

BÁO CÁO
ĐÁNH GIÁ VAI TRÒ CỦA HỆ THỐNG
GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TUYẾN VỚI THƯƠNG MẠI
ĐIỆN TỬ CỦA VIỆT NAM
TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP KINH TẾ QUỐC TẾ



MÃ HOẠT ĐỘNG: ICB-44

**“NGHIÊN CỨU VỀ HỆ THỐNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP
THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRỰC TUYẾN TRONG BỐI CẢNH
HIỆP ĐỊNH EVFTA”**

Báo cáo này được xây dựng với sự hỗ trợ tài chính của Liên minh châu Âu. Quan điểm trong báo cáo là của các tác giả, không phản ánh ý kiến chính thức của Liên minh châu Âu hay của Bộ Công Thương.



MỤC LỤC

PHẦN I - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TUYẾN (ODR) LÀ GÌ?	5
1. Định nghĩa	6
2. Tóm tắt lịch sử ODR	9
3. Lợi ích	11
4. Lợi thế và bất lợi của ODR	14
4.1 Bất lợi	14
4.2 Lợi thế	15
5. Các loại ODR	18
5.1 Giải quyết trực tuyến	18
5.2 Trọng tài trực tuyến	18
5.3 Giải quyết trực tuyến các khiếu nại của người tiêu dùng	19
5.4 Hòa giải trực tuyến	20
PHẦN II - VAI TRÒ CỦA ODR ĐỐI VỚI SỰ PHÁT TRIỂN CỦA THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VIỆT NAM TRONG HỘI NHẬP TOÀN CẦU	23
1. Sự phát triển của thương mại điện tử Việt Nam và các xu hướng toàn cầu của thương mại điện tử xuyên biên giới	24
2. Vai trò của ODR đối với sự phát triển thương mại điện tử của Việt Nam trong bối cảnh hội nhập	32
2.1 Thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử và chương mại điện tử qua biên giới	32
2.2 Xây dựng lòng tin của người tiêu dùng trong thương mại điện tử	33
2.3 Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong thương mại điện tử	33
PHẦN III - KHUYẾN NGHỊ VỀ CÁCH THỨC VẬN DỤNG ODR THÀNH CÔNG	37
1. Nâng cao nhận thức và lòng tin đối với ODR	38
2. Tự điều tiết	40



A white chess knight piece is shown in profile, facing left. The background is a soft, blue-tinted bokeh. The knight's mane is detailed with vertical ridges. The piece is mounted on a tiered base.

PHẦN I

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TUYẾN
(ODR) LÀ GÌ?



1. Định nghĩa

Giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) sử dụng các quy trình giải quyết tranh chấp thay thế cho phương thức truyền thống để giải quyết một khiếu nại hoặc tranh chấp. ODR có thể được sử dụng đối với những tranh chấp phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử trực tuyến, hoặc tranh chấp phát sinh từ một vấn đề không liên quan đến Internet, được gọi là tranh chấp “ngoại tuyến”. Giải quyết tranh chấp trực tuyến là một giải pháp thay thế cho quy trình pháp lý truyền thống, vốn thường có sự tham gia của tòa án, thẩm phán, và có thể là bồi thẩm đoàn để ra phán quyết về tranh chấp.

ODR có thể có sự tham gia của các bên vào quá trình hòa giải, trọng tài và thương lượng. Các bên có thể sử dụng công nghệ Internet và trang mạng theo nhiều cách khác nhau. ODR có thể thực hiện hoàn toàn trên Internet, hay còn gọi là “trực tuyến”, thông qua thư điện tử, hội nghị truyền hình, hoặc cả hai. Các bên cũng có thể gặp trực tiếp, hay còn lại là “ngoại tuyến”. Đôi khi, ODR kết hợp cả phương thức “trực tuyến” và phương thức “ngoại tuyến”.

Một số công ty thương mại điện tử cung cấp ODR như một dịch vụ cho khách hàng. Số lượng các tổ chức cung cấp dịch vụ ODR cho khách hàng và doanh nghiệp thương mại điện tử ngày càng tăng. Những tổ chức này được gọi là bên cung cấp dịch vụ ODR.

