thứ ba là nhà cung cấp nền tảng công nghệ điện tử (công nghệ trực tuyến/ công nghệ số) cho giao dịch;

*Thứ ba*, do các bên trong quan hệ thương mại điện tử không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia nên tranh chấp tiêu dùng trực tuyến cũng có thể xuyên biên giới quốc gia. Ví dụ: một người tiêu dùng ở Hà Nội có thể “lên mạng” đặt mua hàng hóa ở Nhật Bản thông qua website bán hàng và yêu cầu vận chuyển về Việt Nam. Sau khi nhận được hàng, người tiêu dùng

phát hiện hàng đã bị lỗi, không đúng như mô tả của bên bán. Người tiêu dùng sau đó khiếu nại qua website bán hàng yêu cầu thương nhân bồi thường thiệt hại.

## **1.2. Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử**

### *1.2.1. Khái niệm*

Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử là việc áp dụng các phương thức, quy trình hợp pháp vào giải quyết các mâu thuẫn xung đột giữa người tiêu dùng và thương nhân phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho các bên, đặc biệt là của người tiêu dùng.

### *1.2.2. Đặc điểm*

Từ đặc điểm của các tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại trực tuyến nên việc giải quyết loại tranh chấp này có những đặc trưng mang tính khác biệt so với tranh chấp tiêu dùng thông thường như sau:

*Về nghĩa vụ chứng minh:* Theo Điều 42 Luật BVNTD 2010, Người tiêu dùng có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại do hàng hóa dịch vụ gây ra, thương nhân có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi trong việc gây ra thiệt hại;

*Về chủ thể:* Khác với các tranh chấp tiêu dùng thông thường, tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử có sự tham gia bắt buộc của cả ba bên bao gồm sự tham gia của hai bên chủ thể có tranh chấp và bên cung cấp nền tảng công nghệ cho giao dịch thương mại điện tử. Sự tham gia bắt buộc của bên cung cấp nền tảng công nghệ là để đảm bảo rằng các bằng chứng về giao dịch và quyền và nghĩa vụ của các bên thiết lập được ghi nhận trên các website mua bán trực tuyến, các ứng dụng công nghệ điện tử được cung cấp đầy đủ và xác thực.



*Về phương thức giải quyết:* Trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng trực tuyến, có nhiều phương thức bao gồm cả phương thức truyền thống (tòa án, trọng tài, hòa giải trực tiếp) và phương thức đặc thù trong đó phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (online dispute resolution - ODR) như thương lượng, hòa giải, trọng tài thiết lập qua mạng Internet hoặc các ứng dụng được coi là ưu tiên hàng đầu.

### **1.3. Các phương thức truyền thống giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử**

Theo thông lệ quốc tế, và theo Điều 30 Luật BVNTD 2010, tranh chấp tiêu dùng, bao gồm cả tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ giao dịch TMĐT đều có thể sử dụng các phương thức giải quyết tranh chấp dân sự, thương mại truyền thống như Thương lượng, hòa giải, trọng tài, Tòa án.

#### *1.3.1. Thương lượng*

Thương lượng là một biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế (ADR) mang tính phổ biến khi các bên có xung đột về lợi ích. Thương lượng được hiểu là việc NTD và thương nhân cung cấp hàng hóa dịch vụ tự tiến hành các thỏa thuận và đưa ra quyết định về việc giải quyết tranh chấp mà không cần đến vai trò của người thứ ba.

Đặc điểm của thương lượng:

*Tính tự nguyện:* Không bên nào bị bắt buộc phải thương lượng. Các bên tự do chấp nhận hoặc từ chối kết quả của thương lượng và có thể rút khỏi quy trình giải quyết tranh chấp trong bất cứ giai đoạn nào.

*Không mang tính xét xử:* Thỏa thuận đạt được sau thương lượng là do hai bên quyết định, không có vai trò của bên thứ ba trung lập và chỉ liên quan đến các bên.

*Tính linh hoạt, không nghi thức:* Đối tượng và phạm vi của thương lượng phụ thuộc vào sự lựa chọn của các bên có liên quan. Giữa các bên không có các nghi thức buộc phải tuân thủ trong các cuộc thương lượng. Các bên có quyền tự do đưa ra bất cứ quy tắc nào họ chọn miễn là không vi phạm pháp luật.

*Tính bảo mật:* Các bên có quyền lựa chọn về việc thương lượng công khai hay bí mật. Trong thương lượng bí mật, các bên phải cam kết không được phép tiết lộ và sử dụng các thông tin về bên kia. Các thông tin này chỉ được tiết lộ trong những trường hợp đặc biệt theo luật định và yêu cầu của cơ quan chức năng (Ví dụ vì mục đích bảo vệ an ninh quốc gia).[8, tr.37]

#### **\* Các ưu điểm**

Thương lượng là một giải pháp tốt và dễ thực hiện để hài hòa quyền lợi cho mọi tranh chấp. Về thủ tục, thương lượng có lẽ là hình thức linh hoạt nhất của giải quyết tranh chấp vì nó chỉ liên quan đến các bên có lợi ích trong vấn đề này và các đại diện của họ, nếu có. Các bên được tự do để tạo dựng các cuộc đàm phán phù hợp với nhu cầu riêng của họ. Tuy nhiên, giống như bất cứ phương thức ADR nào, thương lượng không thể đảm bảo rằng sẽ có một bên thành công. Khả năng thành công trong thương lượng sẽ cao hơn nếu các bên sử dụng cách tiếp cận dựa trên lợi ích thay vì cách tiếp cận dựa trên vị thế.

Trong thương lượng, không cần đến sự có mặt của một bên thứ ba. Giả định rằng các bên đang thương lượng với thiện chí, thương lượng sẽ cung cấp cho các bên cơ hội để thiết kế một thỏa thuận phản ánh lợi ích của các bên. Thương lượng có thể bảo đảm và trong một số trường hợp có thể thúc đẩy mối quan hệ giữa các bên khi thỏa thuận đạt được. Lựa chọn quy trình thương lượng thay cho quy trình tố tụng có nhiều khả năng giúp tiết kiệm tài chính và thời gian cho các bên.

### **\* Các hạn chế của thương lượng**

Thương lượng cũng không phải là phương thuốc vạn năng, bản thân nó có những hạn chế nhất định.

Quy trình thương lượng không bảo đảm rằng lòng tin hoặc sự trung thực của một bên được đền đáp bởi bên kia. Thương lượng chỉ hiệu quả khi các bên có liên quan cùng có thiện chí hướng về việc đưa ra được một thỏa thuận. Thương lượng khó có thể thành công nếu một bên lợi dụng vị thế của mình để chèn ép bên kia nhằm tìm kiếm lợi ích.

Sự vắng mặt bên thứ ba trung lập trong thương lượng có thể gây ra hậu quả là các bên không thể đạt được thỏa thuận. Thiếu sự đánh giá khách quan có thể làm cho các bên chỉ hướng theo quan điểm và các đòi hỏi của mình, không có trợ giúp, để hướng đến các giải pháp có lợi cho cả hai bên. Vắng mặt bên thứ ba cũng có thể là điều kiện thuận lợi cho một bên để trục lợi từ bên kia nếu có vị thế hơn trong cuộc thương lượng.

Do thương lượng là tự nguyện, bất kỳ bên nào cũng có quyền quyết định chấm dứt thỏa thuận ở bất cứ giai đoạn nào trong quá trình giải quyết gây ra lãng phí thời gian, nỗ lực và tiền bạc đầu tư cho quá trình thương lượng. Một bên cũng có thể lợi dụng đàm phán như một chiến thuật phá hoại để kiềm chế bên kia bảo vệ quyền lợi của mình bằng một biện pháp quyết liệt hơn. Ví dụ: tham gia thương lượng để ngăn chặn bên kia kiện ra tòa hoặc trọng tài.

#### **1.3.2. Hòa giải thương mại**

Hòa giải là một phương thức giải quyết tranh chấp thay thế rất phổ biến ở các quốc gia trên thế giới. Mặc dù cách thức tiến hành hòa giải có thể chứa đựng những khác biệt nhưng đều thể hiện những yếu tố cơ bản đó là “*Một quy trình giải quyết tranh chấp mang tính không bắt buộc, trong đó có vai trò một bên thứ ba trung lập để giúp các bên đạt được một giải pháp mang tính thỏa thuận giải quyết tranh chấp*”.

Hòa giải không chỉ được áp dụng rộng rãi để giải quyết các tranh chấp tư [3] trong phạm vi biên giới quốc gia mà còn được Ủy ban Pháp luật Thương mại Quốc tế của Liên hợp quốc (UNCITRAL) công nhận như một phương thức chính thức để giải quyết tranh chấp thương mại quốc tế. Năm 2002, UNCITRAL đã ban hành Luật Mẫu về Hòa giải Thương mại Quốc tế (the Model Law on Commercial Conciliation 2002). Về cơ bản, quan niệm của UNCITRAL về hòa giải phù hợp với quan niệm về hòa giải ở các nước nơi ADR được công nhận và phát triển rộng rãi. Theo Điều 1(3) Luật Mẫu của UNCITRAL, “*hòa giải là một trình tự được gọi bằng cụm từ hòa giải, trung gian hay một cụm từ khác có nghĩa tương đương, trong đó các bên yêu cầu một bên thứ ba (hòa giải viên) hỗ trợ các bên đạt được thỏa thuận giải quyết tranh chấp; hòa giải viên không có quyền áp đặt giải pháp giải quyết tranh chấp cho các bên*”.

**\* Bản chất của hòa giải**

Giống như các phương pháp giải quyết tranh chấp thay thế khác, hòa giải chính là một hợp đồng dân sự; nội dung thể hiện sự tự nguyện thỏa thuận của các bên về việc chọn lựa phương thức xử lý các tranh chấp của chính mình mà không sử dụng các biện pháp tư pháp. Bản chất hợp đồng của hòa giải được biểu hiện ở hai khía cạnh sau:

*Thứ nhất*, hòa giải được thiết lập và sử dụng theo thỏa thuận của các bên trên cơ sở tự nguyện và thống nhất ý chí; có thể thiết lập trước hoặc sau khi tranh chấp xảy ra.

*Thứ hai*, các thỏa thuận đạt khi hòa giải thành có ý nghĩa như một hợp đồng mới giữa hai bên. Trường hợp một bên không tự nguyện thi hành thì bên kia có quyền khởi kiện để buộc thực hiện, trừ khi thỏa thuận là bất hợp pháp.

**\* Đặc điểm của hòa giải:**

So với các phương thức ADR khác như trung gian và trọng tài, hòa giải có một số đặc điểm chung như tính tự nguyện, không bắt buộc, tính linh hoạt, không chính thống, tính bảo mật và khả năng củng cố quan hệ giữa các bên tranh chấp dưới vai trò trợ giúp của người thứ ba. Tuy nhiên, đặc điểm riêng của hòa giải so với trung gian và trọng tài là hòa giải là quy trình mang tính tư vấn, sự giúp sức từ người thứ ba. Mặc dù đóng vai trò bên thứ ba khách quan để giúp các bên đạt được một giải pháp công bằng có lợi cho cả hai bên, vai trò của hòa giải viên chủ động hơn so với bên trung gian. Hòa giải viên có quyền chỉ ra và tư vấn cho các bên về những nội dung chính trong tranh chấp, cũng như đưa ra các lựa chọn mang tính định hướng về các giải pháp để giải quyết tranh chấp. Tuy nhiên, không có quyền ra các quyết định và phán quyết như trọng tài viên, sự can thiệp vào nội dung tranh chấp của hòa giải viên là có giới hạn, các bên mới là người đưa ra quyết định cuối cùng.[9, tr.45-46].

