GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP BẰNG PHƯƠNG THỨC TRỰC TUYẾN TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ: THỰC TRẠNG VÀ KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

NGUYỄN PHƯƠNG ĐÔNG
Giảng viên, Khoa Luật - Đại học Phenikaa
Lecturer, Faculty of Law, Phenikaa University
Email: dong.nguyenphuong@phenikaa

Ngày nhận bài: 18/5/2026
Ngày sửa bài: 8/6/2026
Ngày duyệt đăng bài: 19/6/2026

Tóm tắt:

Bài viết phân tích thực trạng giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) trong lĩnh vực thương mại điện tử ở Việt Nam, đồng thời đánh giá những hạn chế của khung pháp lý và cơ chế thực thi hiện hành. Trên cơ sở phân tích các quy định pháp luật và thực tiễn áp dụng, nghiên cứu cho thấy, hoạt động ODR hiện chủ yếu được triển khai thông qua cơ chế tự quản của các sàn thương mại điện tử hoặc quy trình số hóa tại một số cơ quan, tổ chức giải quyết tranh chấp, trong khi vẫn thiếu một hệ thống ODR thống nhất và đồng bộ. Từ đó, bài viết đề xuất hoàn thiện hành lang pháp lý về ODR, xây dựng nền tảng ODR quốc gia, tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý chứng cứ điện tử và phát triển cơ chế trọng tài trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp và thúc đẩy sự phát triển bền vững của thương mại điện tử.

Từ khóa: *thương mại điện tử, giải quyết tranh chấp trực tuyến, niềm tin số, bảo vệ người tiêu dùng.*

Online dispute resolution in e-commerce: Current status and policy recommendations

Abstract:

The rapid growth of the digital economy has generated large numbers of low-value e-commerce disputes that require more flexible and cost-effective mechanisms than traditional litigation. This study examines the current application of online dispute resolution in Vietnam and evaluates limitations in the existing legal and enforcement framework. ODR is currently implemented mainly through the self-regulatory mechanisms of major e-commerce platforms or partially digitalized procedures used by regulatory bodies and arbitration institutions. Vietnam still lacks a unified ODR system, specific rules for independent platforms, effective enforcement of online settlements, and streamlined electronic-evidence procedures. The study recommends adopting a specialized ODR decree, establishing a national ODR platform, applying blockchain-based mechanisms to authenticate electronic evidence, and developing simplified online arbitration procedures to strengthen digital trust and support sustainable e-commerce development.

Keywords: *e-commerce, online dispute resolution, digital trust, consumer protection.*

1. Đặt vấn đề

Sự bùng nổ của nền kinh tế số cùng với các làn sóng công nghệ mới đã biến thương mại điện tử thành một trong những trụ cột tăng trưởng kinh tế quan trọng nhất tại Việt Nam. Theo các báo cáo chỉ số thương mại điện tử những năm gần đây, tốc độ tăng trưởng của thị trường luôn duy trì ở mức hai con số, đưa Việt Nam vào nhóm các quốc gia có thị trường thương mại điện tử phát triển nhanh nhất khu vực Đông Nam Á.[1] Sự dịch chuyển từ mô hình thương mại truyền thống sang thương mại số không chỉ thay đổi hành vi tiêu dùng mà còn làm tái định hình cấu trúc của các quan hệ hợp đồng.

Tuy nhiên, sự tăng trưởng vượt bậc về quy mô giao dịch cũng tỷ lệ thuận với số lượng và tính chất phức tạp của các tranh chấp phát sinh. Các tranh chấp trong thương mại điện tử thường có đặc thù là giá trị giao dịch từ nhỏ đến trung bình nhưng số lượng vụ việc lớn. Các bên tham gia giao dịch thường ở trạng thái phi tiếp xúc, cách biệt về địa lý và thậm chí là xuyên biên giới, trong khi chứng cứ tồn tại chủ yếu dưới dạng dữ liệu điện tử dễ bị thay đổi hoặc xóa bỏ.

