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

● TRẦN HẠNH LINH

TÓM TẮT:

Trong lĩnh vực thương mại điện tử, bên cạnh các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống thì giải quyết tranh chấp trực tuyến là một phương thức mới mẻ, mang nhiều ưu điểm vượt trội. Ở Việt Nam hiện nay, với tốc độ phát triển thương mại điện tử mạnh mẽ, đây lại càng là một giải pháp tối ưu cần được tăng cường khai thác và áp dụng. Tuy vậy, vấn đề giải quyết trực tuyến các tranh chấp thương mại điện tử ở Việt Nam, một phần thiếu đi sự quan tâm thích đáng, một phần còn vấp phải những khó khăn, thách thức đến từ cơ sở hạ tầng cũng như hệ thống pháp luật hiện hành điều chỉnh lĩnh vực này. Chính vì vậy, việc "đi tắt đón đầu", nghiên cứu những kinh nghiệm có liên quan của các quốc gia trên thế giới là điều cần thiết, vừa để tiếp thu, học hỏi những phương hướng, giải pháp đã có, vừa để sửa đổi, hoàn thiện, khắc phục những vướng mắc hiện tại nhằm giúp cho giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử được thực thi có hiệu quả ở Việt Nam. Bài viết khái quát một số vấn đề lý luận về giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến, giới thiệu và phân tích các kinh nghiệm áp dụng của một số quốc gia trên thế giới, từ đó đề xuất giải pháp nhằm thúc đẩy giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng các phương thức trực tuyến ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

Từ khóa: thương mại điện tử, giải quyết tranh chấp trực tuyến, kinh nghiệm quốc tế.

1. Đặt vấn đề

Những năm gần đây, Việt Nam chứng kiến sự phát triển vượt trội của thương mại điện tử, với quy mô tăng 16% trên 14 tỷ USD vào năm 2020 và ước tính quy mô sẽ lên đến 52 tỷ USD vào năm 2025. Tuy vậy, sự phát triển của thương mại điện tử cũng có hai mặt của nó. Cùng với vai trò to lớn trong việc vực dậy nền kinh tế Việt Nam sau đại dịch Covid-19, thương mại điện tử bùng nổ, các giao dịch trực tuyến gia tăng trong thời gian vừa qua cũng mang

lại không ít thách thức, đó là các vấn đề vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, buôn lậu, hàng giả hàng nhái, hiện tượng mạo danh các nhãn hàng. Xung đột quyền lợi giữa các bên leo thang, tỷ lệ thuận với các tranh chấp trong lĩnh vực này. Điều này xuất phát từ một thực tế rằng môi trường kinh doanh qua mạng còn nhiều kẽ hở và là mảnh đất màu mỡ cho các hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

Trên thế giới, bên cạnh các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống, giải quyết tranh chấp trực tuyến đã được đề xuất và dần trở nên phổ biến từ những năm 1990. Ở châu Âu và Hoa Kỳ, phương thức ODR (giải quyết tranh chấp trực tuyến) từ lâu đã được áp dụng rộng rãi trên các nền tảng thương mại điện tử. Trung Quốc tiên phong với tòa án trực tuyến trong các lĩnh vực của đời sống nói chung và thương mại điện tử nói riêng, trong khi đó, hội nghị từ xa là một phương thức nổi bật ở Singapore.

Ở Việt Nam, bên cạnh việc tiếp nhận và xử lý tranh chấp tại Bộ Công Thương, nhiều website thương mại điện tử lớn như Shopee, Lazada, Sendo,... đã tự xây dựng và thực hiện quy trình và cơ chế giải quyết tranh chấp riêng. Tuy vậy, Việt Nam vẫn chưa có một văn bản pháp luật nào đề cập một cách rõ ràng và cụ thể về vấn đề giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến, đồng thời, vẫn còn tồn tại khá nhiều bất cập trong các quy định có liên quan trong một số văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Giao dịch điện tử, Luật Trọng tài thương mại... Việc thúc đẩy các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến ở Việt Nam thông qua những điều chỉnh pháp lý là điều cần thiết, góp phần gia tăng hiệu quả quản lý của cơ quan nhà nước trong lĩnh vực thương mại điện tử, đồng thời giảm tải cho hệ thống tư pháp. (Nguyễn Thành Minh Chánh, 2021). Muốn đạt được hiệu quả như vậy, một trong những giải pháp thiết thực là nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế, từ đó đề xuất những bài học, giải pháp riêng cho hoàn cảnh cụ thể của Việt Nam.

2. Giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến - Giải pháp tối ưu trong và sau đại dịch Covid-19

2.1. Khái niệm

Giải quyết tranh chấp trực tuyến (là phương thức thường được sử dụng để xử lý những khiếu nại, xung đột về quyền và lợi ích phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử trực tuyến hoặc ngoại tuyến, theo đó thay vì áp dụng quy trình pháp lý truyền thống, các bên có thể sử dụng công nghệ Internet và trang mạng theo nhiều cách khác nhau, như thông qua thư điện tử, hội nghị truyền hình... Do vậy, phương thức này có thể thực hiện hoàn toàn trên Internet.

So với việc giải quyết tranh chấp thông thường, giải quyết tranh chấp trực tuyến bao gồm những đặc điểm sau:

Thứ nhất, dù việc giải quyết tranh chấp trực tuyến có thể được áp dụng đối với cả phương thức Tòa án, nhưng ODR vẫn được hiểu một cách rộng rãi là sự kết hợp giữa ADR (phương thức giải quyết tranh chấp thay thế, ngoài Tòa án) và công nghệ Internet. Điều này mang lại cho ODR sự linh hoạt, mềm dẻo, trong đó các yếu tố làm nên nó tương hỗ, bổ trợ lẫn nhau: việc sử dụng ADR do đó có thể không cần đến sự có mặt trực tiếp của các bên tham gia giải quyết tranh chấp, đồng thời, ODR cũng thích hợp với các phương thức thay thế hơn cả khi so sánh với phương thức truyền thống phức tạp và có phần cứng nhắc.

Thứ hai, ODR là giải pháp không bị giới hạn trong khuôn khổ một quốc gia. Tính tiện ích của công nghệ và tính linh hoạt, tự nguyện đặc trưng của các ADR khiến cho việc giải quyết tranh chấp thương mại điện tử giữa các chủ thể có thể tiến hành vượt qua biên giới quốc gia. Cũng vì lẽ đó, để thúc đẩy ODR, các quốc gia càng phải đẩy mạnh quá trình hội nhập, đặc biệt là tăng cường gia nhập các điều ước, cam kết quốc tế cũng như nội luật hóa các quy định của luật pháp quốc tế về thương mại điện tử cũng như giải quyết tranh chấp thương mại điện tử.

Thứ ba, việc tiến hành ODR bắt buộc phải có sự

hiện diện của công nghệ điện tử. Công cụ này có thể được hiểu như mạng Internet hoặc các thiết bị kết nối thông tin, lưu giữ và truyền tải dữ liệu và kết nối với Internet hoặc các mạng nội bộ. Cổng thông tin trực tuyến quốc gia kết nối với website của nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử là một hình thức phổ biến nhất để tiếp nhận và xử lý các yêu cầu giải quyết tranh chấp khiếu nại giữa khách hàng và nhà cung cấp.

Thứ tư, các tổ chức cung cấp ODR tồn tại dưới nhiều hình thức đa dạng. Theo đó, họ có thể là các tổ chức ODR chuyên nghiệp cung cấp các dịch vụ hòa giải, trung gian, trọng tài; có thể là các website cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến; hoặc là các thương nhân tự lập website và đính kèm điều khoản về giải quyết tranh chấp do họ tự thiết lập.