### *1.3.3. Trọng tài*

Trọng tài (Arbitration) là một quy trình giải quyết tranh chấp thông qua một trung gian đặc biệt gọi là trọng tài. Giải quyết tranh chấp bằng trọng tài chỉ được thực hiện khi các bên có tranh chấp có thỏa thuận trọng tài (arbitration agreement) và thỏa thuận này có thể lập trước hay sau khi có tranh chấp xảy ra.

Sở dĩ trọng tài được gọi là biện pháp xác định là vì khi giải quyết tranh chấp, vai trò của trọng tài viên (arbitrator) chủ động hơn so với trung gian và hòa giải. Trọng tài viên có quyền ra những quyết định về tranh chấp dựa trên các quy trình giải quyết và quy tắc trọng tài. Quy trình xét xử bằng trọng tài cũng chặt chẽ hơn so với trung gian và hòa giải. Có thể so sánh tổ tụng trọng tài như quy trình tố tụng tư pháp được rút gọn về thủ tục. Tuy nhiên, so với xét xử bằng tòa án, trọng tài mang tính linh hoạt hơn. Các bên có thể lựa chọn trọng tài viên, thời gian, địa điểm, luật áp dụng để giải quyết tranh chấp. Xét

xử bằng trọng tài còn mang tính bí mật, không công khai như tòa án. Ở hầu hết các quốc gia, trong đó có Việt Nam phán quyết trọng tài đều có hiệu lực bắt buộc. [6]

Vì hiệu lực của phán quyết trọng tài có giá trị thi hành nên thông lệ quốc tế và pháp luật hầu hết các quốc gia đều quy định nếu các bên tranh chấp đã có thỏa thuận trọng tài có hiệu lực thì tòa án sẽ không thụ lý và xét xử vụ kiện và ngược lại.

#### *1.3.4. Tòa án*

Trái ngược với các phương thức mang tính thay thế đề cập đến ở trên, giải quyết TCTD bằng tòa án thông qua các quy trình tố tụng như khởi kiện, thụ lý vụ và xét xử vụ việc được nhìn nhận như một phương thức chính thống nhất.

Tòa án là cơ quan tư pháp trong bộ máy nhà nước, nhân danh quyền lực nhà nước đứng ra giải quyết tranh chấp. Quy trình giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng con đường tòa án được tiến hành trên cơ sở thủ tục tố tụng dân sự hay kinh doanh thương mại, tùy theo quy định pháp luật của mỗi quốc gia. Một số quốc gia trong đó có Việt Nam cho phép áp dụng thủ tục tố tụng rút gọn trong giải quyết các tranh chấp tiêu dùng có giá trị không lớn với những chứng cứ đơn giản, rõ ràng.

Toà án là phương thức giải quyết tranh chấp tại cơ quan xét xử nhân danh quyền lực nhà nước được tiến hành theo trình tự, thủ tục nghiêm ngặt, chặt chẽ và bản án hay quyết định của Toà án về vụ tranh chấp nếu không có sự tự nguyện tuân thủ sẽ được đảm bảo thi hành bằng sức mạnh cưỡng chế nhà nước.

#### *Thủ tục giải quyết tranh chấp kinh doanh, thương mại tại tòa án*

Thủ tục giải quyết vụ án tại toà sơ thẩm, gồm có: khởi kiện và thụ lý vụ án, hoà giải và chuẩn bị xét xử, phiên toà sơ thẩm.

*Thủ tục giải quyết vụ án tại tòa phúc thẩm.*

*Thủ tục xét lại bản án, quyết định đã có hiệu lực của pháp luật, bao gồm:* thủ tục giám đốc thẩm và tái thẩm.

*Ưu điểm*

Nếu như việc giải quyết tranh chấp bằng thương lượng, hòa giải hay trọng tài mang đặc điểm tôn trọng quyền thỏa thuận hay ý chí của các bên tham gia để đưa ra phán quyết thì đặc trưng cơ bản của thủ tục giải quyết tranh chấp bằng tòa án là thông qua hoạt động của bộ máy tư pháp và nhân danh quyền lực nhà nước để đưa ra phán quyết buộc các bên có nghĩa vụ thi hành, kể cả bằng sức mạnh cưỡng chế. Nhờ đó, việc giải quyết tranh chấp thương mại thông qua tòa án còn trực tiếp góp phần vào việc nâng cao ý thức, tôn trọng pháp luật cho các chủ thể kinh doanh.

*Hạn chế*

Thủ tục giải quyết tranh chấp thông qua tòa án thường cứng nhắc và dài hơn so với giải quyết tranh chấp bằng các biện pháp thay thế vì phải tuân thủ tuyệt đối các quy trình tố tụng. Hơn nữa, nguyên tắc xét xử công khai tại tòa án không phù hợp với tính chất của hoạt động kinh doanh và tâm lý của giới doanh nghiệp. (có thể làm sút giảm uy tín của các bên trên thương trường; lộ các bí mật kinh doanh...), ngoài ra, bản án xét xử xong chưa được thi hành ngay mà các bên có quyền kháng cáo khiếu nại nên thời gian kéo dài.

#### **1.4. Phương thức giải quyết tranh chấp tiêu dùng trực tuyến**

##### *1.4.1. Khái niệm giải quyết tranh chấp tiêu dùng 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). 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). 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.[6,tr.39] ODR là phương thức giải quyết tranh chấp hiện đại gắn liền với thương mại điện tử vì tính linh hoạt và hiệu quả, phù hợp với lợi ích của các bên.

#### 1.4.2. Đặc điểm

Giải quyết tranh chấp trực tuyến gắn liền với giao dịch thương mại điện tử và phản ánh những đặc tính của thương mại điện tử như sau:[10, tr. 40-41]

*Thứ nhất, giải quyết tranh chấp trực tuyến là cơ chế kết hợp linh hoạt giữa ADR và các hỗ trợ và tiện ích mà công nghệ Internet mang lại. Giải quyết tranh chấp trực tuyến được tiến hành mà không đòi hỏi bắt buộc phải có sự hiện hữu của 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 giải quyết tranh chấp trực tuyến 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, giải quyết tranh chấp trực tuyến khó có nền tảng pháp lý và thực tế tốt để phát triển.*

*Thứ hai, giải quyết tranh chấp trực tuyến không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia, lãnh thổ. Các tranh chấp thương mại điện tử 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 thương mại điện tử có đặc tính vượt biên giới quốc gia (*cross border e-dispute*).[11] Việc tiến hành giải quyết tranh chấp trực tuyến 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 giải quyết tranh chấp trực tuyến 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 thương mại điện tử và giải quyết tranh chấp thương mại điện tử; trên cơ sở đó xây dựng khung khổ pháp luật quốc gia phù hợp đồng bộ điều chỉnh các quan hệ thương mại điện tử và làm nền tảng cho vận hành giải quyết tranh chấp trực tuyến.

*Thứ ba, sự tham gia của bên thứ tư - công nghệ điện tử trong giải quyết tranh chấp trực tuyến.* Để tiến hành một quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến 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 giải quyết tranh chấp trực tuyến 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]

*Thứ tư, tính đa dạng của các tổ chức cung cấp giải quyết tranh chấp trực tuyến.* 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 giải quyết tranh chấp trực tuyến có thể hoạt động dưới nhiều hình thức pháp lý đa dạng và chia làm hai 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 thương mại điện tử 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, 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 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.<sup>18</sup>

(3) Ở một dạng khác, một số lượng không nhỏ 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

---

<sup>18</sup>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](https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html/ref=footer_cou?ie=UTF8&nodeId=508088)

sinh với khách hàng. Dưới hình thức này, thương nhân - chủ sở hữu của website thương mại điện tử - 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.

Các đặc điểm về chủ thể tham gia giải quyết tranh chấp, về vai trò bắt buộc của nền tảng kỹ thuật số, về đối tượng của tranh chấp là các mâu thuẫn về quyền và nghĩa vụ phát sinh từ quan hệ tiêu dùng trong thương mại điện tử và về cách thức các chủ thể liên hệ, kết nối và tiếp xúc với nhau trong quá trình giải quyết các tranh chấp và tính xuyên biên giới quốc gia của ODR, có thể thấy sự khác biệt cơ bản, tính độc lập nhất định của ODR so với các phương thức ADR truyền thống. Nói cách khác, có thể khẳng định ODR là một phương thức giải quyết tranh chấp riêng trong giải quyết tranh chấp thương mại điện tử phát sinh từ quan hệ tiêu dùng.

Với tính chất linh hoạt, mức độ kết nối và tự động cao, giải quyết tranh chấp trực tuyến rất thích hợp để giải quyết các tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ giao dịch thương mại trực tuyến. Tuy vậy, giải quyết tranh chấp trực tuyến thích hợp cho các tranh chấp mang tính vật chất, tài sản rõ ràng, không thể áp dụng cho những tranh chấp phức tạp về hàng hóa dịch vụ về đòi hỏi phải chứng minh qua nhiều khâu, nhiều công đoạn. Vì vậy, Ủy ban châu Âu quy định rằng một số tranh chấp không giải quyết bằng phương thức trực tuyến như tranh chấp tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, giáo dục.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup><https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.help.new>

## **Kết luận Chương 1**

Các quan hệ thương mại điện tử, với các đặc tính rất đặc biệt như áp dụng nền tảng công nghệ điện tử, có tính ba bên, tính linh hoạt, thuận tiện, tần suất giao dịch cao tiết kiệm chi phí cho các bên tham gia đã làm nên sự thay đổi về tư duy giao dịch thương mại. Do đặc tính ưu việt này, quan hệ thương mại điện tử trong đó có quan hệ tiêu dùng ngày càng phát triển về số lượng thay thế cho các quan hệ thương mại - tiêu dùng truyền thống nên các tranh chấp tiêu dùng trong quan hệ thương mại điện tử ngày càng gia tăng. Điều này cho thấy việc áp dụng các biện pháp giải quyết tranh chấp truyền thống như thương lượng, hòa giải, trọng tài, tòa án theo cách thức thông thường đã không còn phù hợp để giải quyết các tranh chấp phát sinh từ môi trường thương mại trực tuyến. Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến, sự phối hợp giữa nền tảng công nghệ điện tử và các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế đã chứng minh được tính thích hợp và sự ưu việt đối với giải quyết tranh chấp phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử, trong đó có tranh chấp tiêu dùng.

## **Chương 2: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ Ở VIỆT NAM**

### **2.1. Quy định pháp luật hiện hành về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử bằng các phương thức truyền thống**

Hiện tại không có quy định pháp luật nào mang tính chất chuyên biệt giành riêng cho giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng các phương thức truyền thống. Việc áp dụng các phương thức thương lượng, hòa giải, trọng tài và tòa án được tiến hành như đối với các tranh chấp dân sự thương mại khác.

#### **2.1.1. Phương thức thương lượng**

Thương lượng được hiểu là phương thức đầu tiên và cơ bản nhất để tiến hành giải quyết tranh chấp và được ghi nhận trong pháp luật Việt Nam và quốc tế. Cụ thể tại Luật Thương mại 2005 (khoản 1 Điều 317) quy định rằng thương lượng giữa các bên là một hình thức giải quyết tranh chấp và Luật Trọng tài Thương mại 2010 (Điều 9) khẳng định “*Trong quá trình tố tụng trọng tài, các bên có quyền tự do thương lượng, thỏa thuận với nhau về việc giải quyết tranh chấp...*”. Trong các hiệp định giải quyết tranh chấp thương mại của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) và các hiệp định thương mại trong khối ASEAN mà Việt Nam tham gia, thương lượng cũng là giải pháp được đề xuất đầu tiên khi có tranh chấp xảy ra giữa các bên.<sup>20</sup> Tuy nhiên, không có quy định pháp luật nào hướng dẫn về trình tự

---

<sup>20</sup>Xem Article 22 (2), Understanding on the rule and procedure governing the settlement of dispute under the WTO, tại [https://www.wto.org/english/docs\\_e/legal\\_e/28-dsu\\_e.htm](https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/28-dsu_e.htm).

hay thủ tục để tiến hành thương lượng nói chung và trong tranh chấp tiêu dùng nói riêng.