Trong bối cảnh đó, các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống như thương lượng trực tiếp, hòa giải trực tiếp, trọng tài quy ước hay tố tụng tòa án đang bộc lộ những hạn chế cố hữu. Thủ tục rườm rà, thời gian kéo dài và chi phí theo đuổi vụ kiện thường vượt quá giá trị của chính hàng hóa, dịch vụ tranh chấp, khiến người tiêu dùng và các doanh nghiệp nhỏ có xu hướng từ bỏ quyền lợi hợp pháp của mình. Thực tế này làm suy giảm nghiêm trọng niềm tin số - yếu tố cốt lõi để duy trì sự bền vững của thị trường thương mại điện tử.

Để giải quyết bài toán này, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) nổi lên như một giải pháp tất yếu mang tính chiến lược. Việc ứng dụng công nghệ thông tin và trí tuệ nhân tạo để tiếp nhận, xử lý và ra phán quyết đối với các tranh chấp thương mại điện tử không chỉ tối ưu hóa thời gian, chi phí mà còn bảo đảm tính tương thích với môi trường số. Bài viết này tập trung phân tích cơ sở lý luận, đánh giá thực trạng pháp lý và thực tiễn áp dụng ODR tại Việt Nam, từ đó đề xuất các kiến nghị chính sách nhằm xây dựng một cơ chế ODR hoàn chỉnh, góp phần hoàn thiện môi trường kinh doanh số tại Việt Nam hiện nay.

2. Cơ sở lý luận về giải quyết tranh chấp trực tuyến

Theo Ủy ban Liên hợp quốc về Luật Thương mại quốc tế (UNCITRAL), giải quyết tranh chấp trực tuyến là một cơ chế giải quyết tranh chấp thông qua việc sử dụng các phương tiện truyền thông điện tử và các công nghệ thông tin - truyền thông khác.[2] Về bản chất, ODR không phải là một phương thức luật định hoàn toàn mới tách biệt khỏi các phương thức truyền thống, mà là sự chuyển đổi số và tối ưu hóa quy trình của thương lượng, hòa giải và trọng tài trên môi trường mạng. ODR sở hữu các đặc điểm cốt lõi khác biệt với các phương thức truyền thống, trước hết là tính phi biên giới và linh hoạt về không gian, thời gian. Các bên không cần có mặt tại một địa điểm hữu hình, việc gửi đơn, cung cấp chứng cứ và tranh tụng được thực hiện thông qua hệ thống phần mềm, giao diện web hoặc ứng dụng di động vào bất kỳ thời điểm nào.

Đặc điểm quan trọng tiếp theo của ODR là sự tham gia của bên thứ tư, nghĩa là công nghệ thông tin không chỉ đóng vai trò là công cụ hỗ trợ thông thường như gửi thư điện tử hay gọi video, mà đóng vai trò như một chủ thể tham gia quy trình với các thuật toán tự động, trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn để hỗ trợ phân tích hồ sơ, gợi ý giải pháp hòa giải và tự động hóa các bước thủ tục. Nhờ vào các đặc tính đó, ODR mang lại hiệu suất cao với chi phí thấp, đặc biệt phù hợp với cấu trúc của tranh chấp thương mại điện tử, giúp bảo vệ bên yếu thế là người tiêu dùng một cách hiệu quả. Hệ thống ODR hiện đại được phân tách thành 3 mô hình vận hành chính tương ứng với các cấp độ can thiệp của công nghệ và con người.

Mô hình thứ nhất là thương lượng trực tuyến, vận hành dựa trên hệ thống tự động hóa hoàn toàn, trong đó các bên nhập mức yêu cầu hoặc bồi thường vào phần mềm và thuật toán sẽ tính toán điểm giao thoa để

đưa ra giải pháp mà không cần con người can thiệp trực tiếp. Mô hình này phù hợp cho các tranh chấp đơn giản về giá trị hàng hóa, hoàn tiền, hoặc chậm giao hàng.

