

KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VÀ ĐỊNH HƯỚNG XÂY DỰNG CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRONG DỰ THẢO LUẬT THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

TS. PHAN HOÀI NAM

Khoa Luật Quốc tế, Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh.

CAO ĐỨC ANH - PHAN THỊ NGỌC HÂN

Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh.

Thông tin bài viết:

Từ khóa: Giải quyết tranh chấp thay thế; Giải quyết tranh chấp trực tuyến; thương mại điện tử.

Lịch sử bài viết:

Nhận bài : 08/11/2025

Hoàn thành phản biện: 18/11/2025

Duyệt đăng : 21/11/2025

Tóm tắt:

Sự phát triển nhanh của thương mại điện tử (TMĐT) khẳng định vai trò then chốt của Nhà nước trong hoạch định chính sách và xây dựng khung pháp lý cho kinh tế số. Kinh nghiệm quốc tế cho thấy hai yêu cầu trọng yếu: (i) Tạo môi trường thuận lợi cho nhà cung ứng dịch vụ số và (ii) xây dựng khung pháp lý đầy đủ, đồng bộ để điều chỉnh hoạt động TMĐT. Tại Việt Nam, pháp luật hiện hành vẫn chưa phát triển kịp so với tốc độ phát triển trong lĩnh vực này, đặc biệt về cơ chế giải quyết tranh chấp. Bài viết phân tích khung pháp lý TMĐT của Việt Nam trên cơ sở so sánh với kinh nghiệm quốc tế, tập trung vào cơ chế giải quyết tranh chấp trong Dự thảo Luật TMĐT. Kết quả nghiên cứu cho thấy vẫn còn tồn tại những khoảng trống và thách thức trong việc cân bằng giữa bảo vệ người tiêu dùng, bảo đảm lợi ích quản lý nhà nước và tính linh hoạt của doanh nghiệp. Nghiên cứu kiến nghị Luật TMĐT sắp tới cần ưu tiên cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả, nhằm bảo vệ người tiêu dùng, củng cố tính chắc chắn pháp lý và thúc đẩy quá trình hội nhập quốc tế.

Article Information:

Keywords: Alternative dispute resolution; e-commerce; online dispute resolution.

Article History:

Received : 08 Nov. 2025

Review completed : 18 Nov. 2025

Approved : 21 Nov. 2025

Abstract:

The rapid development of e-commerce affirms the crucial role of the State in policy making and building legal frameworks for the digital economy. International experience indicates two critical requirements: (i) Creating a favorable environment for digital service providers and (ii) Establishing a comprehensive and coherent legal framework to regulate E-commerce activities. However, Vietnam's current legal framework, especially on dispute resolution mechanism, has lagged behind the market accelerated development. This article analyzes Vietnam's e-commerce legal framework based on a comparison with international experiences, focusing on the dispute resolution mechanisms in the Draft Law on E-commerce. The research findings reveal that gaps and challenges persist in balancing consumer protection, ensuring state management interests, and maintaining business flexibility. The research recommends that the upcoming Law on E-commerce must prioritize effective dispute resolution mechanisms, aiming to protect consumers, strengthen legal certainty, and promote international integration.

1. Dẫn nhập

Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia đã khẳng định quan điểm của Đảng và Nhà nước về ý nghĩa chiến lược của chuyển đổi số trong mọi lĩnh vực của đời sống. Trong bối cảnh đó, TMĐT nổi lên như một lĩnh vực trọng điểm, phản ánh rõ nét tiến trình số hóa nền kinh tế. Năm 2024, quy mô thị trường TMĐT Việt Nam đạt khoảng 25 tỷ USD, xếp thứ ba khu vực Đông Nam Á và nằm trong nhóm có tốc độ tăng trưởng nhanh nhất¹. Thực tiễn này cho thấy, TMĐT không chỉ góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, mà còn trở thành động lực củng cố năng lực cạnh tranh quốc gia, khi mô hình kinh tế dựa trên nền tảng số, dữ liệu và thuật toán đang từng bước định hình lại phương thức sản xuất, giao thương và tiêu dùng.

Song song với sự mở rộng mạnh mẽ của thị trường TMĐT trong nước, các giao dịch TMĐT xuyên biên giới của Việt Nam cũng ghi nhận sự gia tăng đáng kể cả về số lượng lẫn giá trị. Quá trình phát triển này đồng thời đặt ra nhiều thách thức pháp lý mới, bao gồm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kiểm soát chất lượng hàng hóa, bảo đảm an ninh mạng và an toàn thông tin. Trên thực tế, các tranh chấp liên quan đến hoạt động mua bán qua sàn TMĐT như khiếu nại về chất lượng, giao nhận, chính sách bảo hành cho đến hành vi vi phạm của nền tảng hoặc người bán ngày càng phổ biến. Trong bối cảnh đó, cơ chế giải quyết tranh chấp thay thế (ADR) và giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) được xem là những giải pháp khả thi, đặc biệt phù hợp với các tranh chấp giá trị nhỏ nhờ ưu thế rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi của cả người tiêu dùng và doanh nghiệp.

Bài viết tập trung phân tích khung pháp lý hiện hành của Việt Nam về TMĐT và đối chiếu với kinh nghiệm của một số hệ thống pháp luật điển hình. Phương pháp được sử dụng chủ yếu là phương pháp so sánh luật, kết hợp với phân tích - tổng hợp các quy định hiện hành và thực tiễn áp dụng. Qua đó, nghiên cứu chỉ ra những khoảng trống pháp lý còn tồn tại, đặc biệt trong vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR), cũng như sự thiếu vắng quy định chuyên biệt trong Dự thảo Luật TMĐT² liên quan đến tính khả thi và hiệu lực thi hành các quyết định giải quyết tranh chấp.