Cụ thể tại Luật Thương mại 2005 (khoản 1 Điều 317) quy định rằng thương lượng giữa các bên là một hình thức giải quyết tranh chấp và Luật Trọng tài Thương mại 2010 (Điều 9) khẳng định “*Trong quá trình tố tụng trọng tài, các bên có quyền tự do thương lượng, thỏa thuận với nhau về việc giải quyết tranh chấp...*”. Trong các hiệp định giải quyết tranh chấp thương mại của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) và các hiệp định thương mại trong khối ASEAN mà Việt Nam tham gia, thương lượng cũng là giải pháp được đề xuất đầu tiên khi có tranh chấp xảy ra giữa các bên.<sup>21</sup>

*Đặc trưng của thương lượng trong giải quyết tranh tiêu dùng*

**\* Quyền thương lượng của người tiêu dùng**

Giải quyết tranh chấp bằng thương lượng về bản chất chính là một hợp đồng do hai bên thỏa thuận xác lập, không có sự can thiệp của người thứ ba để giải quyết tranh chấp trên cơ sở sự tự nguyện và tự do ý chí.<sup>22</sup> Theo quan điểm của Luật BVNTD 2010 yêu cầu giải quyết tranh chấp bằng thương lượng của NTD đối với NCC là chính đáng, NCC không có quyền từ chối. Điều 31 của Luật này khẳng định: “*1. Người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm. 2. Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tiến hành thương lượng với người tiêu dùng trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.*”.

---

<sup>21</sup>Xem Article 22 (2), Understanding on the rule and procedure governing the settlement of dispute under the WTO, tại [https://www.wto.org/english/docs\\_e/legal\\_e/28-dsu\\_e.htm](https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/28-dsu_e.htm).

<sup>22</sup>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, 2015. Tập 8 (số 4/ 2015). Tr.12

### **\* Giới hạn của thương lượng**

Giải quyết tranh chấp bằng thương lượng mặc dù là quyền tự do ý chí nhưng cần phải tiến hành trong khuôn khổ của luật pháp với những giới hạn nhất định nhằm đảm bảo trật tự pháp luật và bảo vệ lợi ích hợp pháp của những người thứ ba có liên quan. *Thứ nhất*, các bên được tự do thỏa thuận nhưng không được trái pháp luật và trái đạo đức xã hội. Nguyên tắc này được thể hiện trong Khoản 1 Điều 4 Bộ luật Dân sự 2005 (BLDS 2005): “*Quyền tự do cam kết, thỏa thuận trong việc xác lập quyền, nghĩa vụ dân sự được pháp luật bảo đảm, nếu cam kết, thỏa thuận đó không vi phạm điều cấm của pháp luật, không trái đạo đức xã hội*”.<sup>23</sup> *Thứ hai*, các thỏa thuận phải đảm bảo không xâm phạm lợi ích chính đáng của các chủ thể khác. Điều 10 của BLDS 2005 chỉ rõ giới hạn của các thỏa thuận là “*Việc xác lập, thực hiện quyền, nghĩa vụ dân sự không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng, quyền, lợi ích hợp pháp của người khác*”.<sup>24</sup>

Thống nhất với các nguyên tắc của pháp luật dân sự về giới hạn của thỏa thuận, Luật BVNTD 2010 đã chỉ rõ giới hạn của thương lượng: “*Không được thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng*” (Khoản 2 Điều 30). Vậy hiểu như thế nào về “gây thiệt hại” cho lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng? Có lẽ tại thời điểm xây dựng Luật BVNTD 2010, điều khoản này chỉ nhằm khẳng định tinh thần của Điều 10 BLDS 2005 dưới góc độ bảo vệ người tiêu dùng, cho đến nay vẫn chưa có một giải thích chính thức về quy định này. Tuy nhiên, có thể

---

<sup>23</sup>Khoản 2 Điều 3 của Bộ luật Dân sự 2015 (BLDS 2015) sẽ có hiệu lực từ ngày 01/1/2017 quy định: “*Mọi cam kết, thỏa thuận không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội có hiệu lực thực hiện đối với các bên và phải được chủ thể khác tôn trọng*”.

<sup>24</sup>Khoản 4 Điều 4, BLDS 2015 cũng khẳng định và làm rõ thêm giới hạn của thỏa thuận dân sự là “*Việc xác lập, thực hiện, chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự không được xâm phạm đến lợi ích quốc gia, dân tộc, lợi ích công cộng, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác*”

mặc nhiên hiểu là người tiêu dùng và nhà cung cấp không được phép tiến hành thương lượng hay hòa giải nhằm mục đích che giấu các cơ quan chức năng, che giấu những người tiêu dùng khác và cộng đồng những thông tin về hàng hóa khuyết tật, dịch vụ không đạt chất lượng hay có dấu hiệu phạm pháp đã, đang và sẽ được nhà cung cấp cho lưu hành trên thị trường. Quy định này nhằm mục đích ngăn chặn các thỏa thuận bất hợp pháp giữa người tiêu dùng và nhà cung cấp có thể bóp méo tính cạnh tranh lành mạnh của thị trường, xâm hại lợi ích của những người tiêu dùng khác, lợi ích cộng đồng và suy rộng chính là lợi ích quốc gia.

Từ nguyên tắc về giới hạn của thỏa thuận trong giải quyết tranh chấp, bên cạnh tám quyền năng mà luật pháp trao người tiêu dùng,<sup>25</sup> Luật cũng đòi hỏi người tiêu dùng có nghĩa vụ chủ động và có trách nhiệm trong việc bảo vệ quyền lợi của chính mình, đó là: *“Kiểm tra hàng hóa trước khi nhận; lựa chọn tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng, không làm tổn hại đến môi trường, trái với thuần phong mỹ tục và đạo đức xã hội, không gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe của mình và của người khác; thực hiện chính xác, đầy đủ hướng dẫn sử dụng hàng hóa, dịch vụ.”* (Khoản 1, Điều 9). Đặc biệt, Luật yêu cầu người tiêu dùng có nghĩa vụ công khai các thông tin về vi phạm của NCC để bảo vệ trật tự quản lý nhà nước và những người tiêu dùng khác: *“Thông tin cho cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan khi phát hiện hàng hóa, dịch vụ lưu hành trên thị trường không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng; hành vi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng”* (Khoản 2 Điều 9).[7,tr.58-59].

---

<sup>25</sup>Điều 8, Luật Bảo vệ lợi ích người tiêu dùng 2010.



### ***2.1.2. Phương thức hòa giải***

Như đã đề cập và phân tích ở Chương 1, hòa giải là một biện pháp giải quyết tranh chấp thương mại rất thịnh hành trên thế giới nhưng ở nước ta, vai trò của hòa giải trong giải quyết tranh chấp đặc biệt là tranh chấp tiêu dùng còn chưa phổ biến.

#### ***a. Hòa giải thương mại***

Là một biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế được quy định tại BLDS 2015 Luật Thương mại 2005 và Luật BVNTD 2010 nhưng cho đến năm 2017, Nghị định 22/2017/NĐ-CP ban hành ngày 24 tháng 02 năm 2017 về hòa giải thương mại (NĐ 22/2017/NĐ-CP) lần đầu tiên được ban hành ở Việt Nam.

Theo Điều 3 của NĐ 22/2017/NĐ-CP: Hòa giải thương mại là phương thức giải quyết tranh chấp thương mại do các bên thoả thuận và được hòa giải viên thương mại làm trung gian hòa giải hỗ trợ giải quyết tranh chấp. Cũng theo văn bản này, việc hòa giải chỉ phải do hòa giải viên từ các trung tâm hòa giải thương mại chuyên nghiệp tổ chức theo Điều 18, 19 của NĐ 22/2017/NĐ-CP mới có giá trị thi hành. Để biên bản hòa giải thành có hiệu lực cưỡng chế thi hành, hai bên có tranh chấp phải thống nhất đăng ký tại Tòa án có thẩm quyền.

Có lẽ hòa giải thương mại vẫn còn là khái niệm mới xa lạ với giới doanh nhân và cả với nhân dân trong xã hội Việt Nam nên chưa xuất hiện các tổ chức hòa giải thành lập và hòa giải viên hành nghề theo NĐ 22/2017/NĐ-CP, hiện tại chỉ có Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam cung cấp dịch vụ hòa giải thương mại bên cạnh dịch vụ trọng tài thương mại.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup>Thanh Nhân, *Hòa giải thương mại còn quá mới mẻ*, tại Báo lao động điện tử số ra 09/3/2018 <https://nld.com.vn/kinh-te/hoa-giai-thuong-mai-con-qua-moi-me-20180308223516966.htm> (truy cập 09/4/2018)

Tương tự như với thương lượng, hòa giải trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng phải tuân thủ giới hạn của khoản 2 Điều 30 Luật Bảo vệ người tiêu dùng là không được thương lượng, hòa giải trong trường hợp tranh chấp gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.

*b. Hòa giải do tổ chức bảo vệ người tiêu dùng tiến hành*

Đây là hình thức hòa giải tự nguyện có thể do cơ quan nhà nước có chức năng bảo vệ người tiêu dùng như Phòng bảo vệ người tiêu dùng Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng hoặc các phòng chức năng của các Sở Công thương tiến hành. Tuy nhiên không có giá trị bắt buộc thi hành. Bên cạnh đó, các hội bảo vệ NTD cũng có quyền tổ chức hòa giải để giải quyết tranh chấp hòa giải do tổ chức bảo vệ người tiêu dùng tiến hành cũng chỉ có giá trị thi hành nếu hai bên tự nguyện thi hành.

**2.1.3. Phương thức trọng tài**

Các bên trong tranh chấp tiêu dùng có thỏa thuận trước hoặc sau khi xảy ra tranh chấp về việc sử dụng phương thức trọng tài để giải quyết thì mọi quy trình này được tổ chức theo quy định của Luật Trọng tài 2010. Quy trình tố tụng trọng tài được thực hiện giống như quy trình giải quyết các tranh chấp thương mại khác. Phán quyết trọng tài có giá trị chung thẩm và hiệu lực thi hành.

Tuy nhiên, do tính chất đặc biệt của quan hệ tiêu dùng là quan hệ “tính bất cân xứng về thông tin” (Asymmetric information), người tiêu dùng luôn ở vị trí yếu thế bởi hầu hết các thông tin về hàng hóa dịch vụ đều do nhà sản xuất cung cấp và không dễ gì kiểm chứng được, vì vậy người tiêu dùng dễ bị lạm dụng thông qua những hành vi thương mại không công bằng của nhà sản xuất[16], do đó hoàn toàn có khả năng người tiêu dùng bị ép buộc hoặc miễn

cưỡng chấp nhận điều khoản trọng tài trong hợp đồng mẫu do bên thương nhân soạn sẵn.

#### ***2.1.4. Phương thức tòa án***

Tuy nhiên, như đã phân tích về tính yếu thế của người tiêu dùng trong quan hệ với thương nhân, đặc biệt là khi xảy ra tranh chấp, Luật BVNTD 2010 có những quy định đặc biệt tạo điều kiện bảo vệ quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng như sau:

##### **\* Quyền khởi kiện**

Khoản 1 Điều 41 cho phép NTD có thể trực tiếp khởi kiện ủy quyền cho tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật này.