Mô hình thứ hai là hòa giải trực tuyến, sử dụng công nghệ để kết nối các bên với một hòa giải viên chuyên nghiệp qua phòng họp trực tuyến bảo mật, nơi hòa giải viên sử dụng các công cụ số để phân tích dữ liệu và thuyết phục các bên ký biên bản hòa giải thành điện tử, rất thích hợp cho các tranh chấp về chất lượng dịch vụ hoặc hợp đồng đại lý trên sàn.

Mô hình thứ ba là trọng tài trực tuyến với quy trình xem xét hồ sơ thuần túy qua mạng, hội đồng trọng tài sẽ ra phán quyết có tính chung thẩm và bắt buộc thi hành dựa trên chứng cứ điện tử do các bên tải lên hệ thống, thường được áp dụng cho các tranh chấp thương mại giữa các doanh nghiệp hoặc các giao dịch thương mại điện tử có giá trị lớn.[3]

3. Thực trạng áp dụng cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam hiện nay

Nền tảng pháp lý cho các giao dịch và giải quyết tranh chấp trên môi trường điện tử tại Việt Nam đã từng bước được định hình qua hệ thống văn bản quy phạm pháp luật đa tầng. Trước hết, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 là văn bản nền tảng nhất, công nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu, chữ ký số và hợp đồng điện tử, tạo tiền đề để các chứng cứ điện tử được thừa nhận hợp pháp trong quá trình giải quyết tranh chấp.[4] Tiếp theo, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 cũng quy định rõ nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh trong việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, đồng thời khuyến khích việc ứng dụng các phương thức trực tuyến để rút ngắn quy trình thương lượng, hòa giải.[5] Bên cạnh đó, Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung về thương mại điện tử (được thay thế và nâng thành Luật Thương mại điện tử 2025, có hiệu lực từ ngày 01/7/2026) cũng quy định các sàn giao dịch phải có trách nhiệm tiếp nhận, phối hợp xử lý các khiếu nại, tranh chấp giữa người mua và người bán phát sinh trên nền tảng của mình.[6]

Mặc dù đã có các quy định mang tính nguyên tắc, hệ thống pháp luật Việt Nam hiện tại chưa có một văn bản luật hay nghị định chuyên biệt nào quy định trực tiếp và toàn diện về ODR. Các quy trình tố tụng trực tuyến hiện nay phần lớn vẫn là việc số hóa một số công đoạn của tố tụng truyền thống như nộp đơn qua cổng dịch vụ công hay xét xử trực tuyến qua tòa cầu truyền hình, chứ chưa phải là một quy trình ODR tự động hóa và khép kín theo đúng nghĩa học thuật.

Thực tiễn áp dụng ODR rõ nét nhất tại Việt Nam hiện nay nằm ở khối tư nhân, cụ thể là hệ thống xử lý khiếu nại của các sàn thương mại điện tử lớn như Shopee, Lazada, TikTok Shop. Các nền tảng này đã xây dựng cơ chế ODR ở cấp độ thương lượng và hòa giải tự động gắn liền với dịch vụ bảo chứng dòng tiền. Khi người mua kích hoạt yêu cầu khiếu nại, trả hàng hoặc hoàn tiền, dòng tiền thanh toán cho người bán sẽ ngay lập tức bị đóng băng trên hệ thống, và sàn thương mại điện tử sẽ đóng vai trò là bên thứ ba phân xử dựa trên các bằng chứng bằng hình ảnh, video do hai bên cung cấp qua ứng dụng.[7] Cơ chế này có ưu điểm là cực kỳ nhanh chóng và miễn phí. Tuy nhiên, bất cập lớn nhất của mô hình này là tính khách quan, do sàn vận hành hệ thống theo quy chế riêng của doanh nghiệp dẫn đến tình trạng "vừa đá bóng vừa thổi còi". Quyết định cuối cùng của sàn mang tính áp đặt hành chính thương mại chứ không phải là một phán quyết pháp lý có tính cưỡng chế của Nhà nước, và nếu một trong các bên không đồng ý thì không có cơ chế pháp lý nào để phản kháng hiệu quả.

