

PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TUYẾN TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ XUYÊN BIÊN GIỚI: KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VÀ HÀM Ý VỚI VIỆT NAM

● NGUYỄN HOÀNG VÂN¹ - NGUYỄN HOÀNG BẢO TRÂM^{2*}
- TRẦN THỊ HUYỀN TRANG² - ĐỖ THÙY DƯƠNG² - PHẠM QUỲNH TRANG²

¹ Giảng viên, Đại học Kinh tế Quốc dân

² Sinh viên, Đại học Kinh tế Quốc dân

*Tác giả liên hệ - Email: 11231753@st.neu.edu.vn

TÓM TẮT:

Trong bối cảnh thương mại điện tử xuyên biên giới phát triển nhanh chóng, nhu cầu áp dụng cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) ngày càng gia tăng nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp trong môi trường số. Bài viết phân tích khung pháp lý của Việt Nam liên quan đến ODR trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng trực tuyến, đồng thời so sánh với kinh nghiệm pháp lý và các mô hình triển khai tại Liên minh châu Âu và Trung Quốc. Trên cơ sở đó, nghiên cứu chỉ ra một số hạn chế của pháp luật Việt Nam trong việc tiếp cận và áp dụng ODR, từ đó đề xuất định hướng hoàn thiện khung pháp lý và xây dựng cổng ODR quốc gia nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử.

Từ khóa: giải quyết tranh chấp trực tuyến, khung pháp lý, bảo vệ người tiêu dùng, thương mại điện tử xuyên biên giới.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số và sự phát triển nhanh của thương mại điện tử, các giao dịch trực tuyến xuyên biên giới ngày càng phổ biến, tạo điều kiện cho người tiêu dùng Việt Nam tiếp cận hàng hóa và dịch vụ từ nhiều quốc gia thông qua các nền tảng số. Tuy nhiên, cùng với sự gia tăng của giao dịch trực tuyến, tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân cũng

xuất hiện ngày càng nhiều, thường liên quan đến chất lượng hàng hóa, giao nhận, thanh toán hoặc hoàn trả sản phẩm. Phần lớn các tranh chấp này có giá trị không lớn nhưng phát sinh thường xuyên và liên quan đến nhiều chủ thể ở các quốc gia khác nhau. Điều này khiến việc giải quyết bằng các phương thức truyền thống như tòa án hoặc trọng tài gặp nhiều khó khăn do chi phí cao, thủ tục phức tạp và vấn đề thẩm quyền.

Trong bối cảnh đó, giải quyết tranh chấp trực tuyến được xem là một phương thức phù hợp nhờ khả năng xử lý tranh chấp nhanh, chi phí thấp và thực hiện hoàn toàn trên môi trường số. Nhiều quốc gia đã áp dụng ODR để hỗ trợ giải quyết tranh chấp trong thương mại điện tử và tăng cường bảo vệ người tiêu dùng. Tại Việt Nam, mặc dù thương mại điện tử phát triển nhanh, khuôn khổ pháp lý cho ODR vẫn chưa được xây dựng đầy đủ. Vì vậy, nghiên cứu này phân tích cơ sở pháp lý và thực tiễn áp dụng ODR trong giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh từ thương mại điện tử xuyên biên giới tại Việt Nam, đồng thời tham chiếu kinh nghiệm của Liên minh châu Âu và Trung Quốc nhằm đề xuất định hướng hoàn thiện pháp luật; nghiên cứu được thực hiện thông qua phương pháp phân tích - tổng hợp và so sánh pháp luật.

2. Khái quát về ODR và vai trò trong thương mại điện tử

ODR được hiểu là phương thức giải quyết tranh chấp thông qua việc kết hợp các cơ chế giải quyết tranh chấp thay thế với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin và internet. Về bản chất, ODR không phải là một cơ chế hoàn toàn mới mà là sự phát triển của các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế (Alternative Dispute Resolution - ADR) như thương lượng, hòa giải và trọng tài trong môi trường số hóa. Thông qua các nền tảng trực tuyến, các bên có thể nộp đơn khiếu nại, trao đổi thông tin, thương lượng hoặc tham gia hòa giải, trọng tài mà không cần gặp mặt trực tiếp, qua đó đơn giản hóa quy trình và giảm chi phí so với phương thức truyền thống.