Việc tham chiếu kinh nghiệm quốc tế, nhất là từ Liên minh châu Âu (EU), Trung Quốc và Hoa Kỳ, cho thấy các quốc gia này đã xây dựng được cơ chế pháp lý khá hoàn chỉnh nhằm xử lý tranh chấp TMĐT một cách hiệu quả, linh hoạt và chi phí thấp. So với bối cảnh đó, Việt Nam hiện chưa hình thành được nền tảng pháp lý tương xứng, trong khi số lượng tranh chấp TMĐT ngày càng gia tăng. Do đó, việc nghiên cứu, tiếp thu kinh nghiệm quốc tế và hoàn thiện Chương về *Giải quyết tranh chấp* của Dự thảo Luật TMĐT là yêu cầu cấp thiết, nhằm bảo đảm sự phát triển bền vững của TMĐT và tạo động lực cho quá trình xây dựng kinh tế số trên cơ sở pháp luật minh bạch, ổn định và khả thi.

2. Tổng quan về các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại điện tử

Với sự gia tăng mạnh mẽ về số lượng và giá trị tranh chấp trong quan hệ kinh doanh thương mại, các phương thức giải quyết tranh chấp (GQTC) truyền thống dần bộc lộ những nhược điểm như thời gian giải quyết tranh chấp kéo dài, tính bảo mật của quá trình xét xử và sự thiếu linh hoạt trong quy trình, thủ

¹ Yên Chi, “Việt Nam đứng thứ 3 Đông Nam Á về giá trị thương mại điện tử”, <https://vnexpress.net/viet-nam-dung-thu-3-dong-nam-a-ve-gia-tri-thuong-mai-dien-tu-4936591.html>, truy cập ngày 09/9/2025.

² Dự thảo Luật Thương mại điện tử dự kiến được Quốc hội cho ý kiến và thông qua tại Kỳ họp thứ 10, Quốc hội khóa XV (từ ngày 20/10/2025 đến ngày 11/12/2025).

tục³. Nhờ vào những đặc tính của các phương thức giải quyết tranh chấp điện tử như sự linh động về quy trình khi đề cao thỏa thuận của các bên, tiết kiệm thời gian, và tính bảo mật, các phương thức ADR đang dần được các bên ưu tiên thỏa thuận lựa chọn để thay thế cho Tòa án⁴. Thực tiễn cho thấy, trong tiến trình chuyển đổi số và thúc đẩy phát triển công nghệ trên toàn thế giới các phương thức ODR đã trở thành giải pháp hữu ích để giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quan hệ kinh doanh, thương mại nói chung và các tranh chấp trong lĩnh vực TMĐT nói riêng. Có thể nhận định rằng, ADR và ODR đều là những phương thức giải quyết tranh chấp thay thế, tuy nhiên ODR có phần tiến bộ hơn khi các tranh chấp được giải quyết thông qua ADR sẽ được thực hiện trên nền tảng trực tuyến.

Theo Alan Redfern và Martin Hunter trong nghiên cứu *Law and Practice of International Commercial Arbitration* đã xác định: “ADR các phương thức giải quyết tranh chấp, hoặc cố gắng giải quyết tranh chấp, mà không cần đến sự hỗ trợ của Tòa án (hoặc của Trọng tài) bằng các thủ tục không mang tính nghi thức”⁵. Như vậy, theo định nghĩa trên thì thuật ngữ ADR sẽ không bao gồm cơ chế giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài. Tuy nhiên, nhiều quan điểm khác lại cho rằng, theo nghĩa rộng, GQTC thay thế được hiểu là “sự thay thế” cho thủ tục truyền thống tại Tòa án và các phương thức ngoài hệ thống tư pháp đều được coi là phương thức GQTC thay thế⁶. Trong phạm vi bài viết, các phương thức GQTC thay thế trong lĩnh vực

TMĐT sẽ bao gồm: Thương lượng; hòa giải/ hòa giải thương mại; hòa giải do nền tảng hỗ trợ; trọng tài với tư cách là một phương thức tài phán tư độc lập; và ODR tức các phương thức nêu trên kết hợp với lớp “số hóa” để thực hiện trên nền tảng trực tuyến⁷. Tuy nhiên, theo quan điểm của nhóm tác giả, các phương thức ADR không phủ nhận vai trò của Tòa án trong lĩnh vực TMĐT khi đây vẫn là một phương thức giải quyết tranh chấp với thẩm quyền lớn nhất và tính bảo đảm thi hành cao nhất. Khi gắn với lĩnh vực TMĐT, các phương thức giải quyết tranh chấp có một số đặc điểm như sau:

(i) Thương lượng: Phương thức GQTC mà các bên tự trao đổi, thỏa thuận với nhau mà không cần sự can thiệp của bên thứ ba. Tuy nhiên, trong mối quan hệ giữa các bên thường tồn tại sự bất cân bằng về vị thế khi thương lượng mà không có sự đảm bảo về mặt quy trình, đặc biệt là quyền lợi của người tiêu dùng không được đảm bảo. Quy trình có thể diễn ra trực tuyến hoặc trực tiếp;

(ii) Hòa giải/Hòa giải thương mại: Có sự tham gia của bên thứ ba với tư cách Hòa giải viên để hướng dẫn các bên trong tiến trình hòa giải. Kết quả của tiến trình hòa giải là thỏa thuận hòa giải, có tính ràng buộc phụ thuộc vào pháp luật quốc gia và cơ chế công nhận. Quy trình có thể diễn ra trực tuyến hoặc trực tiếp;

(iii) Cơ chế khiếu nại nội bộ của nền tảng: Các nền tảng TMĐT có nghĩa vụ xây dựng hệ thống xử lý khiếu nại cho người dùng và phải bảo đảm các nguyên tắc như thân thiện với

³) Báo điện tử Chính phủ, “Hoàn thiện pháp luật để giải quyết tranh chấp trực tuyến”, <https://xaydungchinhhsach.chinhphu.vn/hoan-thien-phap-luat-de-giai-quet-tranh-chap-truc-tuyen-119220830100136334.htm>, truy cập ngày 09/9/2025.