Từ các đặc điểm trên cho thấy, so với những phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống, ODR tồn tại những ưu điểm và hạn chế nhất định. Về ưu điểm, có thể thấy, đây là một phương thức giải quyết tranh chấp nhanh chóng, linh hoạt và hiệu quả. Đặc biệt, do thực hiện một phần hoặc toàn bộ thông qua mạng Internet, với sự trợ giúp của công nghệ, ODR còn giảm thiểu tối đa những rào cản về địa lý, biên giới, giúp các bên tiết kiệm được chi phí, hạn chế được những thủ tục, trình tự phức tạp của một số phương thức truyền thống, đẩy nhanh tốc độ giải quyết tranh chấp. Bên cạnh đó, ODR giúp củng cố và xây dựng môi trường kinh doanh thương mại điện tử lành mạnh và phát triển, theo đó tại một số website thương mại điện tử, bên mua hoàn toàn có thể khiếu nại, tố cáo hành vi gian lận, lừa đảo của bên bán. Tranh chấp trên môi trường thương mại điện tử đa phần là các tranh chấp nhỏ lẻ, do đó, ODR còn là phương thức giúp bảo vệ quyền lợi của các bên tranh chấp (đặc biệt là người tiêu dùng) khi không phải lúc nào những phương thức truyền thống cũng được sử dụng. Do vậy, đây là giải pháp tối ưu được áp dụng trong hoàn cảnh đặc biệt như dịch bệnh Covid-19. Về hạn chế, ODR là một phương thức giải quyết tranh chấp còn mới, nên không tránh khỏi việc sự xa lạ và chưa phổ biến đối với các bên xảy ra tranh chấp. Các bên vẫn có xu hướng tin dùng các phương thức khác do nghi ngờ hiệu quả của ODR, đặc biệt trong những trường hợp một bên thiếu thiện chí, hoặc một số vấn đề vẫn chưa được quy định rõ ràng hay có cơ chế đảm bảo cụ thể, chẳng hạn như giá trị của chứng cứ điện tử. Bên cạnh đó, việc sử dụng công nghệ AI hay vấn đề bảo mật thông tin cá nhân trong quá trình giải quyết tranh vốn không phải vấn đề đơn giản, đòi hỏi các bên phải có mức độ am hiểu và thành thạo nhất định. Nếu thiếu hiểu biết, các bên có thể bị thao túng, bị ăn cắp thông tin cá nhân qua không gian mạng, những bí mật kinh doanh, hay các vấn đề có liên quan khác sẽ bị lộ ra ngoài.

2.2. Thủ tục áp dụng giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến

Có thể thấy, tùy theo chức năng và phạm vi hoạt động của từng tổ chức ODR, hệ thống ODR sẽ cho phép các bên thực hiện thủ tục giải quyết vụ việc tranh chấp của mình bằng 1, 2, hay cả 3 phương thức sau: (i) Thương lượng trực tuyến giữa các bên tranh chấp; (ii) Hòa giải vụ việc tranh chấp trực tuyến giữa các bên với sự tham gia của hòa giải viên thuộc tổ chức ODR; (iii) Xét xử vụ việc theo thủ tục trọng tài trực tuyến nếu tổ chức ODR có chức năng hoạt động trọng tài.

Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp trực tuyến trên hệ thống ODR sẽ phụ thuộc chặt chẽ vào quy định pháp luật tại từng nước, nhưng nhìn chung thủ tục này có thể gồm các giai đoạn sau:

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

- Giai đoạn hỗ trợ giải quyết: Nếu thương lượng không thành công, quản trị viên hệ thống ODR sẽ chỉ định một hòa giải viên hỗ trợ các bên thương lượng nhằm đạt mục đích thỏa thuận;
- Giai đoạn cuối cùng: Nếu giai đoạn 2 không thành công thì tiếp theo của tiến trình là quản trị viên hệ thống ODR hoặc hòa giải viên thông báo

cho các bên về bước tiếp theo cần xử lý có thể giải quyết bằng trọng tài hoặc tòa án. (UNCITRAL, 2016).