Về phía các cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức độc lập, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số thuộc Bộ Công Thương đã vận hành Hệ thống phản ánh tranh chấp trực tuyến, nhưng hệ thống này hiện mới dừng lại ở vai trò là đầu mối tiếp nhận thông tin phản ánh từ người dân để chuyển tiếp đến các doanh nghiệp yêu cầu giải trình, chưa tích hợp quy trình hòa giải trực tuyến tự động. Song song đó, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia cũng tiếp nhận các vụ việc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thông qua tổng đài và trang

web trực tuyến, nhưng quy trình xác minh sau đó vẫn phụ thuộc vào các thủ tục hành chính truyền thống. Đối với các Trung tâm Trọng tài Thương mại, một số trung tâm lớn như Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) đã ban hành Quy trình thủ tục trọng tài trực tuyến, dù vậy phương thức này chủ yếu thu hút các vụ tranh chấp lớn mang tính chất giữa các doanh nghiệp với nhau, do chi phí gia nhập quy trình trọng tài vẫn tương đối cao so với các giao dịch thương mại điện tử nhỏ lẻ của người tiêu dùng cá nhân.

4. Những hạn chế pháp lý và chính sách cần tháo gỡ

Qua nghiên cứu thực trạng, việc triển khai rộng rãi và pháp lý hóa ODR tại Việt Nam đang gặp 4 hạn chế lớn.

Thứ nhất, sự thiếu hụt khung pháp lý điều chỉnh hoạt động của các nền tảng ODR độc lập, do pháp luật chưa quy định điều kiện thành lập, tiêu chuẩn kỹ thuật và phạm vi hoạt động của một tổ chức cung ứng dịch vụ ODR thương mại tự do, khiến các công ty công nghệ dù có đủ năng lực cũng không thể thành lập các pháp nhân cung cấp dịch vụ phân xử độc lập cho thị trường.

Thứ hai, giá trị pháp lý và tính thực thi của kết quả ODR chưa được bảo đảm, vì một biên bản hòa giải thành được thực hiện qua một nền tảng trực tuyến chưa có cơ chế rõ ràng để được tòa án công nhận và cho thi hành theo thủ tục rút gọn. Nếu sau khi hòa giải trực tuyến thành công mà bên có nghĩa vụ cố tình không thực hiện, bên bị hại vẫn phải tiến hành khởi kiện lại từ đầu tại tòa án theo thủ tục tố tụng dân sự thông thường, điều này làm triệt tiêu hoàn toàn động lực sử dụng ODR của các bên.

Thứ ba, quy định về thu thập và công nhận chứng cứ điện tử còn rườm rà, bởi vì trong thực tiễn tố tụng tại tòa án hay thi hành án, việc chứng minh tính nguyên vẹn của một ảnh chụp màn hình tin nhắn, một thư điện tử hay lịch sử giao dịch trực tuyến vô cùng phức tạp, các thẩm phán thường yêu cầu phải có vi bằng của Thừa phát lại hoặc kết quả giám định công nghệ thông tin với chi phí đôi khi còn cao hơn giá trị món hàng tranh chấp.

Thứ tư, lỗ hổng về an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu cá nhân, do quy trình ODR đòi hỏi các bên phải tải lên hệ thống rất nhiều tài liệu mật từ thông tin cá nhân đến số tài khoản ngân hàng và bí mật kinh doanh, nhưng khi chưa có các quy định nghiêm ngặt về tiêu chuẩn mã hóa dữ liệu đối với các nền tảng ODR thì nguy cơ rò rỉ thông tin cá nhân hoặc bị can thiệp thay đổi dữ liệu là rất lớn.

5. Kiến nghị chính sách nhằm hoàn thiện cơ chế ODR tại Việt Nam

Để tháo gỡ các nút thắt trên và xây dựng một hệ sinh thái ODR minh bạch, bảo vệ hiệu quả quyền lợi của các chủ thể trong nền kinh tế số, cần thực hiện đồng bộ 4 nhóm kiến nghị chính sách.