Hiện tượng ban đầu được coi là ODR, đơn giản là giải quyết tranh chấp trên Internet. Hiện tượng này đang diễn ra dưới nhiều hình thức và giao diện trên toàn lãnh thổ Canada, Hoa Kỳ, châu Âu cùng nhiều nước khác. Các cơ chế ODR đã và đang được thực hành cho đến nay đang được coi là những dấu hiệu đầu tiên của viễn cảnh chúng được áp dụng trong giải quyết tranh chấp rộng rãi trên toàn cầu trong tương lai của thời đại kỹ thuật số.

Thuật ngữ ODR bao hàm một loạt các thủ tục giải quyết tranh chấp. Một số thủ tục hoàn toàn tự động, các thủ tục khác, mặc dù chỉ thực hiện trực tuyến, vẫn có sự tham gia của con người làm trung gian. Một nhóm lớn các thủ tục trong ODR sử dụng công nghệ kỹ thuật số ở mức độ thấp hơn. Thuật ngữ ODR có thể được vận dụng để đề

cập các cơ chế khác nhau như chương trình thanh tra phòng ngừa tranh chấp, blind bidding (dự thầu không xem hàng trước / dự thầu mở giá giờ chót), thương lượng tự động, đánh giá trung lập và giám định sớm, trung gian/ hòa giải (ràng buộc và/ hoặc không ràng buộc), trọng tài, ý kiến tư vấn của chuyên gia. Chủ yếu dựa vào các thủ tục giải quyết tranh chấp thay thế cho phương thức truyền thống¹, như trung gian hoặc trọng tài, và các hình thức kết hợp khác nhau của hai loại này, ODR đôi khi được gắn nhãn tương đương như lựa chọn điện tử thay thế trong quá trình giải quyết tranh chấp e-ADR. Sự kết hợp giữa giải pháp cho việc giải quyết tranh chấp và công nghệ thông tin truyền thông qua Internet được xem là một tính năng nổi trội của ODR khi thảo luận về nội hàm pháp lý.

Các lĩnh vực mà giải quyết tranh chấp được tiến hành bên ngoài tòa án ngày càng mở rộng về diện và gia tăng mạnh về tần suất, cùng với sự tiến bộ nhanh chóng của công nghệ trong gần ba mươi năm qua. Tuy nhiên, mối quan hệ thành công giữa ADR và công nghệ không thể xảy ra nếu không có sự xuất hiện của Internet và Mạng Toàn Cầu World Wide Web cách đây một thập kỷ. Kể từ đó, một trong những thách thức chính mà mạng lưới toàn cầu đối mặt là cách thức giải quyết số lượng ngày càng tăng các tranh chấp qua biên giới trong môi trường điện tử. Trở ngại pháp lý và phi pháp lý khá đa dạng như khoảng cách vật lý, ngôn ngữ và văn hóa giữa các bên, những khó khăn pháp lý liên quan đến việc áp dụng luật, thẩm quyền xét xử và thi hành án khiến các phương pháp giải quyết tranh chấp truyền thống không có hiệu lực trong môi trường trực tuyến. Người ta lập luận rằng những thiếu sót này có thể cản trở đáng kể sự phát triển hơn nữa của Internet và thương mại điện tử. Tuy nhiên, ODR vẫn được mô tả là phương pháp có khả năng tối ưu để giải quyết tranh chấp được tiến hành trên Internet.

Ngoài ra, ODR có thể đem lại hiệu quả hơn phương pháp truyền thống xét về khía cạnh thời gian, tính tiện lợi và tiết kiệm chi phí về tài chính gắn với thủ tục giải quyết tranh chấp². Vì vậy, ODR là "lời đáp" dành cho những tranh chấp và các hoạt động khác đang xuất hiện trực tuyến, và cũng là "cách ứng dụng" các nguồn lực sẵn có trong không gian mạng. Vì thế, bản chất của nó phản ánh các đặc điểm và tính năng khác nhau của môi trường trực tuyến.