##### **\* Về áp dụng thủ tục rút gọn**

Khoản 2 Điều 41 cho phép áp dụng thủ tục rút gọn của BLTTDS 2015 để giải quyết những tranh chấp tiêu dùng đơn giản, rõ ràng và giá trị tranh chấp không lớn cụ thể có đủ ba điều kiện (a) Cá nhân là người tiêu dùng khởi kiện; tổ chức, cá nhân trực tiếp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng bị khởi kiện; (b) Vụ án đơn giản, chứng cứ rõ ràng và (c) Giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.

\* Nghĩa vụ chứng minh chứng cứ: Điều 42 Luật BVNTD 2010 quy định về nghĩa vụ chứng minh trong vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như sau:

- Người tiêu dùng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh trong vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự, trừ việc chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có nghĩa vụ chứng minh mình không có lỗi gây ra thiệt hại.

\* Vấn đề án phí

Theo quy định tại Khoản 2 Điều 43, NTD khởi kiện vụ án dân sự để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình không phải nộp tạm ứng án phí, tạm ứng lệ phí Tòa án.

## **2.2. Pháp luật giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến**

### **2.2.1. Khung khổ pháp luật cho giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử**

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 thương mại điện tử. 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 thương mại điện tử. 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 thương mại điện tử. Tuy nhiên các quy định về giải quyết tranh chấp thương mại điện tử 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.

Các đặc điểm của ODR so với các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại truyền thống chính là các lợi thế đã khiến ODR đã nhanh chóng được ứng dụng rộng rãi để giải quyết các khiếu nại và tranh chấp trong thương mại trực tuyến trên thế giới. Nhận thấy các lợi ích mà ODR đem lại, các nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ở Việt Nam cũng đang áp dụng phương thức này ở những mức độ nhất định để giải quyết các khiếu nại và các tranh chấp liên quan đến quyền lợi của người tiêu dùng.

Tuy vậy, có một nghịch lý là, đã một thời gian dài trôi qua, kể từ khi Luật Giao dịch Điện tử năm 2005, Luật Công nghệ thông tin 2006 và Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về Giao dịch thương mại điện tử được ban hành và đi vào thực hiện, tính đến thời điểm này vẫn chưa có một văn bản quy phạm pháp luật nào được ban hành để làm nền tảng pháp lý cho việc áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến một cách chính thức ở nước ta. Hiện tại chỉ có một số quy định tản mát về giải quyết tranh chấp trong giao dịch thương mại điện tử có liên quan gián tiếp đến cách thức tiến hành giải quyết tranh chấp trực tuyến. Sự thiếu hụt trong điều chỉnh của pháp luật đang tạo ra những lúng túng trong áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến vào giải quyết tranh chấp thương mại điện tử có xu hướng đang ngày càng gia tăng tại Việt Nam.

Các quy định còn sơ sài về giải quyết tranh chấp phát sinh từ giao dịch TMĐT của Việt Nam thể hiện dưới các khía cạnh sau:

*a. Trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ thương mại trực tuyến trong giải quyết tranh chấp*

Theo quy định của NĐ 52/2013 về thương mại điện tử, các nhà cung cấp dịch vụ TMĐT có nghĩa vụ tham gia vào giải quyết khiếu nại, tranh chấp có liên quan đến dịch vụ thương mại điện tử do họ cung cấp và phải thiết lập và công bố một cách rõ ràng các quy trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp trên website thương mại điện tử của mình để khách hàng biết, cụ thể là theo quy định tại Khoản 5 Điều 76 như sau:

a) Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử 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 thương mại điện tử của mình;

b) Nếu thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử 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 đồng được giao kết trên website thương mại điện tử của mình;

Theo thông lệ quốc tế và theo quy định của Luật BVNTD 2010<sup>27</sup> và Khoản 5 Điều 76 NĐ 52/2013 về thương mại điện tử, cho dù nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử không phải là chủ sở hữu hay nhà phân phối hàng hóa, dịch vụ, khi được các bên có tranh chấp đề nghị, họ vẫn phải có trách nhiệm tham gia vào giải quyết khiếu nại, tranh chấp để bảo vệ quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng. Bên cung cấp dịch vụ thương mại điện tử có thể tham dự với vai trò hòa giải giữa người tiêu dùng và bên bán nếu được các bên yêu cầu.<sup>28</sup>

#### *b. Đối với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền*

<sup>27</sup>Khoản 1 Điều 8, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam năm 2010 khẳng định quyền đầu tiên của NTD là “Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cung cấp”.

<sup>28</sup>Điểm c, Khoản 5 Điều 76 NĐ 52/2013 quy định: “Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được tham gia hòa giải tranh chấp phát sinh giữa khách hàng với người bán trên website thương mại điện tử của mình”

Hiện tại chỉ có Phòng Bảo vệ Người tiêu dùng thuộc Cục Cảnh tranh và Bảo vệ Người tiêu dùng, Bộ Công Thương và các phòng chức năng của Sở Công Thương các tỉnh thực hiện trực tiếp việc giải quyết tranh chấp tiêu dùng theo phân công nội bộ của ngành.

Việc giải quyết tranh chấp tiêu dùng này mặc dầu có ý nghĩa rất tích cực trong bối cảnh nhu cầu bảo vệ NTD trước những vi phạm quyền lợi chính đáng của họ ngày càng tăng cao nhưng cũng bộc lộ những bất cập sẽ phân tích ở phần dưới đây.

*c. Trách nhiệm của các hội bảo vệ người tiêu dùng*

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010 giành hẳn chương 3 bao gồm 3 điều 27, 28 và 29 quy định về quy định về trách nhiệm của các tổ chức xã hội trong bảo vệ quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng. Ở nước ta các tổ chức xã hội chuyên về bảo vệ người tiêu dùng chính là các Hội bảo vệ người tiêu dùng từ Trung ương đến địa phương.<sup>29</sup>Theo quy định tại Khoản 1, Điều 28 Tổ chức xã hội được trao cho khá nhiều quyền để bảo vệ người tiêu dùng thông qua các hoạt động sau:

- a) Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu;
- b) Đại diện người tiêu dùng khởi kiện hoặc tự mình khởi kiện vì lợi ích công cộng;
- c) Cung cấp cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ;
- d) Độc lập khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ do mình thực hiện; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

---

<sup>29</sup>Xem <http://vinastas.org/gioi-thieu/gioi-thieu-hoi.aspx>.

đ) Tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

e) Thực hiện nhiệm vụ được cơ quan nhà nước giao theo quy định tại Điều 29 của Luật này;

g) Tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tiêu dùng.

Tuy được trao nhiều trách nhiệm quyền hạn như vậy nhưng trên thực tiễn vai trò của các hội này khá hạn chế; chưa kể bản thân Hội bảo vệ người tiêu dùng Trung ương NVINASTAS còn có những hoạt động sai phạm, mang tính câu kết với một số doanh nghiệp cạnh tranh không lành mạnh, đi ngược lại với tôn chỉ mục đích “bảo vệ người tiêu dùng” của hội.<sup>30</sup>

Chính vì hoạt động của các hội bảo vệ người tiêu dùng không hiệu quả nên trong các khiếu nại đối với những vụ việc xâm hại quyền lợi người tiêu dùng nghiêm trọng, người tiêu dùng thường tìm đến Phòng Bảo vệ người tiêu dùng Cục Cạnh tranh để khiếu nại đề nghị giải quyết.<sup>31</sup>

### ***2.2.2. Thực tiễn giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến***

#### ***2.2.2.1. Về phía nhà cung cấp dịch vụ***

Để vận hành website thương mại điện tử, thông thường chủ sở hữu website chủ động thiết lập một bộ quy tắc giao dịch trực tuyến, thuật ngữ pháp lý thông dụng là “Điều khoản sử dụng” (*Terms of service*) để làm cơ sở thiết lập quan hệ với khách hàng. Chỉ khi khách hàng đồng ý với các điều khoản giao dịch trên họ mới có thể hoàn tất khâu đăng ký và tiến hành các giao dịch mua, bán qua website.<sup>32</sup> Trong bộ quy tắc giao dịch luôn có điều khoản về giải quyết các khiếu nại hoặc tranh chấp liên quan đến các xung đột

---

<sup>30</sup>Phuong Dung, Vụ “nước mắm nhiễm asen”: Vinastas bị phạt 15 triệu đồng  
Tại <http://dantri.com.vn/kinh-doanh/vu-nuoc-mam-nhiem-asen-vinastas-bi-phat-15-trieu-dong-20170526092727789.htm>.

<sup>31</sup> [http://www.vca.gov.vn/chitietbvntd.aspx?ID=3732&Cate\\_ID=447](http://www.vca.gov.vn/chitietbvntd.aspx?ID=3732&Cate_ID=447)

<sup>32</sup>Trong các giao dịch TMĐT, chỉ khi khách hàng nhấn nút “Đồng ý/Chấp nhận” (Tiếng Anh là “I accept/I agree”) thì quan hệ giữa khách hàng và nhà cung cấp TMĐT mới chính thức có hiệu lực.



giữa khách hàng với nhau giữa nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và khách hàng.

Ở Việt Nam, trong trường hợp nhà cung cấp dịch vụ thương mại trực tuyến không trực tiếp bán hàng hóa dịch vụ của mình trên website, sự tham gia của họ vào giải quyết tranh chấp giữa các khách hàng, bao gồm cả người tiêu dùng trong vai trò của người mua là khá hạn chế. Thông thường họ chỉ hỗ trợ bằng xác nhận và cung cấp các dữ liệu về giao dịch cho các bên để tự thương lượng khi có yêu cầu.<sup>33</sup> Đối với trường hợp nhà cung cấp dịch vụ thương mại trực tuyến là người trực tiếp bán hàng hóa, dịch vụ trên website của mình, họ buộc phải tham gia đến cùng trong quy trình giải quyết khiếu nại tranh chấp với tư cách là một bên chủ thể của tranh chấp. Trường hợp việc giải quyết khiếu nại không thành, các bên sẽ quyết định đưa tranh chấp ra trọng tài hoặc tòa án để giải quyết.<sup>34</sup>

Có thể thấy rằng, sự điều chỉnh của pháp luật đối với giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử là có nhưng còn rất sơ sài, chỉ mang tính nguyên tắc chung và phó mặc hoàn toàn trách nhiệm giải quyết tranh chấp tiêu dùng bằng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến cho các nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử. Mặc dù thương mại điện tử là giao dịch tự dựa trên sự thỏa thuận tự nguyện của các bên nhưng bảo vệ lợi ích chính

---

<sup>33</sup>Điều khoản về Cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website vatgia.com quy định “*Khi phát sinh tranh chấp giữa người mua và người bán trong quá trình giao dịch, có nghĩa là người mua đã đặt đơn đặt hàng online bằng công cụ “Mua hàng” được tích hợp với website vatgia.com của người bán và người bán đang trong quá trình xử lý đơn đặt hàng online. Người mua hàng sẽ khiếu nại trực tiếp với người bán, người mua và người bán tự giải quyết tranh chấp với nhau. Nếu một trong hai bên có ý kiến và cần sự hỗ trợ của vatgia.com thì website vatgia.com sẽ tích cực hỗ trợ các bên để giải quyết tranh chấp và thực hiện đúng nghĩa vụ của sản giao dịch thương mại điện tử*”. Xem tại <http://help.vatgia.com/co-che-giai-quyet-cac-tranh-chap-phat-sinh-trong-qua-trinh-giao-dich-tren-website-vatgia-com-n789/> (truy cập 22/1/2017). Xem thêm các điều khoản về Chính sách giải quyết khiếu nại của website mua bán trực tuyến Rong bay tại <http://rongbay.com/Quy-dinh-dang-tin-Chinh-sach-giai-quyet-khieu-nai-fp3.html>. Cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên website mua bán trực tuyến Vật giá tại <http://help.vatgia.com/co-che-giai-quyet-cac-tranh-chap-phat-sinh-trong-qua-trinh-giao-dich-tren-website-vatgia-com-n789/>

<sup>34</sup>Điều 17 Luật Trọng tài thương mại 2010 cho phép NTD có quyền từ chối điều khoản trọng tài đã được thiết lập trong hợp đồng kiện vụ việc ra tòa án.