So với các cơ chế truyền thống, ODR có một số đặc điểm nổi bật như tính phi lãnh thổ, cho phép các bên ở nhiều quốc gia khác nhau tham gia mà không bị giới hạn bởi khoảng cách địa lý; quy trình được hỗ trợ bởi các hệ thống công nghệ như nền tảng quản lý hồ sơ trực tuyến, công cụ tự động hóa hoặc thuật toán xử lý thông tin; đồng thời thường dựa trên sự tự nguyện của các bên khi chấp nhận các quy tắc của nền tảng[4].

Trong bối cảnh thương mại điện tử xuyên biên giới, ODR có vai trò quan trọng trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bởi các tranh chấp thường có giá trị nhỏ nhưng số lượng lớn, khiến việc sử dụng

tòa án hoặc trọng tài trở nên tốn kém và thiếu khả thi. Việc áp dụng ODR giúp cung cấp phương thức giải quyết nhanh chóng, chi phí thấp và thuận tiện hơn, đồng thời góp phần tăng cường niềm tin của người tiêu dùng và thúc đẩy sự phát triển bền vững của thương mại điện tử.

3. Kinh nghiệm quốc tế

Sự phát triển của thương mại điện tử xuyên biên giới làm gia tăng các tranh chấp tiêu dùng có giá trị nhỏ nhưng số lượng lớn, trong khi các cơ chế truyền thống như tòa án hoặc trọng tài thường không phù hợp do chi phí và thời gian xử lý cao. Trong bối cảnh đó, ODR được xem là giải pháp hiệu quả nhằm nâng cao bảo vệ người tiêu dùng.

3.1. Liên minh châu Âu (EU)

EU là khu vực tiên phong trong việc thiết lập khung pháp lý chuyên biệt cho ODR nhằm xây dựng thị trường số chung. Cơ chế này được xây dựng trên cơ sở Quy định (EU) số 524/2013 về giải quyết tranh chấp trực tuyến đối với tranh chấp tiêu dùng[11]. EU đã thiết lập một nền tảng ODR tập trung, đóng vai trò cổng thông tin điện tử thống nhất, hoạt động theo mô hình 2 tầng: nền tảng kỹ thuật số cấp Liên minh và mạng lưới tổ chức ADR cấp quốc gia.

Một số đặc điểm đáng chú ý gồm: pháp luật EU yêu cầu thương nhân trực tuyến phải cung cấp liên kết tới nền tảng ODR; hệ thống cung cấp biểu mẫu chuẩn hóa và hỗ trợ dịch thuật, góp phần bảo đảm quyền tiếp cận công lý và nguyên tắc thủ tục đúng đắn trên không gian mạng. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy hiệu quả của nền tảng này còn hạn chế, đặc biệt là tỷ lệ chuyển đổi sang giải quyết chính thức còn thấp do thiếu sự hợp tác từ phía người bán. Vì vậy, từ cuối năm 2024, EU đã có lộ trình chấm dứt cổng ODR tập trung để chuyển sang các công cụ linh hoạt hơn, tích hợp trực tiếp vào hệ sinh thái của các sàn thương mại điện tử[12].

3.2. Trung Quốc

Khác với EU, Trung Quốc tập trung vào việc luật hóa trách nhiệm của sàn thương mại điện tử và thiết lập hệ thống Tòa án Internet chuyên biệt.

Luật Thương mại điện tử Trung Quốc (2019) xác định sàn thương mại điện tử không chỉ là trung gian

kỹ thuật mà còn phải chịu trách nhiệm xác minh người bán và thiết lập cơ chế ODR nội bộ. Các nền tảng như Alibaba, Taobao đã xây dựng hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến với quy mô lớn. Quy định này thể hiện sự chuyển dịch từ “trung gian thụ động” sang “trung gian có trách nhiệm”, gắn nghĩa vụ pháp lý với mức độ kiểm soát giao dịch. Điều này giúp lấp khoảng trống trách nhiệm trong các tranh chấp xuyên biên giới và biến sàn thương mại điện tử thành một thiết chế bảo vệ người tiêu dùng.