Ở Việt Nam, về cơ bản, các tranh chấp tại một số website thương mại điện tử cũng tuân thủ theo quy trình trên, với những biến đổi phù hợp với từng hoàn cảnh cụ thể.

3. Thực trạng giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến ở Việt Nam

Tại Việt Nam, hình thức giải quyết tranh chấp trực tuyến cũng đã được triển khai bước đầu ở nhiều tổ chức, trong đó trước tiên phải kể đến Trung tâm Hòa giải Việt Nam (VMC) thuộc Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC), sau đó, như đã đề cập ở trên, chúng ta có cơ chế xử lý các tranh chấp tại Bộ Công Thương và tại các website thương mại điện tử. Tuy vậy, từ những vấn đề lý luận, cũng như kinh nghiệm thực tiễn trong việc sử dụng ODR cho thấyviệc áp dụng phương thức này ở Việt Nam còn gặp phải một số vấn đề chính sau:

Trước hết là vấn đề cơ sở hạ tầng kỹ thuật. Việc áp dụng ODR trong thương mại điện tử ở Việt Nam đã và sẽ gặp phải những thách thức về kỹ thuật. Một số nền tảng dịch vụ phục vụ ODR (ví dụ như dịch vụ chuyển tự động âm thanh thành chữ trực tuyến, dịch trực tuyến, dịch vụ lưu trữ tài liệu trực tuyến) vẫn còn đắt đỏ và hầu như độc quyền bởi một vài nhà cung cấp trên thế giới. Về an ninh, tiến bộ khoa học kỹ thuật cũng đồng nghĩa với việc mở ra những lỗ hổng lớn về an ninh mạng và có nguy cơ xâm phạm đến quyền riêng tư, bảo mật của các bên có liên quan và cả thông tin mật của chính phủ, trong khi đó, chi phí để che chắn những lỗ hổng an ninh này rất lớn.

Bên cạnh đó, một số khía cạnh pháp lý đặt ra từ việc giải quyết tranh chấp trực tuyến cần phải được xem xét ở cả góc độ Luật Tố tụng dân sự và tố tụng trọng tài, bao gồm: Hợp đồng thông minh; Chứng cứ điện tử; Chữ ký số; Giá trị pháp lý của phán quyết của trọng tài trực tuyến/hòa giải trực tuyến; Trách nhiệm của các bên liên quan trong triển khai thực hiện giải quyết tranh chấp trực tuyến;... Nhìn chung ở Việt Nam, chưa có một văn bản pháp luật hay một điều khoản riêng để điều chỉnh vấn đề giải quyết tranh chấp bằng phương thức ODR. Bộ luật Tố tụng Dân sự 2015 cũng không có quy định cụ thể về thẩm quyền, trình tự giải quyết tranh chấp thương mại điện tử, cách thức thu thập chứng cứ điện tử, văn bản điện tử, chữ ký điện tử.

Ngoài ra, Việt Nam vẫn còn thiếu nguồn nhân lực có đủ kiến thức và kinh nghiệm về thương mại điện tử cũng như các kỹ năng áp dụng công nghệ thông tin. Mặc dù Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số đã thiết lập hệ thống quản lý, xử lý các tranh chấp, khiếu nại online có kết nối và chia sẻ dữ liệu với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, với Phòng Công Thương ở các tỉnh, thành phố, nhưng việc sử dụng cơ chế giải quyết tranh chấp này vẫn là một thách thức lớn đối với các doanh nghiệp nội địa, vì có đến 1/3 doanh nghiệp thiếu vắng đội ngũ có đủ tiêu chuẩn để áp dụng phương thức này. (Duong Quynh Hoa, 2021).