đáng của khách hàng, đặc biệt của NTD, chính là nghĩa vụ pháp lý mà nhà cung cấp phải tuân thủ. Để làm được điều này cần có những quy định để làm rõ quy trình và sự bắt buộc tham gia của người cung cấp dịch vụ thương mại trực tuyến vào giải quyết khiếu nại. Thêm vào đó, việc áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến trong giải quyết tranh chấp thương mại điện tử thiếu vắng các quy định khuyến khích sự tham gia của các tổ chức ADR như hòa giải, trọng tài vào giải quyết tranh chấp để tạo ra sự linh hoạt, thuận lợi giảm thiểu căng thẳng giữa các bên.

Như đã đề cập ở trên, hiện tại ở Việt Nam chưa có quy định về cơ chế chung để giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến. Khi tranh chấp xảy ra nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử sẽ quyết định 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 thương mại điện tử trong vai trò hỗ trợ hoặc trực tiếp tham gia dẫn đến nhiều khả năng là quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng trong quan hệ thương mại điện tử bị lơ là.

Trên thực tế, các tranh chấp giữa NTD và thương nhân bán hàng thông qua các website, các ứng dụng điện tử xảy ra rất nhiều nhưng không được giải quyết thấu đáo vì cơ chế giải quyết không rõ ràng. Các điều khoản giải quyết tranh chấp đều quy định chung chung là cung cấp dịch vụ TMĐT hỗ trợ các bên thương lượng, hòa giải; nếu tranh chấp không giải quyết được các bên sẽ khởi kiện ra tòa.

Thêm vào đó, sự thiếu vắng các tổ chức ADR cũng làm cho việc giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam còn nghèo nàn và thiếu hiệu quả. Hiện tại, ngoài Trung tâm trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) chưa có tổ chức ADR nào có khả năng kết nối cung cấp dịch vụ hòa giải hay trọng tài trực tuyến.

Việc theo dõi các tranh chấp tiêu dùng trực tuyến và cách thức giải quyết để nắm bắt số liệu, diễn biến của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hiện nay gặp khó khăn bởi lẽ khi có tranh chấp người tiêu dùng và nhà cung cấp hàng hóa dịch vụ qua mạng đều tự giải quyết cho dù có kết quả hay không, không bắt buộc phải báo cáo cơ quan chức năng và cũng không có cơ quan chức năng nào có trách nhiệm phải giám sát theo quy định của pháp luật. Chỉ khi những xung đột bị đẩy lên gay gắt, các mạng xã hội, giới truyền thông vào cuộc, các cơ quan chức năng mới biết để xử lý và cộng đồng mới biết thông tin để phòng ngừa.<sup>35</sup>

#### *2.2.2.2 Về phía cơ quan Nhà nước có thẩm quyền*

Hiện tại, Phòng Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Phòng bảo vệ người tiêu dùng) - Cục Quản lý Cạnh tranh của Bộ công thương đang vận hành một trang web (webpage) có tên “Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”, theo đó một cơ chế có thể gọi là “bán trực tuyến” được áp dụng để giải quyết các khiếu nại, tranh chấp giữa người tiêu dùng với thương nhân ở Việt Nam, bất kể phát sinh từ giao dịch thương mại truyền thống hay giao dịch thương mại điện tử.<sup>36</sup>

Theo phân tích TS. Phan Thị Thanh Thủy, cơ chế giải quyết tranh chấp tiêu dùng của Phòng Bảo vệ người tiêu dùng được coi là “bán trực tuyến” bởi lẽ đây là cơ chế kết hợp mang tính nửa tự động, nửa “thủ công” trong việc

<sup>35</sup>Trăm ngàn kiểu 'bẫy' lừa bán hàng qua mạng tại <http://vietnamnet.vn/vn/kinh-doanh/thi-truong/tram-ngan-kieu-bay-lua-ban-hang-qua-mang-359597.html>.

<sup>36</sup>Đường link tại [http://www.vca.gov.vn/trangchubvntd.aspx?cate\\_id=434&lg=1&CateID=72](http://www.vca.gov.vn/trangchubvntd.aspx?cate_id=434&lg=1&CateID=72)

tiếp nhận và xử lý khiếu nại tranh chấp liên quan đến người tiêu dùng, điều này dẫn đến tính hiệu quả không cao của việc giải quyết khiếu nại, tranh chấp tiêu dùng.[17]

Theo quy trình do Phòng BVNTD đề ra, để khiếu nại nhà cung cấp về hàng hóa, dịch vụ, NTD có thể chọn một trong nhiều cách, hoặc điền vào đơn khiếu nại trực tuyến<sup>37</sup> hoặc gửi email, thư hay gọi điện thoại phản ánh khiếu nại tới Phòng BVNTD, để yêu cầu giải quyết. Trong vòng 03 ngày, cơ quan này sẽ trực tiếp liên hệ qua điện thoại hoặc email với NTD và nhà cung cấp để xác nhận và làm rõ nội dung khiếu nại. Tùy vào tính chất, quy mô, giá trị tranh chấp, phạm vi và đặc điểm của các vụ việc cụ thể, Phòng BVNTD sẽ trực tiếp giải quyết (thường là các vụ việc phức tạp, có giá trị tranh chấp lớn hoặc liên quan đến nhiều người tiêu dùng, phạm vi trên nhiều tỉnh, thành phố) hoặc chuyển vụ việc đến các Sở Công Thương/Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng các tỉnh, thành phố để hỗ trợ cho hai bên thương lượng hoặc hòa giải. Trong trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận giải quyết tranh chấp, NTD sẽ được tư vấn để quyết định đưa vụ việc ra xét xử tại trọng tài hoặc tòa án.<sup>38</sup>

Hình thức giải quyết tranh chấp trực tuyến “Nhà nước” này cho thấy cơ quan chức năng đang đóng vai trò là một kênh tích cực trong bảo vệ người tiêu dùng thông qua việc giải quyết các khiếu nại, tranh chấp; tuy nhiên quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại “bán trực tuyến” này đang bộc lộ những hạn chế rõ rệt.

*Thứ nhất*, do phương thức tiếp nhận và quy trình xử lý khiếu nại, giải quyết tranh chấp còn nhiều khâu phải thực hiện kiểu “thủ công” trong khi

---

<sup>37</sup>Xem mẫu đơn trực tuyến tại [http://www.vca.gov.vn/expage\\_bvntd.aspx?id=36&Cate\\_ID=444](http://www.vca.gov.vn/expage_bvntd.aspx?id=36&Cate_ID=444)

<sup>38</sup>Điều 17 Luật Trọng tài thương mại 2010 của Việt Nam cho phép người tiêu dùng chối bỏ điều khoản trọng tài đã thiết lập trong hợp đồng và kiện thương nhân ra tòa để giải quyết tranh chấp.

nguồn nhân lực có hạn nên việc giải quyết tốn thời gian, công sức. Do vậy số lượng vụ việc được giải quyết còn hạn chế so với nhu cầu xã hội.

Do thiếu hụt về trang thiết bị kỹ thuật - công nghệ và không có sự phân loại rõ ràng các khiếu nại, tranh chấp theo những tiêu chí tính chất của giao dịch, Phòng BVNTD tiếp nhận qua các hình thức như điện thoại, thư, email, đơn khiếu nại trực tuyến tất cả các khiếu nại của NTD phát sinh từ các loại giao dịch khác nhau: giao dịch truyền thống và giao dịch TMĐT đến từ các nhà cung cấp có tính chất rất đa dạng như chợ truyền thống, siêu thị,... và sau đó xử lý tất cả các loại khiếu nại, tranh chấp với cùng một quy trình và phương thức như nhau. Rõ ràng, việc áp dụng cùng một quy trình và cách thức như nhau cho các loại khiếu nại tranh chấp khác nhau sẽ làm hạn chế hiệu quả giải quyết.

Các giao dịch thương mại điện tử, như đã chỉ ra, có những đặc trưng rất riêng biệt so với giao dịch thương mại truyền thống đó là: được thực hiện trên không gian mạng, không cần tiếp xúc trực tiếp giữa các bên mua-bán, các thông tin luôn được lưu giữ bởi nhà cung cấp dịch vụ thương mại trực tuyến.<sup>39</sup> Do đó, việc giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân sẽ đạt được hiệu quả cao nếu có sự hỗ trợ tích cực hơn nữa của công nghệ điện tử và các quy trình xử lý tự động để giúp tiết kiệm thời gian, nhân lực và chi phí.

*Thứ hai*, các cơ quan, tổ chức tham gia vào giải quyết các khiếu nại, tranh chấp bao gồm Phòng BVNTD, Cục Quản lý Cạnh tranh và các phòng chức năng của Sở Công thương các tỉnh đều là cơ quan hành chính, mặc dù có chức năng bảo vệ NTD nhưng vẫn không phải là tổ chức giải quyết tranh chấp chuyên nghiệp. Bởi lý do này họ khó có đầy đủ kiến thức và các

---

<sup>39</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 (Luật học), Đại học Quốc gia, Hà Nội, 2016. 32(4/2016): p. 38-46. Xem Tr.39

kỹ năng cần thiết để hỗ trợ các bên thương lượng hay hòa giải một cách chuyên nghiệp hiệu quả.

Tóm lại, cơ quan bảo vệ quyền lợi NTD Việt Nam đang đứng trước yêu cầu cấp thiết phải cải cách chức năng nhiệm vụ và phương thức hoạt động để đáp ứng yêu cầu bảo vệ NTD, trong đó có giải quyết khiếu nại tranh chấp liên quan đến NTD.

### **2.3. Kinh nghiệm giải quyết tranh chấp tiêu dùng trực tuyến ở một số quốc gia trên thế giới**

#### **2.3.1. Kinh nghiệm châu Âu**

Kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2016, Ủy ban châu Âu (European Commission - EC) đã chính thức đưa vào vận hành “ODR platform”, một cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến giữa NTD và thương nhân trong nội bộ các nước thành viên Liên minh châu Âu (EU), dưới hình thức một trang mạng (website) - và đóng vai trò một cổng thông tin điện tử chung của toàn khối, để tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại NTD.