⁴) Nguyễn Mạnh Tuấn, “Thẩm quyền quyết định hiệu lực thi hành của thỏa thuận tiền tố tụng trọng tài”, Tạp chí Tòa án nhân dân điện tử, đăng ngày 12/12/2023, <https://tapchitoaan.vn/tham-quyen-quyet-dinh-hieu-luc-thi-hanh-cua-thoa-thuan-tien-to-tung-trong-tai9880.html>, truy cập ngày 09/9/2025.

⁵) Alan Redfern, Martin Hunter, *Law and Practice of International Commercial Arbitration*, Nxb. Sweet & Maxwell, London, năm 2004, tr. 43.

⁶) ASEAN, *ASEAN Guidelines on Online Dispute Resolution (ODR)*, Association of Southeast Asian Nations, Jakarta, năm 2022, tr. 3.

⁷) 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, Học viện Khoa học xã hội, năm 2018, tr. 2.

người dùng, xử lý khiếu nại kịp thời dựa trên chứng cứ, dữ liệu giao dịch, khả năng giải quyết tranh chấp phát sinh, khả năng khắc phục hậu quả. Quy trình diễn ra trực tuyến với sự giám sát của nhân sự có chuyên môn của nền tảng;

(iv) Trọng tài thương mại: Giải quyết thông qua cơ chế Trọng tài vụ việc hoặc Trọng tài quy chế. Tuy nhiên, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của nhiều quốc gia cho phép người dùng (người mua) không bị ràng buộc bởi thỏa thuận trọng tài. Quy trình có thể diễn ra trực tuyến hoặc trực tiếp;

(v) Tòa án: Mặc dù là phương thức GQTC truyền thống, hiện nay, Tòa án ở một số quốc gia đã tiến hành số hóa các khâu tiếp nhận khởi kiện, tổng đạt hồ sơ hay xét xử từ xa. Ưu điểm của phương thức này là hiệu lực thi hành và chi phí, tuy nhiên lại có hạn chế về thời gian và tính bảo mật.

Sự phát triển nhanh chóng của TMĐT đặt ra nhiều vấn đề pháp lý liên quan đến giải quyết các tranh chấp. Tại Việt Nam, pháp luật điều chỉnh đối với các hoạt động liên quan đến giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm được ghi nhận tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 85/2021/NĐ-CP) (sau đây gọi tắt là Nghị định 52). Theo đó, nội dung về giải quyết tranh chấp trong TMĐT được quy định tại Chương VI. Cụ thể, việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT được ghi nhận tại Điều 76 Nghị định 52. Theo đó, các nội dung trong Nghị định không chỉ quy định về quyền và nghĩa vụ, mà còn quy định về trách nhiệm của các chủ thể khi tham gia vào hoạt động liên quan đến TMĐT⁸.

Cụ thể hơn, đối với các thương nhân, tổ chức và cá nhân khi giải quyết tranh chấp có thể lựa chọn thông qua các phương thức như: (i) Thương lượng; (ii) Hòa giải; (iii) Trọng tài hoặc (iv) Tòa án⁹. Đối với các thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ TMĐT khi giải quyết các khiếu nại, tranh chấp trên website cung cấp dịch vụ điện tử thì có nghĩa vụ công bố một cách rõ ràng các quy trình tiếp nhận, xử lý khiếu nại của khách hàng trên website và cơ chế giải quyết tranh chấp liên quan đến hợp đồng được giao kết¹⁰. Trong trường hợp không thực hiện, họ phải trực tiếp chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại và đồng thời có quyền tham gia hòa giải tranh chấp giữa khách hàng và người bán trên website của mình¹¹. Đối với các thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website TMĐT bán hàng có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website, đồng thời, có trách nhiệm giải quyết các tranh chấp dựa trên cơ sở điều khoản của hợp đồng và quy định của pháp luật có liên quan, không được lợi dụng các ưu thế trên môi trường điện tử để đơn phương giải quyết khi chưa có sự đồng ý của khách hàng¹².

Từ những phân tích trên, theo chúng tôi, đối với nội dung về giải quyết tranh chấp trong TMĐT hiện vẫn tồn tại một khoảng trống pháp lý. Mặc dù Nghị định 52 đã quy định tương đối đầy đủ về các hình thức giải quyết tranh chấp, nhưng đều mang tính khái quát và dẫn chiếu đến việc áp dụng giải quyết tranh chấp bằng phương thức truyền thống như giải quyết bằng Tòa án, hoặc áp dụng các phương pháp thay thế khác như thương lượng, hòa giải và trọng tài¹³, điều này không phù hợp với

⁸) Tạ Quang Ngọc, “Giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay”, Tạp chí Quản lý nhà nước, số 337, 02/2024, tr.65-66.

⁹) Khoản 4 Điều 76 Nghị định 52.

¹⁰) Điểm a khoản 5 Điều 76 Nghị định 52.

¹¹) Điểm b, c khoản 5 Điều 76 Nghị định 52.

¹²) Khoản 1, 2, 3 Điều 76 Nghị định 52.

¹³) Nguyễn Thị Hà An, *Giải quyết tranh chấp phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam - Thực trạng và giải pháp hoàn thiện*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Luật Hà Nội, năm 2021, tr.49.

tính chất đặc thù, linh hoạt của các giao dịch trong TMĐT, đặc biệt trong trường hợp các bên lựa chọn giải quyết theo hình thức trực tuyến. Đồng thời, chưa có một quy định cụ thể, chi tiết về hướng dẫn các quy trình, thủ tục trong việc giải quyết các tranh chấp.