Bên cạnh đó, Trung Quốc còn thành lập các Tòa án Internet tại Hàng Châu, Bắc Kinh và Quảng Châu[3]. Các bước từ nộp đơn, trao đổi chứng cứ, hòa giải đến xét xử đều được thực hiện trực tuyến.

Kinh nghiệm của Trung Quốc cho thấy, việc kết hợp giữa trách nhiệm nền tảng, cơ chế ODR và hệ thống tư pháp có thể tạo thành một hệ sinh thái giải quyết tranh chấp hiệu quả.

4. Thực trạng cơ chế ODR tại Việt Nam

4.1. Các quy định pháp luật hiện hành điều chỉnh hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến

Tại Việt Nam, mặc dù ODR chưa được quy định như một cơ chế độc lập trong hệ thống pháp luật, nhưng một số quy định rải rác trong các văn bản pháp luật đã bước đầu tạo cơ sở pháp lý cho việc áp dụng các yếu tố trực tuyến trong quá trình giải quyết tranh chấp. Trong bối cảnh thương mại điện tử phát triển nhanh chóng, các quy định này ngày càng trở nên quan trọng nhằm đáp ứng nhu cầu giải quyết tranh chấp phát sinh từ các giao dịch trực tuyến.

Theo báo cáo của Vietnam E-commerce and Digital Economy Agency, quy mô thị trường thương mại điện tử bán lẻ Việt Nam năm 2024 ước đạt khoảng 25 tỷ USD và tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng cao trong khu vực Đông Nam Á[13]. Sự gia tăng mạnh mẽ của các giao dịch trực tuyến kéo theo sự gia tăng các tranh chấp liên quan đến chất lượng hàng hóa, giao nhận, thanh toán và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Xét trong hệ thống pháp luật hiện hành, một số văn bản đã bước đầu ghi nhận các yếu tố liên quan đến việc sử dụng công nghệ thông tin trong giải quyết tranh chấp. Trước hết, Bộ luật Tố tụng dân sự năm

2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2025) là văn bản pháp luật quan trọng điều chỉnh hoạt động giải quyết tranh chấp tại Tòa án. Bộ luật này đã ghi nhận một số yếu tố liên quan đến việc sử dụng phương tiện điện tử trong tố tụng, chẳng hạn cho phép nộp đơn khởi kiện trực tuyến[6]. Tuy nhiên, quy định này mới chỉ hỗ trợ một số khâu trong quá trình tố tụng và chưa hình thành quy trình giải quyết tranh chấp hoàn toàn trực tuyến.

Bên cạnh đó, Luật Giao dịch điện tử năm 2005 (được thay thế bởi Luật Giao dịch điện tử năm 2023) đã tạo nền tảng pháp lý quan trọng cho việc công nhận giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử, chữ ký điện tử và hợp đồng điện tử. Theo Luật Giao dịch điện tử năm 2023, thông điệp dữ liệu không bị phủ nhận giá trị pháp lý chỉ vì được thể hiện dưới dạng điện tử, qua đó tạo cơ sở quan trọng cho việc sử dụng chứng cứ điện tử trong giải quyết tranh chấp trực tuyến[8].

Ngoài ra, Luật Trọng tài thương mại năm 2010 (sửa đổi, bổ sung năm 2025) cũng gián tiếp tạo cơ sở cho việc áp dụng yếu tố trực tuyến trong giải quyết tranh chấp khi cho phép các bên được quyền thỏa thuận về hình thức giải quyết tranh chấp[5]. Tuy nhiên, Luật Trọng tài thương mại không có quy định cụ thể về việc tổ chức phiên họp trọng tài trực tuyến, thủ tục nộp hồ sơ điện tử hay quản lý chứng cứ điện tử trong quy trình trọng tài.