Như đã đề cập và phân tích ở một nghiên cứu trước đó, sự khác biệt lớn nhất giữa phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến so với phương thức giải quyết tranh chấp thay thế truyền thống là: ngoài hai bên có tranh chấp và nhà cung cấp giải quyết tranh chấp thay thế đứng ra giải quyết tranh chấp, trong một quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến luôn có sự tham gia bắt buộc của một bên thứ tư, đó là công nghệ điện tử làm nền tảng vật chất - kỹ thuật cho giải quyết tranh chấp trực tuyến.<sup>40</sup>

Quy tắc số 524/2013 đã khẳng định ngay trong đoạn 1 của phần giải thích rằng ODR platform là một thiết chế pháp lý - công nghệ trực tuyến đặc biệt “*được thiết lập nên và thể hiện dưới hình thức một trang web tương tác*

---

<sup>40</sup>Phan Thị Thanh Thủy, *Giải quyết tranh chấp trực tuyến: Những thách thức pháp lý đặt ra cho Việt Nam*, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN - Luật học, số 4/2016, tr. 51-53.

và đa ngôn ngữ để cung cấp một điểm truy cập duy nhất cho những người tiêu dùng và các thương nhân đang tìm kiếm các giải pháp ngoài tòa án để giải quyết các chấp tranh liên quan đến việc thực thi các nghĩa vụ trong hợp đồng phát sinh từ các hợp đồng mua bán hàng hóa dịch vụ trực tuyến”. ODR platform được thiết lập và quản trị bởi EC trên nền tảng pháp lý bao gồm các chỉ thị và các bộ quy tắc có liên quan đến giải quyết tranh chấp bằng ADR và ODR do Nghị viện và Hội đồng châu Âu ban hành.

Về mặt công nghệ, ODR platform là một website miễn phí dưới dạng công thông tin điện tử, thực hiện chức năng tự động tiếp nhận khiếu nại của người tiêu dùng và xử lý các thông tin có liên quan trong suốt quá trình giải quyết tranh chấp. Website này đóng vai trò trung tâm trong một mạng lưới kết nối thông tin của các bên liên quan đến giải quyết tranh chấp bao gồm: bên người khiếu nại và bên bị khiếu nại, các website mua bán trực tuyến của các thương nhân, website của các bên cung cấp ADR và các Điểm liên lạc quốc gia (National contact point) - các cơ quan có chức năng bảo vệ người tiêu dùng của các nước. Bên cạnh đó, công thông tin này còn cung cấp các kết nối mang tính trợ giúp khác cho các bên như đường link dẫn đến khung khổ pháp lý cho hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến, mạng lưới Trung tâm của EU về người tiêu dùng (ECC network), các chỉ dẫn về phương thức khác để đòi bồi thường trong trường hợp ODR không thành, các số liệu thống kê và phân tích về ODR trong EU để các tổ chức và cá nhân có quan tâm theo dõi.

Mặc dù EU khuyến cáo rằng việc sử dụng ODR platform không có tính chất bắt buộc và không triệt tiêu quyền khởi kiện của NTD và các thương nhân (Điều 1, Chỉ thị 2013/11) nhưng các thương nhân cung cấp dịch vụ thương mại trực tuyến trong EU có nghĩa vụ kết nối website TMĐT của họ

với ODR platform. Đây cũng là một biện pháp phòng ngừa và phát hiện nhanh những vi phạm quyền lợi NTD.

Cần phải lưu ý rằng để đưa ODR Platform ra vận hành, EC đã có sự chuẩn bị chu đáo cho khung khổ pháp lý cho nó từ trước đó hàng chục năm và liên tục bổ sung sửa đổi cập nhật nền tảng pháp lý này cho phù hợp. Có thể thấy các văn bản pháp luật làm nền móng cho thành lập và hoạt động của cơ chế này được ban hành theo một lộ trình hợp lý với những tính toán kỹ lưỡng về hiệu quả pháp luật và tác động đến nhận thức xã hội. Dựa trên khung khổ pháp luật chung để bảo vệ người tiêu dùng được ban hành từ những năm 2000,<sup>41</sup> EU bắt đầu ban hành Chỉ thị 2013/11 về công nhận và vận dụng giải quyết tranh chấp thay thế một cách chính thức vào giải quyết các tranh chấp thương mại nội khối. Rất nhạy bén trước sự phát triển của thương mại điện tử và hiệu quả của giải quyết tranh chấp trực tuyến trong giải quyết tranh chấp phát sinh từ loại giao dịch này, cùng năm 2013, EU ghi nhận vai trò của giải quyết tranh chấp trực tuyến trong giải quyết tranh chấp liên quan đến người tiêu dùng và ban hành Quy tắc 524/2013 làm cơ sở pháp lý cho việc thiết lập và vận hành ODR platform. Sau một thời gian chuẩn bị thích hợp, Quy tắc 015/1015 được ban hành để thực thi Quy tắc 524/2013 về việc triển khai hoạt động của ODR Platform.[18; tr.59-60].

### **2.3.2. Kinh Nghiệm Đài Loan**

Đài Loan là một lãnh thổ nằm trong châu Á, có nhiều nét tương đồng về văn hóa xã hội với Việt Nam và đặc biệt có hệ thống pháp luật và cơ chế bảo vệ người tiêu dùng chặt chẽ và hiệu quả. Để bảo vệ người tiêu dùng, Đài Loan thiết lập một cơ quan độc lập trực thuộc Quốc hội có tên Ủy ban Bảo vệ Người tiêu dùng. Cơ quan này đồng thời có chức năng tiếp nhận và giải quyết

---

<sup>41</sup>Xem tập hợp các chỉ thị, quy tắc và các hướng dẫn, giải thích về bảo vệ người tiêu dùng của EU tại [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm) (truy cập 16/1/2017)



tranh chấp tiêu dùng, đặc biệt là tranh chấp phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử.<sup>42</sup>

Trên website của Ủy ban Bảo vệ Người tiêu dùng Đài Loan, có thiết lập một cổng thông tin điện tử chuyên tiếp nhận các thông tin về khiếu nại của NTD đối với thương nhân. Ngay sau khi các thông tin này được gửi lên bằng con đường trực tuyến sẽ được chuyển đến các bộ phận có chức năng xác thực và cho các thương nhân để giải quyết. Trường hợp giữa NTD và thương nhân không giải quyết được tranh chấp, NTD sẽ được tư vấn chuyển tranh chấp đến các tổ chức hòa giải, trọng tài hay tòa án tùy theo tính chất tranh chấp và nguyện vọng của NTD.<sup>43</sup>

#### **2.4. Nhận định về thực trạng pháp luật hiện hành về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử ở Việt Nam**

Như đã phân tích về thực trạng pháp luật hiện hành về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử ở Việt Nam cho thấy một thực tế rằng hiện đang tồn tại một khoảng trống pháp lý, nói cách khác thiếu vắng khung khổ pháp lý đặc thù cho giải quyết TCTD trực tuyến. Điều này biểu hiện dưới các khía cạnh sau:

*Thứ nhất*, quy định trong Luật Giao dịch điện tử 2005, Luật BVNTD 2010 và Nghị định 52/2013/NĐ-CP đều mang tính chung chung và dẫn chiếu đến các phương thức truyền thống để giải quyết tranh chấp thương mại truyền thống bao gồm các biện pháp thay thế như thương lượng, hòa giải, trọng tài và biện pháp tư pháp. Không có quy định nào mang tính đặc thù, phù hợp với đặc điểm linh hoạt, diễn biến nhanh của các quan hệ tiêu dùng giữa người tiêu dùng và thương nhân phát sinh từ thương mại điện tử. Cụ thể hơn, các phương thức truyền thống này phần nhiều đều đòi hỏi phải có những quy trình sự tiếp xúc trực tiếp giữa các bên tranh chấp với nhau và

---

<sup>42</sup>Xem [https://www.cpc.ey.gov.tw/cpc\\_en/cp.aspx?n=75FC8D049AF48094](https://www.cpc.ey.gov.tw/cpc_en/cp.aspx?n=75FC8D049AF48094)

<sup>43</sup>Xem [https://appeal.cpc.ey.gov.tw/EN/step\\_three\\_2\\_en.aspx](https://appeal.cpc.ey.gov.tw/EN/step_three_2_en.aspx)

với bên giải quyết tranh chấp. Rõ ràng các biện pháp giải quyết tranh chấp truyền thống có phần không thích hợp và không hiệu quả đối với những tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ những giao dịch được thiết lập thông qua một bên trung gian - một nền tảng công nghệ điện tử như các website, các phần mềm ứng dụng với đặc tính xác lập nhanh, linh hoạt, các dữ liệu được bên cung cấp nền tảng công nghệ điện tử lưu giữ. Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại trực tuyến bằng các biện pháp truyền thống đã bộc lộ nhiều hạn chế như tốn thời gian, chi phí cho việc tiếp xúc, làm việc trực tiếp.

*Thứ hai*, 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 mại điện tử trong đó có tranh chấp tiêu dùng. Có một thực tế không thể phủ nhận các phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến, đặc trưng bởi sự kết hợp giữa các biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế truyền thống như thương lượng, trọng tài, hòa giải với sự hỗ trợ của nền tảng công nghệ điện tử, đã tạo ra một phương thức mới và rất phù hợp với các đặc điểm và đòi hỏi của giải quyết tranh chấp thương mại điện tử. Chính vì vậy, mặc dù không có khung khổ pháp lý, các biện pháp giải quyết tranh chấp trực tuyến vẫn được triển khai trên thực tế. Điều bất cập nhất là trên thực tế các nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử thông qua nền tảng công nghệ điện tử ở Việt Nam đang “nắm quyền kiểm soát” giải quyết tranh chấp trực tuyến thông qua các quy tắc, điều kiện giao dịch chung do chính họ đặt ra và không có sự điều chỉnh nào của các pháp luật và sự kiểm soát nào của các cơ quan chức năng. Điều này dẫn đến thực trạng là các tranh chấp phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử được giải quyết công bằng, thấu đáo hay không tùy thuộc vào các điều khoản giải quyết tranh chấp do nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử đưa ra theo ý chí chủ quan của họ mà không có bất cứ một

sự kiểm soát nào. Lẽ dĩ nhiên, các điều khoản giải quyết tranh chấp này sẽ chủ yếu nghiêng về bảo vệ quyền lợi cho nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, phó mặc người tiêu dùng, để người mua và người bán tự giải quyết với nhau. Điều này sẽ dẫn tới hậu quả là quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử hiện nay đứng trước nguy cơ không được bảo vệ một cách thích 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. Nổi 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”*.<sup>44</sup>

*Thứ ba*, có một lỗ hổng lớn trong pháp luật về thương mại điện tử và bảo vệ người tiêu dùng là không có những quy định bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử xuyên biên giới. Các giao dịch này đã trở thành hiện thực cùng với sự xuất hiện của các ứng dụng kinh tế chia sẻ như dịch vụ vận tải Uber, dịch vụ cung cấp lưu trú ngắn hạn như Airbnb, hay mua sắm trên các trang bán hàng trực tuyến nước ngoài như Ebay, Amazon... có trung gian vận chuyển về Việt Nam. Nếu không có quy định điều chỉnh các giao dịch thương mại điện tử xuyên biên giới và quy định cách thức giải quyết các tranh chấp phát sinh, quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng sẽ dễ dàng bị xâm hại.

*Thứ tư*, hiện tại ở Việt Nam không có một nền tảng số nào do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền đứng ra tiếp nhận và giải quyết các tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong thương mại điện tử như ở một số quốc gia châu Á và các nước trên thế giới. Việc giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ các

---

<sup>44</sup>Song Thu, *Hoàn thiện khung pháp lý cho mô hình giải quyết tranh chấp trực tuyến*, Báo Pháp luật Điện tử <http://baophapluat.vn/hoi-dap-phap-luat/hoan-thien-khung-phap-ly-cho-mo-hinh-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-371882.html> (truy cập 20/2/2018)

giao dịch trực tuyến được phổ mặc cho các nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử. 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 thương mại điện tử xuyên biên giới quốc gia còn đe dọa cả chủ quyền, an ninh quốc gia.