3. Kinh nghiệm quốc tế

3.1. Liên minh châu Âu

EU là một trong những khu vực pháp lý đầu tiên quy định rõ trong các văn bản quy phạm pháp luật về việc tạo điều kiện cho các bên chủ động sử dụng ODR¹⁴. Trước đó, khung pháp lý của EU điều chỉnh vấn đề GQTC tiêu dùng trong TMĐT dựa trên các văn bản chính như Chỉ thị 2013/11/EU về giải quyết tranh chấp trực tuyến cho người tiêu dùng (Chỉ thị ADR) và Quy định 524/2013 về giải quyết tranh chấp trực tuyến (Quy định ODR). Hai văn bản hướng đến xây dựng một môi trường giải quyết tranh chấp “*đơn giản - nhanh gọn - chi phí thấp*” cho người tiêu dùng và các thương nhân trong các tranh chấp phát sinh từ hợp đồng mua bán/dịch vụ từ các nền tảng TMĐT¹⁵. Tuy nhiên, cần lưu ý pháp luật EU tiếp cận các phương thức ADR và ODR như các cơ chế ngoài tố tụng truyền thống nhưng cũng không coi các cơ chế xử lý khiếu nại nội bộ của các nền tảng TMĐT là ADR/ODR do xung đột lợi ích tiềm năng của các bên liên quan¹⁶. Quy định ODR theo đó hình thành Cổng giải quyết tranh chấp trực tuyến cấp Liên minh (ODR Platform),

nhà cung cấp hàng hóa EU khi tham gia bán hàng cần đính kèm trên trang web của họ một liên kết điện tử dẫn người tiêu dùng muốn giải quyết tranh chấp ngoài Tòa án đến nền tảng ODR của các chủ thể tiến hành ADR đã được quy định tại Chỉ thị ADR. Các trang TMĐT, các chợ trực tuyến cũng có nghĩa vụ cung cấp những liên kết này¹⁷.

Từ cuối năm 2024, với Quy định (EU) 2024/3228, EU đã quyết định chấm dứt Cổng giải quyết tranh chấp trực tuyến cấp Liên minh¹⁸. Lý do dẫn đến quyết định này của EU là do Cổng ODR nói trên có mức độ sử dụng rất thấp không tương xứng với chi phí duy trì, do đó, không còn thể hiện được hiệu quả mà EU hướng đến ban đầu¹⁹. Tuy nhiên, việc bỏ Cổng QGTC ODR sẽ được giải quyết bằng cách tăng cường việc thực hiện Chỉ thị ADR. Hướng phát triển sắp tới của EU hướng đến thiết kế những tiêu chuẩn mới để các cơ quan ADR tại châu Âu phải hoàn thiện về chất lượng để giải quyết các tranh chấp tiêu dùng B2C. Danh mục các cơ quan ADR đạt chuẩn sẽ được tích hợp vào Single Digital Gateway - “Your Europe” theo Quy định 2018/1724, bảo đảm người tiêu dùng truy cập thông tin, thủ tục, và dịch vụ hỗ trợ qua một “cổng thông tin” thống nhất²⁰.

Bên cạnh các tiêu chí chất lượng và công bố các cơ quan ADR đáp ứng đủ tiêu chí, Chỉ thị ADR còn yêu cầu các cơ quan phải xử lý hầu hết các vụ việc trong khoảng thời gian 90 ngày kể từ khi thụ lý đầy đủ hồ sơ khởi kiện/

¹⁴ Trần Hạnh Linh, “*Kinh nghiệm quốc tế về áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong lĩnh vực thương mại điện tử và bài học cho Việt Nam*”, Tạp chí Công thương, số 11, tháng 5/2023.

¹⁵ Karolina Mania, “*Online dispute resolution: The future of justice*”, International Comparative Jurisprudence, số 1, tháng 10/2015, tr. 77.

¹⁶ Aura Esther Vilalta Nicuesa, Marian Gili Saldana, “*AI-driven alternative and online dispute resolution in the European Union: An analysis of the legal framework and a proposed categorization*”, Computer Law & Security Review: The International Journal of Technology Law and Practice, số 57, tháng 7/2025, tr. 2.

¹⁷ Điều 2 Quy định 524/2013 của Nghị viện châu Âu và Hội đồng châu Âu ngày 21/4/2013 về ODR đối với người tiêu dùng.

¹⁸ Quy định (EU) 2024/3228 của Nghị viện châu Âu và Hội đồng châu Âu ngày 19/12/2024 về việc chấm dứt European ODR Platform.

¹⁹ Lisette den Butter, Celia Bouzas, *The End of the European Online Dispute Resolution Platform*, <https://bit.ly.li/JUYs>, truy cập ngày 10/9/2025.

²⁰ Chỉ mục 7, Quy định (EU) 2024/3228.

kiếu nại. Chỉ thị ADR cũng yêu cầu người bán, nền tảng phải thông báo rõ khả năng tiếp cận ADR (trên website nền tảng hoặc phần mô tả, tài liệu giao dịch) để người tiêu dùng có nhận thức về quyền của mình²¹. Mạng lưới European Consumer Centres (ECC-Net) tiếp tục đóng vai trò “người bảo vệ” miễn phí giúp người tiêu dùng xuyên biên giới: Tư vấn, hỗ trợ nộp đơn tới ADR phù hợp, và kết nối cơ quan thực thi khi cần²².

3.2. Trung Quốc

Trong bối cảnh TMĐT ngày càng phát triển mạnh mẽ, khung pháp lý của Trung Quốc đã bước đầu thiết lập được những nền tảng cơ bản trong việc điều chỉnh những vấn đề liên quan đến TMĐT. Đặc biệt liên quan đến việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT bằng ODR thông qua nhiều hình thức khác nhau. Cụ thể, tại Trung Quốc, giải quyết tranh chấp trong TMĐT bằng ODR thông qua các nền tảng trực tuyến như: Taobao, Jingdong và Gome, cung cấp nhiều mô hình ODR để tạo điều kiện giải quyết tranh chấp, như nền tảng Internet khác.