Đối với lĩnh vực thương mại điện tử, Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP đã đề cập đến nghĩa vụ của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử trong việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại của người tiêu dùng, yêu cầu các sàn giao dịch thương mại điện tử phải thiết lập cơ chế giải quyết khiếu nại trực tuyến[1,2]. Tuy nhiên, các quy định này chủ yếu tập trung vào cơ chế nội bộ của nền tảng, chưa xây dựng một hệ thống ODR mang tính độc lập hoặc có sự tham gia của bên thứ ba trung lập.

Trên thực tế, nhiều sàn giao dịch thương mại điện tử tại Việt Nam như Shopee, Lazada và Tiki đã thiết lập hệ thống tiếp nhận và xử lý khiếu nại trực tuyến thông qua các công cụ tích hợp trên nền tảng. Tuy nhiên, các cơ chế này chủ yếu nhằm giải quyết khiếu nại trong phạm vi quản lý của doanh nghiệp và chưa hình thành một quy trình ODR hoàn chỉnh.

Bên cạnh đó, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 cũng nhấn mạnh trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng, đặc biệt trong môi trường thương mại điện tử[7]. Tuy nhiên, luật này vẫn chưa quy định cụ thể về một hệ thống ODR thống nhất ở cấp quốc gia hoặc cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến có tính chất pháp lý rõ ràng. Do đó, việc giải quyết tranh chấp phát sinh từ các giao dịch trực tuyến hiện nay vẫn chủ yếu dựa trên các phương thức truyền thống như thương lượng, hòa giải, trọng tài hoặc tòa án.

Nhìn chung, hệ thống pháp luật Việt Nam hiện nay đã bước đầu ghi nhận một số yếu tố liên quan đến việc sử dụng công nghệ thông tin trong giải quyết tranh chấp. Tuy nhiên, các quy định này còn phân tán trong nhiều văn bản pháp luật khác nhau và chưa hình thành một khuôn khổ pháp lý riêng cho ODR.

4.2. Những hạn chế chủ yếu

Thứ nhất, hạn chế lớn nhất là việc thiếu một khung pháp lý riêng và toàn diện về ODR. Không chỉ dừng lại ở việc chưa có văn bản chuyên biệt, các quy định hiện hành cũng chưa xác định rõ bản chất pháp lý của ODR trong hệ thống giải quyết tranh chấp. ODR hiện đang ở trạng thái “lửng lơ” giữa cơ chế ADR và tổ tụng tư pháp, dẫn đến việc thiếu cơ sở xác định nguyên tắc điều chỉnh phù hợp. Hệ quả là chưa có cơ chế rõ ràng về công nhận và thi hành kết quả ODR, làm giảm đáng kể tính hấp dẫn và độ tin cậy của phương thức này.

Thứ hai, cơ sở hạ tầng công nghệ và hệ thống nền tảng hỗ trợ ODR tại Việt Nam vẫn còn hạn chế và thiếu tính đồng bộ. Các hệ thống hiện có chủ yếu do doanh nghiệp tự phát triển nhằm phục vụ mục tiêu quản lý nội bộ, chưa được thiết kế theo tiêu chuẩn chung hoặc tích hợp với hệ thống quản lý nhà nước. Điều này dẫn đến tình trạng phân mảnh dữ liệu, thiếu khả năng liên thông và gây khó khăn trong việc theo dõi, giám sát cũng như đánh giá hiệu quả giải quyết tranh chấp.

Thứ ba, nhận thức và mức độ sẵn sàng của các chủ thể tham gia còn hạn chế, không chỉ ở phía người tiêu dùng mà còn ở cả doanh nghiệp. Nhiều người tiêu

dùng chưa có thói quen sử dụng các cơ chế giải quyết tranh chấp chính thức, đặc biệt là các phương thức trực tuyến. Trong khi đó, một bộ phận doanh nghiệp vẫn có xu hướng né tránh hoặc trì hoãn việc giải quyết khiếu nại do chưa bị ràng buộc bởi nghĩa vụ pháp lý đủ mạnh.