4. Kinh nghiệm giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến của một số quốc gia trên thế giới - Giải pháp thúc đẩy phương thức giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến tại Việt Nam

4.1. Kinh nghiệm giải quyết tranh chấp thương mại điện tử trực tuyến trên thế giới

Ở châu Âu, theo Quy định số 524/2013 của Nghị viện và Hội đồng châu Âu ngày 21/5/2013 về giải quyết tranh chấp trực tuyến của người tiêu dùng và sửa đổi Quy định (EC) số 2006/2004 và Chỉ thị 2009/22/EC (Quy định về ODR của người tiêu dùng) thì giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) cung cấp một giải pháp giải quyết tranh chấp ngoài tòa án đơn giản, hiệu quả, nhanh chóng và chi phí thấp giúp người tiêu dùng và thương nhân "tự tin mua sắm và bán hàng qua biên giới" trong Liên minh châu Âu (EU). (Hoàng Thị Huệ, 2021). Theo quy định này, các thương nhân được thành lập trong EU khi tham gia bán hàng hoặc cung ứng dịch vụ trực tuyến nên đính kèm trên trang web của họ một liên kết điện tử đến nền tảng ODR. Các trang thương mại điện tử, các chợ trực tuyến cũng có nghĩa vụ cung cấp những liên kết này.

Ở Hoa Kỳ, các trang thương mại điện tử và các trang web bán hàng như Ebay, Amazon... đều sử dụng nền tảng ODR trong giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa bên mua và bên bán, nhằm bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch trực tuyến, tránh hành vi lừa đảo và không công bằng trên thị trường. Pháp luật Hoa Kỳ cũng cho phép các bên thành lập các website hòa giải, trọng tài trực tuyến, chẳng hạn như OnlineResolution.com hay Mediate.com, với mức phí cho hòa giải trực tuyến ước tính 50$/1giờ đối với các tranh chấp có giá trị dưới 10.000$ và 100$/1giờ cho mỗi bên đối với các tranh chấp có giá trị trên 50.000$.

Ở Trung Quốc, ngoài những phương thức giải quyết tranh chấp thông thường như thương lượng, hòa giải, trọng tài, tòa án, Điều 63 Luật Thương mại điện tử của nước CHND Trung Hoa năm 2019 cũng quy định, bên vận hành nền tảng thương mại điện tử có thể thiết lập cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến, xây dựng và công bố các quy tắc giải quyết tranh chấp, tiến hành giải quyết tranh chấp giữa các bên một cách công bằng và khách quan theo nguyên tắc tự nguyện. Theo Quy định tại Điều 1 Quy định của Tòa án nhân dân tối cao (TANDTC) Trung Quốc về một số vấn đề liên quan đến việc xét xử các vụ án của Tòa án Internet thì, Tòa có thẩm quyền xét xử sơ thẩm các vụ án dân sự và hành chính liên quan đến Internet, trong số đó có các tranh chấp phát sinh trong thương mại điện tử; tranh chấp về quyền sở hữu trí tuệ trên không gian mạng... Các Tòa án internet cơ bản tiến hành các thủ tục tố tụng bằng hình thức trực tuyến, bao gồm nộp đơn khởi kiện, thụ lý đơn, tống đạt, hòa giải, cung cấp bằng chứng, chuẩn bị xét xử, xét xử và công bố bản án. (Nguyễn Thị Hồng Anh, 2022).

Ở Singapore, từ năm 2016, Tòa án Thương mại quốc tế Singapore (SICC) đã bắt đầu khuyến khích các thẩm phán quốc tế áp dụng mô hình hội nghị từ xa để giúp các bên xảy ra tranh chấp giải quyết các vấn đề mà không cần gặp mặt trực tiếp. Cho đến thời điểm xảy ra đại dịch Covid-19, Singapore lại càng mong muốn áp dụng các thành tựu công nghệ kỹ thuật hiện đại và trí tuệ nhân tạo để hiện đại hóa hệ thống tòa án của mình. (Võ Minh Kỳ, 2021).