Ví dụ, dịch vụ giải quyết tranh chấp của Taobao là một hệ thống đánh giá của bên thứ ba không ràng buộc. Về bản chất, nó là một phần trong hoạt động nội bộ của doanh nghiệp, được xây dựng dựa trên nguyên tắc tự do hợp đồng. Khi có tranh chấp xảy ra, các bên có hai sự lựa chọn: (i) các bên có thể yêu cầu nhân viên chăm sóc khách hàng của Taobao giải quyết tranh chấp; hoặc (ii) lựa chọn hình thức công khai bình xét²³. Với phương thức đầu tiên, các bên sẽ cung cấp các chứng cứ có liên quan cho

nhân viên chăm sóc khách hàng, và nhân viên này sẽ xử lý theo *Quy phạm xử lý tranh chấp Taobao*. Trong trường hợp nếu thương lượng giữa người bán và người mua không thành, sẽ áp dụng phương thức công khai bình xét, tức là một dạng “Hội đồng cộng đồng trực tuyến”²⁴, Hội đồng này bao gồm những người dùng phổ thông của Taobao, không có kiến thức và kỹ năng pháp lý chuyên môn, mà chủ yếu dựa vào “giá trị đơn giản” để đưa ra quyết định và phán quyết sẽ được đưa ra dựa vào các chứng cứ do hai bên cung cấp.

Tuy nhiên, cần lưu ý rằng, các phương thức này chỉ có giá trị trong quan hệ phạm vi nội bộ giữa các bên trên nền tảng, chứ không phải phán quyết mang tính chất tư pháp. Do đó, người bị ảnh hưởng vẫn có quyền khởi kiện ra tòa hoặc trọng tài để yêu cầu giải quyết. Mặt khác, pháp luật Trung Quốc, đặc biệt là Luật TMĐT năm 2019 đã luật hóa rằng việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT bằng ODR là nghĩa vụ mang tính luật định²⁵.

Bên cạnh đó, việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT bằng ODR có thể thực hiện thông qua trọng tài. Cụ thể, các bên có thể thỏa thuận về việc đưa vụ việc ra trọng tài giải quyết trong trường hợp việc hòa giải, thương lượng giữa các bên không đạt được kết quả mong muốn. Theo đó, việc các bên thỏa thuận trọng tài, lựa chọn trọng tài viên, lựa chọn luật điều chỉnh, quá trình tổ tụng do trọng tài viên của hội đồng trọng tài tiến hành cũng như việc ban hành phán quyết đều được thực hiện trực tuyến²⁶. Bộ Quy tắc Trọng tài trực tuyến do Ủy ban Trọng tài kinh tế và thương mại quốc tế Trung Quốc (CIETAC) ban hành nhằm mục

²¹ European Union, *Solving consumer-trader disputes arising from online shopping*, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=legisum%3A0904_2&utm_, truy cập ngày 10/9/2025.

²² European Consumer Centres Website, *Alternative Dispute Resolution*, <https://www.eccnet.eu/consumer-rights/exercising-your-consumer-rights/alternative-dispute-resolution>, truy cập ngày 10/9/2025.

²³ Yanlin Wu, “A Review of Issues in the Development of Online Dispute Resolution (ODR) from the Perspective of E-Commerce Disputes”, *Journal of Social Science Humanities and Literature*, Số 7(23), 6/2024, tr.73-75.

²⁴ Hình thức giải quyết tranh chấp trực tuyến dựa trên sự tham gia của cộng đồng người dùng.

²⁵ Điều 61, 63 Luật Thương mại điện tử của nước Cộng hòa nhân dân Trung Hoa năm 2019.

²⁶ Yanlin Wu, *tlđđ*, tr. 73.

tiêu số hóa toàn bộ quy trình trọng tài. Hình thức này sẽ mang tính chính thức hơn, bởi vì, phán quyết của Trọng tài có thể được cưỡng chế thi hành đối với các bên trong tranh chấp.

Ngoài ra, việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT bằng ODR thông qua hòa giải tranh chấp. Nền tảng này cung cấp nguồn thông tin trực tuyến để các bên trong tranh chấp nộp đơn khiếu nại điện tử và hòa giải viên sẽ tiến hành hòa giải theo đúng quy trình và quy định²⁷. Điều này được thực hiện thông qua tổ chức hòa giải viên chuyên nghiệp: Trung tâm Hòa giải của Hội đồng Xúc tiến thương mại quốc tế Trung Quốc (CCPIT).

3.3. Hoa Kỳ

Tương tự như Trung Quốc, Hoa Kỳ cũng là quốc gia đã xây dựng những quy định cơ bản trong việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT bằng ODR thông qua các nền tảng trực tuyến, như eBay và Amazon...²⁸. Đối với eBay, đây là một chương trình đặc biệt dưới dạng trung tâm giải quyết tranh chấp. Về bản chất, eBay là: (i) Thủ tục ngoài tố tụng, do đó, việc giải quyết tranh chấp trên eBay sẽ không giới hạn quyền khởi kiện của các bên ra Tòa án; (ii) Phương thức giải quyết tranh chấp có tính chất xuyên biên giới, bởi vì, hệ thống pháp luật của các quốc gia không được thiết kế để xử lý các tranh chấp phát sinh từ giao dịch mua bán trực tuyến giữa các bên thuộc các quốc gia khác nhau, đặc biệt trong trường hợp hàng hóa được sản xuất tại một quốc gia thứ ba; (iii) Cách thức giải quyết tranh chấp nhanh chóng - thời hạn tối đa để giải quyết tranh chấp trên eBay là 12 ngày²⁹.

²⁷ Yanlin Wu, tldđ, tr. 73.

²⁸ Arakelian Minas, Ivanchenko Olga, Todoshchak Oleg, “Alternative dispute resolution procedures using information technologies: legal regulation in the European Union and the USA”, Revista Amazonia Investiga, Số 9(26), 02/2020, tr. 60 – 67.