ODR có những đặc điểm chỉ có ở môi trường trực tuyến, nhưng nó cũng có những nét

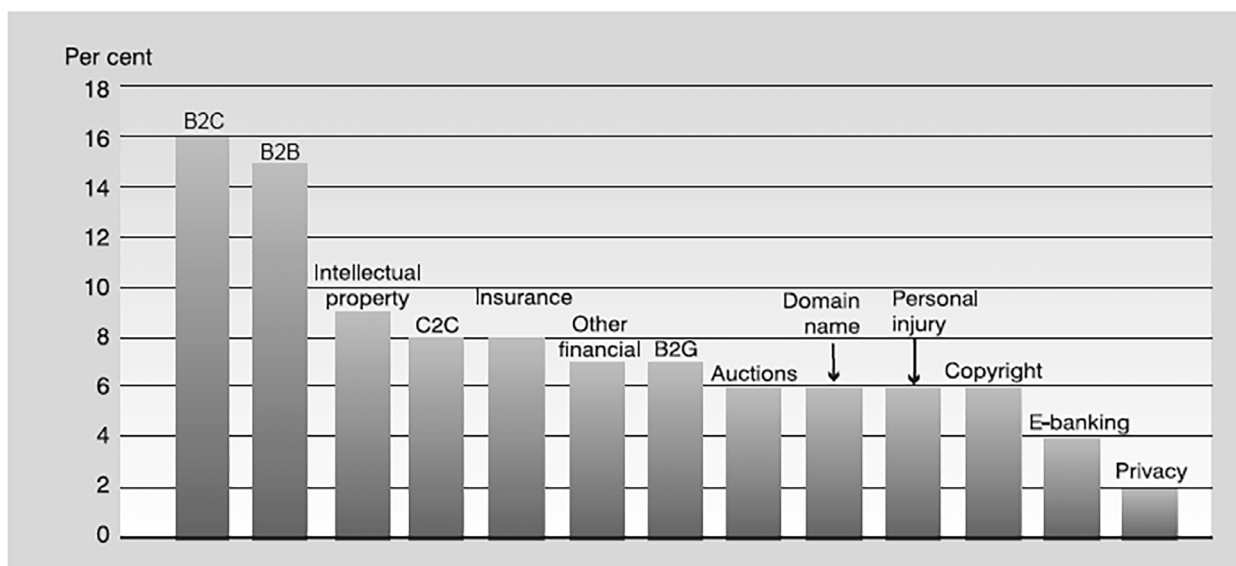
¹ Các hình thức chính của giải pháp thay thế giải quyết tranh chấp (ADR) là trọng tài, trung gian và thương lượng, các phương thức giải quyết tranh chấp ngoài tòa án và theo cách thức ít chính thức hơn thủ tục tố tụng tại tòa. Mặc dù vậy, một số tác giả loại trọng tài ra khỏi ADR, nhấn mạnh bản chất hòa giải của ADR trái với thủ tục xét xử như tố tụng hay trọng tài.

² ODR đặc biệt tiện lợi và hiệu quả trong trường hợp các bên ở cách xa nhau vì thông tin liên lạc được ở khoảng cách xa loại bỏ được nhu cầu phải di chuyển. Phần II giải thích ưu điểm của ODR chi tiết hơn.

của ADR. ODR cũng có lợi thế tiềm năng đối với tổ tụng với hiệu quả cao hơn, kiểm soát các bên nhiều hơn và chi phí thấp hơn. Công bằng mà nói ODR phát triển trực diện vượt qua những giới hạn lịch sử ADR ngoại tuyến.

Nhìn chung, người ta ngày càng tin rằng ODR có thể hữu dụng với 2 loại tranh chấp: tranh chấp phát sinh từ tương tác trực tuyến và phát sinh ngoại tuyến. Bước đầu, trọng tâm của các bên liên quan đến ODR chủ yếu là tranh chấp của người tiêu dùng từ các giao dịch thương mại điện tử. Đây tiếp tục là lĩnh vực quan trọng đối với ODR, nhưng ngày càng gắn với số lượng gia tăng các tình huống tranh chấp. Biểu dưới đây cho thấy phạm vi của các lĩnh vực trong đó dịch vụ ODR khác nhau được cung cấp là rộng lớn.

Loại dịch vụ ODR được cung cấp



B2C: Doanh nghiệp với Người tiêu dùng

B2B : Doanh nghiệp với Doanh nghiệp

Intellectual Property: Sở hữu Trí tuệ

C2C: Người tiêu dùng với người tiêu dùng

Insurance: Bảo hiểm

Other financial: Các dịch vụ Tài chính khác

Auctions: Đấu giá

Domain name: Tên miền

Personal Injury: Thương tật Cá nhân

Copyright: Bản quyền Tác giả

E-banking: Ngân hàng Điện tử

Privacy: Quyền riêng tư.

2.