Thứ tư, vấn đề bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu đặt ra những thách thức đáng kể. Trong môi trường ODR, toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp phụ thuộc vào dữ liệu điện tử, bao gồm thông tin cá nhân và chứng cứ số. Tuy nhiên, hệ thống pháp luật hiện nay chưa có quy định đầy đủ về tiêu chuẩn kỹ thuật, quy trình bảo mật và trách nhiệm bảo vệ dữ liệu, dẫn đến nguy cơ rò rỉ hoặc bị lạm dụng thông tin.

Thứ năm, thiếu sự liên kết hiệu quả giữa ODR và các cơ chế giải quyết tranh chấp truyền thống. Hiện nay, chưa có cơ chế rõ ràng để chuyển tiếp từ ODR sang hòa giải, trọng tài hoặc tòa án trong trường hợp không đạt được kết quả, khiến ODR chưa trở thành một mắt xích trong hệ sinh thái giải quyết tranh chấp.

5. Một số khuyến nghị đề xuất

Thứ nhất, cần luật hóa cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến thông qua việc xây dựng khuôn khổ pháp lý chuyên biệt, đồng thời làm rõ vị trí pháp lý của ODR trong hệ thống pháp luật. Việc luật hóa không chỉ nhằm ghi nhận sự tồn tại của ODR mà còn phải xác định rõ nguyên tắc vận hành, chủ thể tham gia, trình tự thủ tục và giá trị pháp lý của kết quả giải quyết tranh chấp. Đặc biệt, cần làm rõ mối quan hệ giữa ODR với ADR và tổ tụng tư pháp, từ đó tạo nền tảng pháp lý thống nhất cho việc áp dụng trên thực tế.

Thứ hai, cần xây dựng thiết chế ODR quốc gia theo mô hình tập trung nhưng có tính mở và khả năng tích hợp cao. Nền tảng ODR quốc gia cần được thiết kế như một hạ tầng số trung gian, có khả năng kết nối với các sàn thương mại điện tử, tổ chức ADR và cơ quan quản lý nhà nước. Hệ thống này không chỉ thực hiện chức năng tiếp nhận và phân luồng tranh chấp mà còn hỗ trợ thu thập dữ liệu, phân tích xu hướng tranh chấp và cảnh báo rủi ro trên thị trường.

Thứ ba, cần xác lập rõ hiệu lực pháp lý và cơ chế thi hành đối với kết quả giải quyết tranh chấp thông

qua ODR theo hướng tăng cường tính ràng buộc. Cụ thể, pháp luật cần quy định các thỏa thuận đạt được thông qua ODR có giá trị như thỏa thuận hòa giải thành, đồng thời cho phép áp dụng thủ tục rút gọn để yêu cầu Tòa án công nhận. Ngoài ra, cần xây dựng cơ chế khuyến khích hoặc buộc doanh nghiệp tham gia và tuân thủ kết quả ODR.

Thứ tư, cần hoàn thiện khung pháp lý về chứng cứ điện tử và định danh số, coi đây là nền tảng kỹ thuật - pháp lý cốt lõi của ODR. Việc ban hành các quy định cụ thể về thu thập, lưu trữ, xác thực và đánh giá chứng cứ điện tử sẽ giúp nâng cao độ tin cậy của quá trình giải quyết tranh chấp. Đồng thời, việc tích hợp hệ thống định danh điện tử quốc gia vào ODR sẽ giúp xác thực chính xác chủ thể tham gia, hạn chế tình trạng giả mạo và gian lận.

Thứ năm, cần quy định rõ trách nhiệm của các sàn thương mại điện tử trong hệ sinh thái ODR. Các sàn không chỉ dừng lại ở việc tiếp nhận khiếu nại mà cần có nghĩa vụ chủ động tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp, cung cấp thông tin, chứng cứ và hỗ trợ thực thi kết quả. Điều này sẽ góp phần chuyển đổi vai trò của sàn từ “trung gian kỹ thuật” sang “chủ thể có trách nhiệm”.