²⁹ Arakelian Minas, Ivanchenko Olga, Todoshchak Oleg, tldđ, tr. 63-67.

³⁰ Abilityone, Amazon Services Business Solutions Agreement, https://www.abilityone.gov/laws,_regulations_and_policy/documents/Amazon%20Services%20Business%20Solutions%20Agreement.pdf, truy cập ngày 10/9/2025.

³¹ Khoản 1, 2 Điều 44 và khoản 7 Điều 15 Dự thảo Luật TMĐT.

³² Điều 76 Nghị định 52.

Đối với Amazon là Chương trình Bảo đảm từ “A to z” nhằm hỗ trợ người mua và người bán giải quyết các vấn đề liên quan đến các đơn hàng do người bán tự thực hiện (seller-fulfilled orders), trong đó dịch vụ khách hàng do chính người bán cung cấp. Nếu thời gian giao hàng hoặc tình trạng của sản phẩm mà khách hàng nhận được không đáp ứng yêu cầu, khách hàng có thể đủ điều kiện để đưa ra khiếu nại theo Chương trình Bảo đảm từ “A to z”. Khi khiếu nại được đưa ra, Amazon sẽ xác định xem khách hàng có đủ điều kiện được hoàn tiền hay không³⁰. Tuy nhiên, cũng giống như eBay, chương trình này bản chất là mang tính hợp đồng, tức là quyết định của nền tảng trực tuyến này sẽ có hiệu lực nhờ vào thỏa thuận sử dụng dịch vụ giữa các bên, chứ không phải là phán quyết tư pháp.

4. Khuyến nghị cho Dự thảo Luật Thương mại điện tử

Những quy định tại Dự thảo Luật TMĐT hiện nay đã có những tiến bộ nhất định so với các quy định hiện hành tại Nghị định 52. Cụ thể:

Thứ nhất, Luật TMĐT yêu cầu chủ quản nền tảng TMĐT cần xây dựng “hệ thống xử lý khiếu nại” cho người dùng³¹. Tại Nghị định 52, nghĩa vụ của thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website TMĐT bán hàng chỉ có trách nhiệm đơn thuần là “xử lý khiếu nại”³². Do đó, sau khi Luật TMĐT hiện hành có hiệu lực, việc xử lý khiếu nại của các chủ quản nền tảng TMĐT sẽ diễn ra có khuôn khổ hơn, chuyên nghiệp hơn và có nhân sự có trình độ phù hợp giám sát, không chỉ dựa trên phương tiện tự động.

Thứ hai, hệ thống xử lý khiếu nại cho người dùng cần bảo đảm các nguyên tắc luật định: (i) Dễ dàng truy cập, thuận tiện cho người dùng; (ii) Giải quyết kịp thời, cẩn trọng, không phân biệt đối xử, bảo đảm về quy trình theo pháp luật cho phép người sử dụng gửi và theo dõi tiến trình xử lý khiếu nại; (iii) Thông báo ngay về quyết định giải quyết khiếu nại, khả năng áp dụng ADR, và khả năng khắc phục; và (iv) Bảo đảm giải quyết khiếu nại có sự giám sát của nhân sự có trình độ³³.

Thứ ba, giữ nguyên quy định về việc tranh chấp cần được giải quyết trên cơ sở điều khoản của hợp đồng công bố tại nền tảng TMĐT vào thời điểm giao kết và quy định của pháp luật so với Nghị định 52. Các hình thức giải quyết tranh chấp đối với lĩnh vực TMĐT không còn được quy định minh thị như tại Nghị định 52. Thay vào đó, Dự thảo Luật chỉ quy định việc giải quyết tranh chấp phải tuân theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật liên quan như: Pháp luật thương mại, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, pháp luật về dân sự, pháp luật về tổ tụng dân sự và pháp luật về tổ tụng trọng tài.

Như vậy, vấn đề được đặt ra là những phương thức giải quyết tranh chấp như thương lượng, hòa giải hiện nay đã không còn được quy định ở Luật mới (nếu được thông qua). Trong trường hợp các bên lựa chọn hòa giải tại một trung tâm hòa giải thương mại hoặc hòa giải tại cơ sở, tuy nhiên quy định về hình thức hòa giải đã không còn thì liệu kết quả của quá trình giải quyết tranh chấp thông qua hòa giải có còn được công nhận? Khoản 1 Điều 44 Dự thảo Luật đã đưa ra một số lĩnh vực pháp luật liên quan, tuy nhiên việc liệt kê như vậy theo nhóm tác giả là chưa đủ. Dự thảo liệt kê quy định về pháp luật tổ tụng dân sự và pháp luật tổ tụng trọng tài, tuy nhiên lại bỏ qua nhóm pháp luật

về hòa giải (hòa giải tại cơ sở, hòa giải thương mại hay các hình thức hòa giải khác). Trong bối cảnh đẩy mạnh giải quyết tranh chấp thay thế và hạn chế quy trình tố tụng phức tạp của lĩnh vực TMĐT, việc ghi nhận những hình thức nêu trên có thể góp phần gợi ý những chủ thể tham gia giải quyết tranh chấp tìm đến những phương thức thân thiện hơn. Đối với một lĩnh vực như TMĐT, không nên giới hạn các lĩnh vực pháp luật liên quan mà cần quy định một cách khái quát hóa để khi có tranh chấp xảy ra, cả người tiêu dùng, người bán và nền tảng có thể chủ động hơn trong việc lựa chọn cơ quan GQTC và nguồn luật áp dụng. Trường hợp quy định liệt kê các hình thức giải quyết tranh chấp, nhóm tác giả ủng hộ việc giữ nguyên khoản 3 Điều 52 Dự thảo Luật TMĐT đầu tiên³⁴.