4.2. Đề xuất một số giải pháp cho Việt Nam

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế số, việc thúc đẩy các phương thức ODR là điều cần thiết, vì nó cung cấp giải pháp hữu ích, nhanh chóng, minh bạch cho các bên tranh chấp. Tuy vậy, để phát triển phương thức này tại Việt Nam, Nhà nước và các doanh nghiệp cần quan tâm đến những vấn đề sau:

Thứ nhất, muốn phát triển phương thức ODR ở Việt Nam, điều kiện tiên quyết là cần phải có cơ sở hạ tầng tốt. Như đã đề cập ở trên, các quốc gia áp dụng ODR thành công đều có cổng thông tin quốc gia, có nền tảng cơ sở hạ tầng tốt tạo điều kiện cho các website, nền tảng thương mại điện tử cung cấp các dịch vụ hòa giải, trọng tài. Chính vì vậy, Nhà nước cần đầu tư vào công nghệ thông tin, thiết bị, kỹ thuật, nhằm phục vụ cho việc giải quyết tranh chấp bằng phương thức này, đồng thời có chính sách hỗ trợ chi phí cho các tổ chức ODR tại Việt Nam. Bên cạnh đó, chúng ta cũng cần hoàn thiện dữ liệu quốc gia về dân cư, mã số thuế, mã số điện thoại... nhằm dễ dàng xác thực danh tính và thông tin cá nhân, doanh nghiệp giữa các bên tranh chấp.

Thứ hai, cần hoàn thiện hệ thống pháp luật, đặc biệt là hệ thống luật tố tụng và các văn bản luật có liên quan, như Châu Âu hay Hoa Kỳ đã quy định rõ trong các văn bản pháp lý về việc tạo điều kiện cho các bên sử dụng ODR. Bất kỳ quy trình giải quyết tranh chấp nào cũng đều phải dựa trên các chứng cứ của tranh chấp. Do đó, yêu cầu đầu tiên đối với việc hoàn thiện pháp luật giải quyết tranh chấp trực tuyến là phải hoàn thiện quy định về văn bản điện tử, chữ ký điện tử, chứng cứ điện tử. Nghị định số 22/NĐ-CP/2017 bước đầu đã quy định về cơ chế hòa giải online nhưng cũng chưa chỉ rõ cơ chế đó được áp dụng cho những tranh chấp nào, thủ tục và hiệu lực pháp lý của các phán quyết từ cơ chế đó ra sao. Bên cạnh đó, cần quy định rõ hơn trách nhiệm của các bên trong các mối quan hệ trực tuyến có hoặc không sử dụng nền tảng công nghệ (trách nhiệm đối với an toàn thông tin, trách nhiệm đối

với bảo mật dữ liệu, trách nhiệm cẩn trọng trong ứng xử, trách nhiệm trong các tình huống tranh chấp cụ thể). Việc bổ sung những quy định đã đề cập ở trên nhằm giảm thiểu tranh chấp, tạo hành lang pháp lý và môi trường minh bạch cho sự phát triển của thương mại điện tử.

Thứ ba, trước cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và sự phát triển của nền kinh tế số, vấn đề áp dụng ODR trong giải quyết tranh chấp thương mại điện tử dần trở thành một xu thế và Việt Nam cũng không thể nằm ngoài dòng chảy. Các tổ chức tham gia vào giải quyết tranh chấp thương mại không thể quay lưng, mà phải tìm hiểu, nghiên cứu và sử dụng các nguồn lực mà mình có để tận dụng tối đa những lợi thế, cơ hội mà ODR mang lại, trong đó bên cạnh kỹ thuật, pháp luật thì yếu tố về con người không thể không kể đến. Việc đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ luật sư, thẩm phán, hòa giải viên... nắm bắt được xu hướng và thích nghi, thuần thục với ODR là điều vô cùng cần thiết.

Thứ tư, Nhà nước cần học hỏi thêm các mô hình giải quyết tranh chấp trực tuyến từ các quốc gia khác như mô hình thương lượng trực tuyến, hòa giải, trọng tài trực tuyến của Hoa Kì, hay mô hình hội nghị từ xa của Singapore, hoặc hệ thống tòa án trực tuyến của Trung Quốc và áp dụng một cách linh hoạt sao cho phù hợp với hoàn cảnh, điều kiện cụ thể của Việt Nam.