Tóm tắt lịch sử ODR

Sự phát triển của ODR được chia làm 3 giai đoạn: giai đoạn đầu tiên kéo dài tới tận năm 1995 (giai đoạn ban đầu), giai đoạn hai từ năm 1995 tới năm 1998, 1999 (giai đoạn thử nghiệm), và giai đoạn ba từ đó tới bây giờ (giai đoạn kinh doanh).

Trước năm 1995, chỉ một vài thủ tục giải quyết tranh chấp chuyên ngành được áp dụng không chính thức trong các trường hợp trực tuyến cụ thể. Tới 1992, Internet chủ yếu là mạng trung ương của Hoa Kỳ, và hoạt động thương mại bị cấm trên Internet theo chính sách về việc sử dụng được phép của Quỹ Khoa học quốc gia. Mạng chủ yếu được sử dụng bởi giới học thuật để gửi thư điện tử và tham gia vào mạng tin nhắn điện tử, và với những người có chuyên môn kỹ thuật để trao đổi tệp dữ liệu. Khi mạng phát triển, hành động “thách đố” và các vi phạm “nghỉ thức mạng” khác nổi lên. Các tranh chấp trực tuyến khác ở thời kỳ đầu liên quan tới những cá nhân tham gia các trò chơi đóng vai. Một số cơ chế trực tuyến được sử dụng để giải quyết những xung đột này, nhưng không có cơ quan giải quyết tranh chấp được hình thành để chuyên thực hiện ODR. Thậm chí thuật ngữ ODR còn chưa được phát minh. Khi lệnh cấm hoạt động kinh doanh trên Internet được hủy bỏ, các tranh chấp liên quan đến thương mại bắt đầu nổi lên. Ví dụ, vụ thư rác quảng cáo đầu tiên xảy ra tháng 4/1994.

Giai đoạn hai diễn ra cùng với sự phát triển của Internet, đặc biệt với tư cách là phương tiện cho thương mại. Ý tưởng về ODR nổi lên từ việc công nhận rằng các tranh chấp sẽ gia tăng theo cấp số nhân khi phạm vi các hoạt động trực tuyến được mở rộng. Vì thế, nguồn gốc của ODR có thể truy xuất từ một nhận định đơn giản là càng có nhiều giao dịch trực tuyến thì sẽ càng có nhiều tranh chấp trực tuyến hơn. Khi các công ty bắt đầu thăm dò những cơ hội thương mại của Internet, các mối quan tâm về tên miền tăng lên, và nhiều tranh chấp phát sinh giữa chủ sở hữu nhãn hiệu và người nắm tên miền. Với sự phát triển của mạng, các loại tranh chấp mới nổi lên, như về tính hợp pháp của việc kết nối giữa các trang web, hoặc các vấn đề về sở hữu trí tuệ liên quan đến việc sử dụng và sao chép thông tin. Trên thực tế, Internet được sử dụng càng nhiều, cho dù vì bất cứ mục đích nào, thì càng có nhiều tranh chấp phát sinh. Trong giai đoạn này, người ta ngày càng công nhận rằng Internet cần có một số tổ chức trực tuyến chuyên giải quyết những vấn đề đang phát sinh với tần suất gia tăng. Các thử nghiệm tiên phong trong ODR trong giai

đoạn này chủ yếu được tài trợ bởi các tổ chức học thuật và phi lợi nhuận. Nhiều dự án được xây dựng cho phép những bên liên quan đến tranh chấp học hỏi kiến thức chuyên môn bằng cách sử dụng công cụ mạng. Ví dụ, vụ việc đầu tiên do Văn phòng thanh tra trực tuyến là bên hòa giải một tranh chấp được hòa giải trực tuyến, các bên tham gia tranh chấp có mặt tại Đại học Massachusetts, người hòa giải trực tuyến giúp giải quyết tranh chấp về việc chủ một trang web cá nhân khiếu nại một tờ báo địa phương vi phạm quyền tác giả.