Quy định tại khoản 3 Điều 76 Nghị định 52 mặc dù là một quy định phù hợp, thực tế nhưng lại không còn được quy định một cách minh thị tại Dự thảo Luật. Cụ thể, Điều này quy định: “*Thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ không được lợi dụng các ưu thế của mình trên môi trường điện tử để đơn phương giải quyết những vấn đề tranh chấp khi chưa có sự đồng ý của khách hàng*”. Quyền phản hồi (counter-notice) của khách hàng là một quyền quan trọng cần phải được ghi nhận, trường hợp giải quyết đơn phương cần yêu cầu bên bán, nền tảng có phản hồi lý do bằng văn bản để bảo đảm quyền lợi khách hàng.

Mặc dù Dự thảo Luật TMĐT đã có những bước tiến trong việc quy định về việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT, song vẫn còn tồn tại một khoảng trống pháp lý nhất định về vấn đề này, đặc biệt liên quan đến việc áp dụng ODR. Do đó, tham khảo kinh nghiệm của các quốc gia nghiên cứu ở trên, nhóm tác giả có kiến nghị và một số giải pháp thực thi như sau:

³³) Khoản 2 Điều 44 Dự thảo Luật TMĐT.

³⁴) Khoản 3 Điều 52 Dự thảo Luật Thương mại điện tử (dự thảo 1) ngày 22/6/2025 : “Việc giải quyết tranh chấp phải thông qua thương lượng giữa các bên, hòa giải, trọng tài hoặc Tòa án theo các thủ tục, quy định hiện hành về giải quyết tranh chấp”.

Thứ nhất, luật hóa nghĩa vụ triển khai ODR trên nền tảng TMĐT.

Pháp luật Việt Nam cần đặt ra nghĩa vụ pháp lý đối với các nền tảng TMĐT trong việc xây dựng và áp dụng cơ chế ODR. Kinh nghiệm từ Trung Quốc, thấy rằng, việc luật hóa nghĩa vụ này không chỉ góp phần đem lại lợi ích cho các nhà tiêu dùng mà còn tăng tính minh bạch và nâng cao trách nhiệm cho các chủ thể khi tham gia vào hoạt động liên quan đến TMĐT. Dự thảo Luật hiện chỉ yêu cầu “hệ thống xử lý khiếu nại” nhưng không bắt buộc ODR theo tiêu chuẩn tối thiểu. Trong khi giao dịch xuyên biên giới và số lượng tranh chấp nhỏ ngày càng gia tăng, việc luật hóa bảo đảm tính nhất quán, trách nhiệm kiểm soát chất lượng và quyền của người tiêu dùng.

Thứ hai, xây dựng hệ sinh thái ADR/ODR chuẩn hóa và liên thông.

Việt Nam cần thiết lập các chuẩn chất lượng và cơ chế chứng nhận cho các tổ chức ADR/ODR. Như vậy, thay vì tập trung xây dựng một cổng ODR quốc gia như mô hình EU trước đây, Việt Nam nên hướng tới thiết lập tiêu chuẩn chất lượng và cơ chế chứng nhận cho các tổ chức ADR/ODR. Bài học từ EU cho thấy, cổng ODR tập trung không đạt hiệu quả như mong đợi, trong khi việc nâng cao chất lượng và đa dạng hóa cơ quan ADR mới thực sự quyết định hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng. Do đó, pháp luật cần thiết lập một hệ thống tiêu chí nhằm công nhận các tổ chức ADR/ODR đủ điều kiện hoạt động, trong đó nhấn mạnh các yêu cầu về tính độc lập, minh bạch, công bằng, bảo mật dữ liệu và thời hạn xử lý khiếu nại. Trên cơ sở đó, các sàn giao dịch TMĐT phải có nghĩa vụ thông tin đầy đủ cho người tiêu dùng, cụ thể là công khai danh sách các tổ chức ADR/ODR đã được chứng nhận trong điều kiện giao dịch chung, đồng thời định kỳ báo cáo cơ quan quản lý về tỷ lệ hòa giải thành và thời gian giải quyết tranh chấp.

Ngoài ra, thay vì tập trung hóa cơ chế ODR ở cấp quốc gia, Việt Nam nên xây dựng

hệ sinh thái ODR phân tán nhưng liên thông như cách làm của EU. Cách tiếp cận này có thể kết hợp biểu mẫu khiếu nại thống nhất, tích hợp dữ liệu qua một cổng thông tin số dùng chung và kết nối với các tổ chức ADR/ODR đã được chứng nhận. Mô hình này vừa bảo đảm khả năng tiếp cận của người tiêu dùng, vừa tạo sự linh hoạt cho doanh nghiệp, đồng thời tương thích với xu hướng quốc tế và các hướng dẫn của ASEAN về ODR.

Thứ ba, bảo đảm nguyên tắc thủ tục công bằng và hạn chế quyết định tự động.

Kinh nghiệm các nước cho thấy, việc bảo đảm nguyên tắc “due process” và hạn chế tình trạng nền tảng đơn phương áp dụng các biện pháp bất lợi đối với người tham gia giao dịch là cần thiết. Thực tiễn đã xảy ra tình trạng nhiều sàn TMĐT sử dụng thuật toán để khóa tài khoản, hủy đơn hàng hoặc xử phạt người bán mà không thiết lập quy trình phản hồi thích đáng, gây lo ngại về tính minh bạch và công bằng. Để khắc phục, pháp luật cần bổ sung quy định cụ thể về quyền phản hồi của các bên trước khi nền tảng đưa ra quyết định có ảnh hưởng lớn, đồng thời yêu cầu mọi quyết định tự động phải có cơ chế rà soát bởi con người nhằm ngăn ngừa nguy cơ lạm quyền và xung đột lợi ích. Nguyên tắc này có thể được cụ thể hóa như sau: “*Trước khi áp dụng biện pháp tác động đáng kể (như khóa tài khoản, thu hồi danh sách sản phẩm hoặc khấu trừ tiền), nền tảng phải gửi thông báo bằng văn bản và cung cấp kênh phản hồi; bảo đảm quyền tiếp cận chứng cứ và thời hạn tối thiểu để phản hồi. Cấm nền tảng ban hành quyết định hoàn toàn tự động nếu quyết định đó kéo theo hậu quả pháp lý ràng buộc; mọi quyết định tự động phải có sự rà soát của nhân sự có thẩm quyền và được báo cáo cho cơ quan quản lý khi có yêu cầu*”.