5. Kết luận

Như đã đề cập ở trên, thương mại điện tử Việt Nam đang phát triển rất mạnh, với tốc độ tăng trưởng trung bình những năm gần đây đạt 38% và dự báo sẽ đạt giá trị 52 tỷ USD vào năm 2025. Để duy trì sự phát triển của thương mại điện tử và phát huy được những lợi ích của nó đối với nền kinh tế, một trong những vấn đề cần đặc biệt quan tâm là thúc đẩy áp dụng các cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến. Muốn vậy, việc hoàn thiện về mặt thể chế và pháp luật trong lĩnh vực thương mại điện tử nhằm phổ biến và ứng dụng ODR là điều cần thiết và phải được triển khai nhanh chóng trong thời gian tới ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Duong Quynh Hoa - Institute of State and Law, Vietnam Academy of Social Sciences (2021), Online dispute resolution in Vietnam, truy cập tại *website: https://vietnamlawmagazine.vn/online-dispute-resolution-in-vietnam-27588.html*

2. Nguyễn Thị Hồng Anh & Cộng sự (2022), Xét xử trực tuyến: Kinh nghiệm quốc tế và bài học cho Việt Nam, truy cập tại trang thông tin điện tử của *Tạp chí Tòa án Nhân dân, website https://tapchitoaan.vn*

3. Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005). *Luật Thương mại 2005.*

4. Hoàng Thị Huệ (2021), Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến được ứng dụng tại một số quốc gia trên thế giới ra sao?, truy cập tại website: *https://luatminhkhue.vn/phuong-thuc-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-duoc-ung-dung-tai-mot-so-quoc-gia-tren-the-gioi-ra-sao.aspx*

5. Nguyễn Thành Minh Chánh - Khoa Luật, Trường Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh (2021), Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử tại Việt Nam, truy cập tại website *http://lapphap.vn/Pages/TinTuc/210953/Phuong-thuc-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-trong-thuong-mai-dien-tu-tai-Viet-Nam.html*

6. Võ Minh Kỳ (2021), Xu hướng xét xử trực tuyến ở Hoa Kỳ, Singapore, Trung Quốc và gợi mở cho Việt Nam, truy cập tại website *http://www.lapphap.vn/Pages/TinTuc/210891/Xu-huong-xet-xu-truc-tuyen-o-Hoa-Ky--Singapore--Trung-Quoc-va-goi-mo-cho-Viet-Nam.html*

7. UNCITRAL (2016). Technical Notes on Online Dispute Resolution. United Nations.

Ngày nhận bài: 3/3/2023
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 25/3/2023
Ngày chấp nhận đăng bài: 7/4/2023

Thông tin tác giả:
ThS. TRẦN HẠNH LINH
Khoa Luật, Trường Đại học Thương mại

INTERNATIONAL EXPERIENCES IN USING \ THE ONLINE DISPUTE RESOLUTION FOR THE E-COMMERCE SECTOR AND LESSONS LEARNT FOR VIETNAM

● Master. **TRAN HANH LINH**
Faculty of Law, Thuongmai University

ABSTRACT:

In the field of e-commerce, besides traditional dispute resolution methods, online dispute resolution is a new method with many outstanding advantages. In the context of Vietnam's rapid growing e-commerce sector, online dispute resolution is even considered an optimal solution. However, the online dispute resolution for the e-commerce sector has received inadequate attention, has faced challenges in terms of infrastructure and legal framework Therefore, it is necessary for Vietnam to study the relevant experiences of countries around the world in order to overcome current problems and amend Vietnamese regulations on the implementation of online dispute resolution for the e-commerce sector. This paper summarizes some theoretical issues relating to online e-commerce dispute resolution, introduces and analyzes experiences of some countries in these issues. Based on the paper's findings, some solutions are proposed to promote the online e-commerce dispute resolution in Vietnam in the current period.

Keywords: e-commerce, online dispute resolution, international experience.