Nhóm giải pháp thứ nhất, Chính phủ cần sớm giao Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với Bộ Tư pháp và Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng Nghị định về Giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử. Văn bản này cần tập trung định nghĩa pháp lý chuẩn hóa về các cấp độ ODR, quy định điều kiện tiêu chuẩn kỹ thuật về an toàn bảo mật để một nền tảng công nghệ được cấp phép hoạt động, đồng thời quy định cơ chế công nhận mặc nhiên đối với các kết quả hòa giải thành trên các nền tảng ODR được cấp phép, tạo cơ sở để cơ quan thi hành án dân sự cưỡng chế thực hiện nhanh chóng.

Nhóm giải pháp thứ hai, phát triển Nền tảng ODR Quốc gia tập trung do Bộ Công Thương quản lý, hoạt động theo mô hình kết nối liên thông trực tiếp thông qua giao diện lập trình ứng dụng với hệ thống quản lý của các sàn thương mại điện tử lớn. Khi xảy ra tranh chấp vượt quá thẩm quyền hoặc khi người tiêu dùng không đồng ý với phán quyết nội bộ của sàn, vụ việc sẽ được tự động chuyển lệnh lên Cổng ODR Quốc gia để các hòa giải viên độc lập hoặc các chuyên gia thuộc Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia tham gia xử lý trực tuyến nhằm đảm bảo tính khách quan tối cao.

Nhóm giải pháp thứ ba, tối ưu hóa quy trình chứng cứ điện tử thông qua công nghệ chuỗi khối, bằng cách khuyến khích hoặc bắt buộc các sàn thương mại điện tử lớn ứng dụng công nghệ chuỗi khối hoặc

hệ thống lưu vết phi tập trung để ghi nhận các bước giao dịch từ khâu đặt hàng, thanh toán đến khâu giao nhận. Khi tranh chấp xảy ra, mã băm dữ liệu từ các hệ thống này sẽ được xuất thẳng vào nền tảng ODR, và pháp luật cần bổ sung quy định thừa nhận tính xác thực tối cao của các chứng cứ kỹ thuật số được trích xuất từ các hệ thống lưu trữ đạt chuẩn này để giảm tải gánh nặng chứng minh cho người tiêu dùng.

Nhóm giải pháp thứ tư, là thiết lập cơ chế trọng tài rút gọn trực tuyến cho các tranh chấp giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng, bằng cách bổ sung các quy định cho phép các Trung tâm Trọng tài thương mại xây dựng bộ quy tắc tố tụng rút gọn dành riêng cho thương mại điện tử, trong đó hội đồng trọng tài chỉ gồm một trọng tài viên duy nhất, quy trình phân xử thuần túy dựa trên hồ sơ điện tử mà không tổ chức phiên họp tập trung, thời hạn ra phán quyết không quá 7 ngày và áp dụng biểu phí trọng tài cố định ở mức rất thấp■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

[1]Bộ Công Thương (2025), Sách trắng Thương mại điện tử Việt Nam, NXB Công Thương, tr. 15

[2]UNCITRAL (2016), Technical Notes on Online Dispute Resolution, United Nations publication, tr. 3.

[3]UNCITRAL (2016), tlđd, tr. 7

[4]Điều 12 và Điều 13, Luật Giao dịch điện tử năm 2023

[5]Điều 31, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023

[6]Điều 4, Nghị định số 85/2021/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP

[7]Bộ Công Thương (2025), tlđd, tr. 42

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Quốc hội. (2023). Luật Giao dịch điện tử năm 2023. Văn bản luật số 20/2023/QH15.

Quốc hội. (2015). Luật thương mại điện tử năm 2025. Văn bản luật số 122/2025/QH15.

Quốc hội (2023), Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023. Văn bản luật số 19/2023/QH15.

Chính phủ. (2013). Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử.

Chính phủ. (2018). Nghị định số 85/2021/NĐ-CP Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử.

Bộ Công Thương (2025), Sách trắng Thương mại điện tử Việt Nam, NXB Công Thương, Hà Nội.

UNCITRAL (2016), Technical Notes on Online Dispute Resolution, United Nations publication, New York.