Thứ tư, giải pháp thực thi và lộ trình triển khai.

Bên cạnh các kiến nghị nêu trên, cần nhận diện rõ những thách thức trong thực thi để bảo

đảm tính khả thi của cơ chế ADR/ODR trong thực tiễn. Trước hết, nguy cơ xung đột lợi ích tại các nền tảng TMĐT là không thể xem nhẹ, khi bộ phận xử lý khiếu nại thường trực thuộc chính doanh nghiệp vận hành sàn. Điều này có thể dẫn đến thiên vị trong quá trình giải quyết tranh chấp. Do đó, pháp luật cần đặt ra cơ chế độc lập hóa, chẳng hạn tách bạch bộ phận xử lý khiếu nại với bộ phận kinh doanh, hoặc quy định bắt buộc sử dụng bên thứ ba để giải quyết các khiếu nại nhất định. Biện pháp này vừa bảo đảm tính khách quan, vừa củng cố niềm tin của người tiêu dùng.

Một rủi ro khác liên quan đến bảo mật dữ liệu và thẩm quyền xuyên biên giới. Việc ODR xử lý chứng cứ điện tử, bao gồm dữ liệu giao dịch và thông tin cá nhân, đòi hỏi phải tương thích với Luật An toàn thông tin, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, cũng như các cam kết quốc tế về chuyển giao dữ liệu xuyên biên giới. Nếu thiếu quy định đồng bộ, việc thi hành kết quả ODR trong tranh chấp xuyên biên giới sẽ gặp nhiều vướng mắc, làm suy giảm niềm tin của cả người tiêu dùng và doanh nghiệp.

Ngoài ra, hạn chế về năng lực nội địa cũng là một thách thức lớn. Hiện nay, Việt Nam chưa có nhiều tổ chức, nhân sự chuyên nghiệp trong lĩnh vực hòa giải và trọng tài trực tuyến, đồng thời cơ sở hạ tầng kỹ thuật còn phân tán. Kinh nghiệm từ EU và Trung Quốc cho thấy, muốn cơ chế ADR/ODR vận hành hiệu quả thì bên cạnh quy định pháp lý, Nhà nước phải đồng thời đầu tư đào tạo hòa giải viên, trọng tài viên trực tuyến, ban hành chuẩn nghề nghiệp và hỗ trợ xây dựng hạ tầng công nghệ phục vụ thủ tục số hóa.

Từ những thách thức trên, có thể đề xuất một lộ trình triển khai mang tính khả thi theo ba giai đoạn. Trong giai đoạn đầu, ngay khi ban hành Luật, cần luật hóa nghĩa vụ tối thiểu về ODR đối với các nền tảng lớn, quy định tiêu

chí chứng nhận ADR/ODR, đồng thời xác lập nguyên tắc bảo đảm quyền phản hồi và cấm các quyết định tự động gây hậu quả nghiêm trọng. Ở giai đoạn tiếp theo (6 - 12 tháng), Nhà nước nên công bố danh mục các tổ chức ADR/ODR được chứng nhận, thiết lập cổng thông tin công khai (theo mô hình Single Digital Gateway của EU) để hướng dẫn người tiêu dùng và ban hành hướng dẫn kỹ thuật về biểu mẫu khiếu nại điện tử. Đến giai đoạn thứ ba (12 - 24 tháng), cần triển khai cơ chế kiểm tra, giám sát và báo cáo các chỉ số hiệu quả (KPI), đồng thời đẩy mạnh đào tạo nhân lực, thử nghiệm mô hình trọng tài/ hòa giải trực tuyến có giá trị thi hành, và xúc tiến các thỏa thuận hợp tác quốc tế để bảo đảm hiệu lực của quyết định ADR/ODR trong các tranh chấp xuyên biên giới.

5. Kết luận

Dự thảo Luật TMĐT là một bước chuyển mình quan trọng của Việt Nam trong kỷ nguyên chuyển đổi số. Luật TMĐT mới thể hiện tầm quan trọng của lĩnh vực TMĐT khi bắt buộc phải có một văn bản ở cấp độ luật điều chỉnh trực tiếp và có những cơ chế giám sát sâu rộng hơn. Trong bối cảnh TMĐT trở thành một trọng tâm động lực tăng trưởng lớn của đất nước, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, Luật TMĐT cần tiếp tục duy trì 6 chủ trương lớn đã được đề ra³⁵. Theo đó, cơ chế giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm cần phụ trách vai trò “cán cân” để cân bằng quyền lợi giữa các chủ thể trong quan hệ TMĐT, đặc biệt là bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng - bên yếu thế trong quan hệ pháp luật này. Những kiến nghị được đưa ra dựa trên kinh nghiệm thực tiễn của các hệ thống pháp luật phát triển, tuy nhiên được chọn lọc để phù hợp với tình hình thực tiễn của Việt Nam. Việc hoàn thiện và triển khai tốt Luật TMĐT trên thực tế sẽ là bước tiến rõ rệt khi xây dựng đường ray thể chế vững chắc cho nền kinh tế số phát triển bền vững, minh bạch và toàn diện■

³⁵ Bộ Công Thương, *Báo cáo rà soát các chủ trương, đường lối của Đảng, văn bản quy phạm pháp luật, điều ước quốc tế có liên quan đến Luật TMĐT*, tháng 6/2025, tr. 2.