Giai đoạn ba là giai đoạn gần đây nhất, trong đó các thực thể thương mại bắt đầu thể hiện mối quan tâm tới ODR. Giai đoạn này đã liên quan đến việc thương mại hóa hệ thống ODR. Điều này trùng hợp với mối quan tâm mới của một bộ phận các tổ chức chính phủ và quốc tế tới ODR. Trong giai đoạn này, nhìn chung, ODR đã được chấp nhận như một quy trình cần thiết trong môi trường trực tuyến, và đã minh chứng rằng quy trình này có thể áp dụng với nhiều loại tranh chấp khác nhau phát sinh trực và ngoại tuyến. Mặc dù chi phí xây dựng và vận hành hệ thống ODR không nhỏ, số lượng các công ty cung cấp một số hình thức ODR ngày càng nhiều hơn. Do đó, tác giả của Báo cáo Thương mại điện tử và Phát triển của UNCTAD 2003 kết luận rằng, có thể khẳng định rằng cả khối chính phủ lẫn doanh nghiệp đều ngày càng quan tâm tới việc các nguồn lực trực tuyến có thể trở thành giải pháp cho nhiều vấn đề phát sinh trong môi trường trực tuyến. Do vậy, thành quả chính của giai đoạn phát triển ODR hiện nay dường như là “cho đến nay, nó đã được công nhận là phù hợp, thực sự là lý tưởng - ODR là một quy trình được lựa chọn đầu tiên đối với các tranh chấp phát sinh trong các hoạt động trực tuyến”.

Những phân tích ngắn gọn về lịch sử phát triển của phương thức ODR cho phép rút ra kết luận rằng ODR gắn bó mật thiết với sự mở rộng và phát triển của Internet. Vai trò của ODR trong không gian mạng sẽ càng lớn hơn tương ứng với mức độ tương tác ngày càng cao giữa những người dùng khác nhau. Rõ ràng, sự phát triển hay suy giảm của mạng đã thúc đẩy ODR cùng tăng trưởng hay suy giảm. Tuy nhiên, về lâu dài, cũng như Internet, sự mở rộng và hoàn thiện của ODR là điều tất yếu.



3.

Lợi ích

Kể từ lần đầu xuất hiện cách đây một vài thập niên, ODR vẫn còn trong giai đoạn trứng nước. Sự phong phú của hiện tượng ODR, được kế thừa và phát triển từ ADR cho thấy rằng ODR có thể định hình thành các nhóm thủ tục giải quyết tranh chấp “truyền thống” khác nhau. Trong khi một số cơ chế ODR mang tính chất “các trình tự thỏa thuận” (như hòa giải trực tuyến), một số khác lại trở thành “trình tự tư vấn” (như các công cụ hỗ trợ thương lượng) hoặc “trình tự phán quyết” (như trọng tài trực tuyến). Đôi khi ODR đóng vai trò trung gian tạo thuận lợi, chứ không ra phán quyết, và ở những trường hợp khác lại có “quyền ra quyết định cuối cùng”. ODR có thể thực hiện một cách riêng biệt cũng như trên cơ sở thỏa thuận cấp cao, như là chương trình giải quyết tranh chấp. Với triển vọng phát triển của quản trị số, ODR có khả năng được sử dụng hữu hiệu trong lĩnh vực lập pháp và / hoặc quản trị. Trong khi một số quy trình ODR cho phép giải quyết vấn đề một cách tích hợp trong đó các bên có thể hợp tác với nhau để tạo ra giá trị mới cho mỗi bên tham gia (“mở rộng mục tiêu”), thì các quy trình khác như blind bidding - dự thầu không xem hàng trước / dự thầu đồng thời mở giá giờ chót - được thiết kế chỉ để làm nổi bật sự khác biệt. Cuối cùng, không gian mạng giống như không gian thực, khi tìm cách giải quyết một xung đột, các bên có thể dựa vào cả lợi ích cũng như quyền năng hay thế mạnh của mình. Tuy nhiên, theo nhận định của Bordone, việc khuyến khích tiếp cận giải quyết tranh chấp dựa trên nhận thức về lợi ích thay vì quyền năng hay thế mạnh thường không dễ, cả trên trực tuyến hay ngoại tuyến.

Như đã trình bày ở trên, ODR hình thành với một tập hợp các trình tự, thủ tục khác nhau nhằm phòng ngừa, quản lý hay giải quyết tranh chấp trong môi trường trực tuyến. Lắp chúng vào một khung khổ lý thuyết mạch lạc phù hợp về giải quyết tranh chấp hiển nhiên là việc khó. Tuy nhiên, với việc giải quyết tranh chấp thường được coi là “một loạt trao đổi thông tin”, hoặc cụ thể hơn là “một quy trình phức hợp nhằm quản lý, xử lý và truyền đạt thông tin” - mà theo một số tác giả - công nghệ thông tin truyền thông phù hợp với nhiệm vụ này. Điều khiến ODR đặc biệt hấp dẫn và mới là một số những trao đổi thông tin này thực hiện giữa người và máy móc, thay vì trực tiếp giữa người với nhau. Từng bước một, các phương pháp mới nhất của tranh chấp được giải quyết thể hiện phương thức ODR, có thể thay đổi viễn cảnh giải quyết tranh chấp, cùng với nền tảng lý thuyết và thực tiễn đang hình thành. Về lý thuyết, ODR vẫn trong giai đoạn mới xuất hiện và đang hình thành. Tài liệu này tập trung nhiều hơn vào khía cạnh thực tế, tức là pháp lý,