Thứ sáu, cần tăng cường hợp tác quốc tế trong giải quyết tranh chấp trực tuyến, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử xuyên biên giới. Việt Nam có thể tham gia các cơ chế hợp tác khu vực hoặc ký kết các thỏa thuận công nhận lẫn nhau về kết quả ODR, qua đó nâng cao khả năng xử lý các tranh chấp có yếu tố nước ngoài và nâng cao tính tương thích với thông lệ quốc tế ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN VÀ THAM KHẢO:

- [1] Chính phủ Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013). Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 về thương mại điện tử.
- [2] Chính phủ Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2021). Nghị định số 85/2021/NĐ-CP, ngày 25/9/2021 sửa đổi, bổ sung Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử.
- [3] Ngô Minh Tín và Võ Thị Thanh Hà (2020). Mô hình Tòa án trực tuyến tại Trung Quốc - Kinh nghiệm cho Việt Nam. Tạp chí Tòa án. Truy cập tại <https://tapchitoaan.vn/mo-hinh-toa-an-truc-tuyen-tai-trung-quoc-kinh-nghiem-cho-viet-nam>.
- [4] Phan Thị Thanh Thủy (2016). Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến: Những vấn đề pháp lý đặt ra cho Việt Nam. Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Luật học, 32, 4.
- [5] Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010). Luật Trọng tài thương mại, số 54/2010/QH12, ngày 17/6/2010.
- [6] Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2015). Bộ luật tố tụng dân sự, số 92/2015/QH13, ngày 25/11/2015.
- [7] Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2023). Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, số 19/2023/QH15, ngày 20/6/2023.
- [8] Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2023). Luật Giao dịch điện tử, số 20/2023/QH15, ngày 22/6/2023.
- [9] Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2025). Luật số 81/2025/QH15, ngày 24/6/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Tòa án nhân dân.
- [10] Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2025). Luật số 85/2025/QH15, ngày 25/6/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Tố tụng hành chính, Luật Tư pháp người chưa thành niên, Luật Phá sản và Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án.
- [11] Trần Hạnh Linh (2023). 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. Truy cập tại <https://tapchicongthuong.vn/kinh-nghiem-quoc-te-ve-ap-dung-phuong-thuc-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-trong-linh-vuc-thuong-mai-dien-tu-va-bai-hoc-cho-viet-nam-108260.htm>.

- [12] Regulation (EU) (2024). 2024/3228, 2024 O.J. (L). Available at <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj/en>.
 [13] Thuy Dung (2025). Viet Nam's e-commerce hits US\$25 billion in 2024. Available at <https://en.baochinhpphu.vn/viet-nams-e-commerce-market-up-20-in-2024-111250107155234946.htm>.

Ngày nhận bài: 15/01/2026

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 6/02/2026

Ngày chấp nhận đăng bài: 23/02/2026

LEGAL FRAMEWORKS FOR ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN CROSS-BORDER E-COMMERCE: INTERNATIONAL EXPERIENCE AND IMPLICATIONS FOR VIETNAM

- **NGUYEN HOANG VAN¹**
- **NGUYEN HOANG BAO TRAM²**
- **TRAN THI HUYEN TRANG²**
- **DO THUY DUONG²**
- **PHAM QUYNH TRANG²**

¹ Lecturer, National Economics University

² Student, National Economics University

ABSTRACT:

Amid the rapid expansion of cross-border e-commerce, the demand for effective online dispute resolution mechanisms has intensified to safeguard consumer rights and enhance the efficiency of dispute settlement in digital environments. This article analyzes Vietnam's legal framework governing online dispute resolution in online consumer dispute resolution and situates it in comparative perspective with regulatory approaches and implementation models in the European Union and China. The findings identify key limitations in Vietnam's current legal regime with respect to access to and application of online dispute resolution mechanisms, highlighting gaps in institutional coordination, procedural clarity, and technological infrastructure. Overall, the study underscores the need for a more coherent and accessible online dispute resolution framework to strengthen consumer protection and improve dispute resolution efficiency in the evolving e-commerce landscape.

Keywords: online dispute resolution, legal framework, consumer protection, cross-border e-commerce.