## **Kết luận Chương 2**

Từ nghiên cứu, phân tích về thực trạng pháp luật và thực thi pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử ở Việt Nam cho thấy hai vấn đề lớn đang nổi lên cần khắc phục, đó là: (i) Các biện pháp giải quyết tranh chấp thương mại điện tử ở Việt Nam đã mang tính lạc hậu, không khuyến khích bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch thương mại điện tử một cách nhanh chóng, hiệu quả, (ii) Hiện tại không có khung khổ pháp lý để tạo ra một quy trình thống nhất cho áp dụng các phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến vào giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử và (iii) Hiện rất cần những quy định pháp lý làm nền tảng và mô hình để thiết kế cơ chế giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ quan hệ thương mại điện tử ở Việt Nam.

### **Chương 3: CÁC KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN KHUNG KHỔ PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TIÊU DÙNG PHÁT SINH TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

#### **3.1. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử**

##### ***3.1.1. Xây dựng khung khổ pháp luật đồng bộ cho giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử***

Rõ ràng hiện nay trong khung khổ pháp luật Việt Nam có một khoảng trống rất lớn, thiếu hụt các quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục và trách nhiệm cụ thể của nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử về các quy định giải quyết tranh chấp thương mại điện tử. Việc ban hành một khung khổ pháp lý cho giải quyết tranh chấp phát sinh từ thương mại điện tử trong đó có TCTD là một điều hết sức cần thiết.

##### ***3.1.2. Xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp thương mại điện tử ở cấp độ quốc gia***

Các chuyên gia về giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến đã đề xuất rằng trong bối cảnh thương mại điện tử ngày càng gia tăng trên phạm vi toàn cầu và ở Việt Nam, thay thế cho một tỷ trọng lớn các giao dịch truyền thống, Chính phủ Việt Nam nên bắt tay vào xây dựng một nền tảng công nghệ số dưới dạng cổng thông tin điện tử quốc gia để tiếp nhận và giải quyết các tranh chấp phát sinh từ thương mại điện tử trong đó có tranh chấp tiêu dùng trong trường hợp người tiêu dùng muốn yêu cầu Nhà nước hỗ trợ. Website này cần yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử bắt buộc phải đăng ký tham gia và kết nối để phục vụ nhu cầu cung cấp thông tin về giao dịch.

Website cần kết nối chặt chẽ với các tổ chức cung cấp các dịch vụ giải quyết tranh chấp thay thế như các tổ chức trọng tài, hòa giải và các cơ quan quản lý nhà nước về chức năng như thuế, quản lý thị trường... các tổ chức bảo vệ NTD và các tổ chức xã hội để bảo đảm tính khách quan, dễ xác thực và thuận tiện cho việc giải quyết tranh chấp trực tuyến.[6, tr.43].

## **3.2. Các kiến nghị và giải pháp**

### ***3.2.1. Kiến nghị xây dựng và hoàn thiện pháp luật***

Để xây dựng chế định về giải quyết tranh chấp TMĐT bao gồm TCTD cần triển khai một số giải pháp sau:

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 khung khổ pháp luật chung về thương mại điện tử và ODR cho giao dịch nội khối.[19] 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.

#### ***3.2.1.1. Xây dựng nền tảng pháp lý đồng bộ cho giải quyết tranh chấp thương mại điện tử***

Do đặc tính vượt qua lãnh thổ quốc gia của các giao dịch thương mại điện tử và các tranh chấp phát sinh, để điều chỉnh các hoạt động thương mại điện tử và tiến hành giải quyết tranh chấp trực tuyến có hiệu quả, 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 thương mại điện tử và giải quyết tranh chấp trực tuyến. 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 hợp 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.

#### *3.2.1.2. Xây dựng chế định về giải quyết tranh chấp thương mại điện tử*

Chế định này trước mắt có thể ban hành dưới hai phương án: (1) hoặc ban hành mới một nghị định về giải quyết tranh chấp thương mại điện tử để tương ứng với ND 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử hoặc (2) ban hành mới một nghị định về thương mại điện tử trong đó có chứa đựng các quy định về giải quyết tranh chấp phát sinh từ TMĐT. Về lâu dài cần xây dựng một đạo luật riêng về thương mại điện tử bao gồm cả chế định giải quyết tranh chấp thương mại điện tử.

Tranh chấp thương mại điện tử mang tính xuyên biên giới quốc gia. Do đó, cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến quốc gia trong tương lai sẽ phải giải quyết cả các tranh chấp giữa người tiêu dùng Việt Nam và thương nhân nước ngoài và ngược lại. Để chuẩn bị cho điều này, Chính phủ nên tăng cường ký kết các thỏa thuận hợp tác giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến với các nước khác, đặc biệt các nước trong khối ASEAN để làm cơ sở pháp lý cho việc giải quyết tranh chấp thương mại điện tử với các nước khác và chuẩn bị cho kết nối với



hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến chung của ASEAN đến năm 2025 theo lộ trình.<sup>45</sup> Việc xây dựng và vận hành website của ASEAN về bảo vệ người tiêu dùng hoặc Thỏa thuận hợp tác giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng giải quyết tranh chấp trực tuyến giữa Việt Nam và Nhật Bản ký kết tháng 1/2017 là những hình mẫu cơ bản và điển hình về hợp tác trong lĩnh vực này.

### *3.2.1.3. Bổ sung sửa đổi hoặc ban hành mới Luật Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng*

Thêm vào đó, bổ sung sửa đổi hoặc xây dựng mới Luật BVNTD 2010 là việc làm hết sức cần thiết. Trong Luật BVNTD mới phải có những quy định về giao dịch thương mại điện tử vì mục đích tiêu dùng và trách nhiệm, nghĩa vụ của các bên có liên quan, các cơ quan Nhà nước, tổ chức có liên quan trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử.

### *3.2.2. Các biện pháp nâng cao hiệu quả của giải quyết tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử*

#### *3.2.2.1. Xây dựng mô hình giải quyết tranh chấp trực tuyến quốc gia*

Trên thế giới hiện nay, mô hình giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân phát sinh trong trong thương mại điện tử bằng cơ chế ODR platform của EU, được chính thức đưa vào vận hành ngày 15/02/2016, là một hình mẫu tương đối toàn diện để các quốc gia, các liên kết kinh tế khu vực tham khảo kinh nghiệm và thiết kế cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến phù hợp cho mình.<sup>46</sup> Về cơ bản ODR platform là một thiết chế pháp lý -

---

<sup>45</sup>Xem Xem Appendix - Summary of the Strategic Goals and Initiatives/Targets, section 3.2 “An ASEAN Regional Online Dispute Resolution (ODR) Network is established”, trong ASEAN Strategic Plan for Consumer Protection tại <http://asean.org/storage/2012/05/ASAPCP-UPLOADING-11Nov16-Final.pdf> (Truy cập 20/1/2017).

<sup>46</sup>Phan Thị Thanh Thủy, *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*. Tạp chí Nhà nước và Pháp Luật, 2017.

công nghệ trực tuyến đặc biệt “*được thiết lập nên và thể hiện dưới hình thức một trang web tương tác và đa ngôn ngữ*”<sup>47</sup> để cung cấp một điểm truy cập duy nhất cho những người tiêu dùng và các thương nhân đang tìm kiếm các giải pháp ngoài tòa án để giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc thực thi các nghĩa vụ trong hợp đồng phát sinh từ các hợp đồng mua bán hàng hóa dịch vụ trực tuyến”.<sup>48</sup> ODR platform được thiết lập và quản trị bởi Ủy ban châu Âu trên nền tảng pháp lý bao gồm các chỉ thị và các bộ quy tắc có liên quan đến giải quyết tranh chấp bằng ADR và ODR do Nghị viện và Hội đồng châu Âu ban hành.<sup>49</sup>

Đề thiết kế được một cơ chế ODR cho Việt Nam có chức năng và hoạt động tương tự như ODR platform, nhưng ở quy mô nhỏ hơn và tổ chức đơn giản hơn, có lẽ giải pháp hợp lý nhất trước mắt là cải tổ và nâng cấp trang web Bảo vệ người tiêu dùng hoặc dựa trên nền tảng hiện có để xây dựng một trang mạng (website) độc lập thực hiện chức năng “cổng thông tin quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng” và giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân trong thương mại điện tử. Điều này cũng phù hợp với mục tiêu của Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020 được phê duyệt bằng Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ.

*a. Về chức năng nhiệm vụ pháp lý*

Cổng thông tin quốc gia về Bảo vệ người tiêu dùng phải là công cụ trực tuyến hiệu quả, bảo vệ NTD trên các phương diện như thông tin cảnh báo, tư

---

347(3/2017): p. 55-63. Xem thêm thông tin về ODR platform tại <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> (truy cập 15/11/2015).

<sup>47</sup>Hiện tại ODR platform cho phép liên kết bằng 23 ngôn ngữ phổ biến nhất trong EU.

<sup>48</sup>Đoạn 1, phần giải thích của Bộ Quy tắc số 524/2013 của Nghị viện và Hội đồng châu Âu về giải quyết tranh chấp trực tuyến ban hành ngày 21 tháng 5 năm 2013.

<sup>49</sup>Phan Thị Thanh Thủy, *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*. Tạp chí Nhà nước và Pháp Luật, 2017.

347(3/2017): p. 55-63.

vấn pháp luật và đặc biệt tập trung vào chức năng giải quyết tranh chấp thương mại điện tử giữa người tiêu dùng và thương nhân trong nước bằng phương thức ODR. Để tận dụng tối đa các lợi thế về công nghệ điện tử của cổng thông tin trực tuyến này, cơ chế ODR quốc gia chỉ nên tập trung vào giải quyết các tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân phát sinh từ thương mại điện tử, cụ thể tranh chấp giữa NTD với người bán hàng hóa dịch vụ (là chủ sở hữu hoặc nhà phân phối hàng hóa dịch vụ) thông qua các website thương mại điện tử.

*b. Về yêu cầu là trung tâm kết nối thông tin và cơ sở dữ liệu bảo vệ người tiêu dùng*

Để đáp ứng được các yêu cầu về chức năng nhiệm vụ, cổng thông tin quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng phải là trung tâm kết nối, phối hợp chặt chẽ giữa bốn chủ thể của một quy trình ODR bao gồm hai bên có tranh chấp (người tiêu dùng và thương nhân), nhà cung cấp dịch vụ ADR và hạ tầng công nghệ điện tử hỗ trợ giải quyết TMĐT và giải quyết tranh chấp.<sup>50</sup> Cổng thông tin này còn có vai trò kết nối giữa các cơ quan, tổ chức có chức năng bảo vệ người tiêu dùng trên cả nước. Cụ thể là phải đảm đương được các nhiệm vụ sau:

(i) Phải đảm bảo vai trò là trung tâm kết nối trực tuyến với các website của nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, các tổ chức cung cấp dịch vụ ADR (các trung tâm trọng tài, trung gian và hòa giải, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và kết nối với website của các cơ quan chức năng có liên quan như các sở công thương, cơ quan quản lý thị trường, công an, thanh tra y tế... Những kết nối mang tính mạng lưới này sẽ hỗ trợ nhanh chóng và tích cực cho việc xác minh các thông tin liên quan đến khiếu nại, tranh chấp, xác định tổ chức cung cấp ADR có khả năng giải quyết và các

---

<sup>50</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 (Luật học), Đại học Quốc gia, Hà Nội, 2016. 32(4/2016): p. 38-46.

bên liên quan đến tranh chấp; giúp tiết kiệm thời gian và chi phí về nhân lực vật lực cho các bên có tranh chấp và các cơ quan, tổ chức có chức năng bảo vệ người tiêu dùng.

(ii) Phải thể hiện tính năng tự động hóa và chuyên nghiệp cao để đảm bảo rằng đây thực sự là một công cụ trực tuyến hữu hiệu để tiếp nhận và xử lý kịp thời các thông tin về khiếu nại, tranh chấp. Ngay trên giao diện của cổng, mục “tiếp nhận khiếu nại” nên phân chia thành hai cửa sổ (window) để tiếp nhận riêng biệt các khiếu nại của người tiêu dùng phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử và từ giao dịch truyền thống. Từ đó, sẽ áp dụng quy trình ODR với các khiếu nại, tranh chấp liên quan đến giao dịch thương mại điện tử; Đối với các khiếu nại thông thường, trường hợp không thương lượng được và phát triển thành tranh chấp, sẽ tham vấn ý kiến của các bên để chuyển đến các tổ chức ADR trong nước giải quyết theo những quy trình phù hợp.

(iii) Cục Quản lý Cạnh tranh, cụ thể là Phòng BVNTD cần được trao trách nhiệm vận hành cổng thông tin điện tử bảo vệ người tiêu dùng và kết nối và giới thiệu các tổ chức ADR có uy tín vào cộng tác để giải quyết các tranh chấp thương mại điện tử trong quy trình ODR và cả các tranh chấp thương mại thông thường.

#### *3.2.2.2. Các vấn đề thực tiễn có liên quan cần giải quyết*

Để có cơ sở pháp lý cho thiết lập và vận hành cổng thông tin điện tử quốc gia về bảo vệ NTD, Chính phủ cần phải giải quyết một cách toàn diện nhiều vấn đề thực tiễn nảy sinh bao gồm:

(i) Thiết lập cơ sở hạ tầng Internet quốc gia phát triển đảm bảo khả năng làm trung tâm kết nối, vận hành lưu trữ thông tin giữa người cung cấp dịch vụ TMĐT, khách hàng, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các tổ chức cung cấp dịch vụ ADR;

(ii) Tăng cường tuyên truyền giáo dục, nâng cao hiểu biết cho NTD để họ hiểu được các quyền và lợi ích chính đáng và thực hành quyền khiếu nại, khởi kiện khi bị xâm phạm quyền lợi.

Tóm lại, để công thông tin quốc gia về tiếp nhận và giải khiếu nại của NTD trong phát sinh từ giao dịch TMĐT được thiết lập và đi vào hoạt động có hiệu quả, Nhà nước phải giải quyết đồng bộ rất nhiều vấn đề như thiết lập khung khổ pháp luật cho cơ chế ODR, xây dựng hạ tầng cơ sở kỹ thuật và tăng cường tuyên truyền giáo dục cho NTD.

## KẾT LUẬN

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế số trong kỷ nguyên của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4, các quan hệ TMĐT ngày càng gia tăng và phát triển ở Việt Nam. Trong nhóm giao dịch TMĐT giao dịch vì mục đích tiêu dùng giữa NTD với thương nhân chiếm một tỷ trọng lớn bởi sự tiện lợi linh hoạt của hình thức giao dịch này. Do vậy, các tranh chấp tiêu dùng trong TMĐT ở Việt Nam ngày càng gia tăng về số lượng và phức tạp về tính chất.

Khung khổ pháp luật hiện hành về giải quyết tranh chấp thương mại nói chung và giải quyết tranh chấp phát sinh từ TMĐT chỉ bao gồm các biện pháp tiến hành theo cách thức truyền thống như thương lượng, hòa giải, trọng tài và tòa án đã bộc lộ sự bất cập và tính không tương thích, không đáp ứng nhu cầu giải quyết TCTD hiện đại. Chính vì lẽ đó Việt Nam cần mau chóng thiết lập nền tảng pháp lý và thiết lập một cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến mang tầm cỡ quốc gia cho các tranh chấp phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử, bao gồm cả tranh chấp tiêu dùng.

Để thiết lập và vận hành một cách hiệu quả cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến cần phải xây dựng một hệ thống pháp luật đồng bộ điều chỉnh các quan hệ TMĐT và các tranh chấp phát sinh từ giao dịch TMĐT trong đó có tranh chấp tiêu dùng để làm nền tảng pháp lý cho cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến vận hành.

Trong khung khổ pháp lý về giải quyết tranh chấp TMĐT này phải có những quy định về kết nối trách nhiệm giải quyết tranh chấp giữa người mua, người bán, người cung cấp dịch vụ TMĐT, các cơ quan chức năng có liên quan, các tổ chức cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp thay thế.

Tiếp đó, việc xây dựng hạ tầng công nghệ điện tử để tiếp nhận khiếu nại trực tuyến cũng cần đòi hỏi sự đầu tư nghiêm túc về cơ sở hạ tầng Internet để NTD dễ dàng kết nối và sử dụng một cách hiệu quả. Và đặc biệt quan trọng phải tích cực tuyên truyền giáo dục để nâng cao nhận thức của NTD trong việc bảo vệ quyền lợi hợp pháp của chính họ.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ luật Tố tụng dân sự 2015;
2. Luật Thương mại 2005;
3. Luật Giao dịch Điện tử 2005;
4. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010;
5. Luật Trọng tài 2010;
6. Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử để hướng dẫn Luật Giao dịch Điện tử 2005;
7. Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về TMĐT ra đời thay thế cho Nghị định số 57/2006/NĐ-CP;
8. 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 (Luật học), Đại học Quốc gia, Hà Nội, 2016. 32(4/2016);
9. Phan Thị Thanh Thủy, *Một số vấn đề pháp lý trong giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và bên cung cấp hàng hóa dịch vụ bằng phương thức thương lượng*. Tạp chí Nhà nước và Pháp Luật, số 343(11/2016);
10. Phan Thị Thanh Thủy, *Một số vấn đề lý luận và thực tiễn về giải quyết tranh chấp thương mại bằng thương lượng ở Việt Nam*,. Tạp chí Khoa học Kiểm sát, 2016. Tập 10(số 2/2016);
11. 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, 2016. 32(2): p. 44-51; tr.49;
12. Phan Thị Thanh Thủy, *Giải quyết tranh chấp trực tuyến: Những thách thức pháp lý đặt ra cho Việt Nam*. Tạp chí Khoa học ĐHQGHN - Luật học, 2017;



13. 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, 2015. tập 8(số 4/ 2015).

14. Phan Thị Thanh Thủy và Cao Xuân Quảng, *Cơ chế giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng bằng phương thức trực tuyến ở Việt Nam - Thực trạng và giải pháp*. Tạp chí Khoa học Kiểm sát, 2017(3 (17) 2017).

15. Phan Thị Thanh Thủy, *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*. Tạp chí Nhà nước và Pháp Luật, 2017. 347(3/2017).

16. 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 2016, NXB Hồng Đức. tr. 268-276.

17. Anita Rosen, *The E-commerce Question and Answer Book*. 2000: USA: American Management Association. tr.5;

18. Becher, S.I., *Asymmetric Information in Consumer Contracts: The Challenge that is Yet to be Met*, American Business Law Journal, , 2008,. Vol. 45, .

19. Daniel Rainey, *Third-Party Ethics in the Age of the Fourth Party*. International Journal of Online Dispute Resolution, 2014. 1(1).

20. David R. Johnson and David G. Post, *Law and Borders: The Rise of Law in Cyberspace*. Stanford Law Review, 2006. Volume 48.

21. Dennis, M.A., *Sir Tim Berners-Lee: ABRITISH SCIENTIST*, trong *Encyclopedia Britannica* tại <https://www.britannica.com/biography/Tim-Berners-Lee> (Truy cập 20/2/2018);

22. 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;

23. Ethan Katsh and Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. May 2001: Jossey-Bass. 240, tr.93.

24. MK. Euro Info Correspondence Centre, *E-commerce-Factor of Economic Growth*. 2002: (Belgrade, Serbia);

25. Thomas L. Mesenbourg, *Measuring Electronic Business: Definitions, Underlying Concepts, and Measurement Plans*. 2001;

26. UN - General Assembly, *Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions 2015*, United Nations Commission on International Trade Law, Working Group III (Online Dispute Resolution)Thirty-second session; Vienna.

27. <http://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/ngbien-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=2222> (09/10/2017);

28. [http://www.europarl.europa.eu/RegData/bibliotheque/briefing/2013/130477/LDM\\_BRI\(2013\)130477\\_REV1\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/bibliotheque/briefing/2013/130477/LDM_BRI(2013)130477_REV1_EN.pdf); tr.1.Truy cập 17/1/2016.

29. <http://www.consumer.go.jp/english/cca/#2> truy cập 18/2/2015.

30. <http://www.aseanconsumer.org/>;

31. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML>. Truy cập 03/5/2015.

32. [https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html/ref=footer\\_cou?ie=UTF8&nodeId=508088](https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html/ref=footer_cou?ie=UTF8&nodeId=508088)

33. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.help.new>

34. [https://www.wto.org/english/docs\\_e/legal\\_e/28-dsu\\_e.htm](https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/28-dsu_e.htm).

35. <https://nld.com.vn/kinh-te/hoa-giai-thuong-mai-con-qua-moi-me-20180308223516966.htm> (truy cập 09/4/2018)

36. <http://help.vatgia.com/co-che-giai-quyet-cac-tranh-chap-phat-sinh-trong-qua-trinh-giao-dich-tren-website-vatgia-com-n789/> (truy cập 22/1/2017).
37. <http://rongbay.com/Quy-dinh-dang-tin-Chinh-sach-giai-quyet-khieu-nai-fp3.html>.
38. [http://www.vca.gov.vn/trangchubvntd.aspx?cate\\_id=434&lg=1&CateID=72](http://www.vca.gov.vn/trangchubvntd.aspx?cate_id=434&lg=1&CateID=72)
39. [http://www.vca.gov.vn/expage\\_bvntd.aspx?id=36&Cate\\_ID=444](http://www.vca.gov.vn/expage_bvntd.aspx?id=36&Cate_ID=444)
40. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm)(truy cập 16/1/2017)
41. [https://www.cpc.ey.gov.tw/cpc\\_en/cp.aspx?n=75FC8D049AF48094](https://www.cpc.ey.gov.tw/cpc_en/cp.aspx?n=75FC8D049AF48094)
42. [https://appeal.cpc.ey.gov.tw/EN/step\\_three\\_2\\_en.aspx](https://appeal.cpc.ey.gov.tw/EN/step_three_2_en.aspx)
43. <http://baophapluat.vn/hoi-dap-phap-luat/hoan-thien-khung-phap-ly-cho-mo-hinh-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-371882.html> (truy cập 20/2/2018)
44. <http://asean.org/storage/2012/05/ASAPCP-UPLOADING-11Nov16-Final.pdf> (Truy cập 20/1/2017).
45. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> (truy cập 15/11/2015).
46. <http://www.moit.gov.vn>;
47. <http://www.vcci.com.vn>;
48. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>;
49. [https://www.cpc.ey.gov.tw/cpc\\_en/cp.aspx?n=75FC8D049AF48094](https://www.cpc.ey.gov.tw/cpc_en/cp.aspx?n=75FC8D049AF48094)
50. <http://asean.org/storage/2012/05/ASAPCP-UPLOADING-11Nov16Final.pdf>;
51. [http://www.vca.gov.vn/chitietbvntd.aspx?ID=3732&Cate\\_ID=447](http://www.vca.gov.vn/chitietbvntd.aspx?ID=3732&Cate_ID=447);
52. Phương Dung, Vụ "nước mắt nhiễm asen": Vinastas bị phạt 15 triệu đồng  
 Tại <http://dantri.com.vn/kinh-doanh/vu-nuoc-mam-nhiem-asen-vinastas-bi-phat-15-trieu-dong-20170526092727789.htm>.