của hiện tượng ODR. Thảo luận dưới đây về những lợi thế và bất lợi của ODR trong bối cảnh các cơ chế giải quyết tranh chấp khác có thể hữu ích xét từ cả quan điểm lý thuyết lẫn thực tiễn. ODR đang dần dần được sử dụng phổ biến trong giải quyết tranh chấp thương mại điện tử giữa các doanh nghiệp và người tiêu dùng.

Vai trò của công nghệ khi làm trung gian truyền tải thông tin giữa các bên được coi là sự khác biệt chính giữa ODR và các phương thức giải quyết tranh chấp khác. Tuy nhiên, ODR áp dụng công nghệ để đạt được mục tiêu rất tương đồng: giúp giải quyết tranh chấp giữa các bên.

Vai trò của ODR trong bối cảnh các cơ chế giải quyết tranh chấp thường được nhìn qua lăng kính những thành tựu của trào lưu ADR (lựa chọn khác cho giải quyết tranh chấp). Trong khi ADR đã chuyển giải quyết tranh chấp thoát khỏi tố tụng và tòa án, ODR mở rộng hơn nữa xu hướng này. Nếu ADR đại diện cho việc chuyển dịch từ quy trình chính thức đã cố định sang quy trình linh hoạt hơn, ODR - bằng cách chỉ định không gian mạng là địa điểm giải quyết tranh chấp - chuyển ADR từ một địa điểm cụ thể sang địa điểm ảo, và khiến việc giải quyết tranh chấp trở nên linh hoạt và tiện lợi hơn nữa. Internet đã đưa ADR "trực tiếp tới từng máy tính cá nhân"³. ODR có thể kết hợp hiệu quả của ADR với sự thoải mái của Internet.

ADR là mô hình gốc cho ODR, và nhiều mục tiêu và kỹ thuật của ADR chắc chắn vẫn là mục tiêu và kỹ thuật của ODR. Như ghi nhận của Quy tắc, ODR khởi đầu với tư cách là việc quản lý quy trình ADR trực tuyến: nó được coi là cách để tái tạo sự tương tác trực diện khi tương tác này không thể thực hiện được. Nếu quy trình hòa giải trực tiếp liên quan đến ba giai đoạn (như tự thuật về vụ việc không có trợ giúp, tự thuật vụ việc có trợ giúp và giải quyết vấn đề chung), thì tính xác thực là những gì mà bên trung gian trực tuyến lúc đầu cố gắng làm. Nhiệm vụ của người hòa giải trực tuyến cũng như nhiệm vụ của người hòa giải ngoại tuyến là sắp xếp các cuộc thảo luận, đảm bảo để các bên đi đúng hướng và kiểm nghiệm các giải pháp đề xuất. Hòa giải trực tuyến cũng tương tự như hòa giải ngoại tuyến, và dường như không có xu hướng thay đổi trong tương lai không xa. Các quy trình trực tuyến có thể thậm chí gần hơn với việc tái tạo các trình tự giải quyết tranh chấp hướng vào "nội dung thực chất" nhờ công nghệ hoàn hảo. Ngày nay, vì hệ thống hội nghị truyền hình chất lượng cao chưa dễ dàng đáp ứng được những yêu cầu chuyên môn, kỹ thuật khi trao đổi, tham khảo tư liệu, thông tin trong hòa giải trực tuyến, chủ yếu là yêu cầu rất chi tiết và chặt chẽ về văn bản cùng với những đòi hỏi về tinhschinh sách, đồng bộ, thông nhất liên quan.

Phương tiện chính của việc trao đổi vì thế chủ yếu là thư điện tử và qua trang mạng, nghĩa là chat room và bảng thông tin. Trong tương lai, hội nghị truyền hình và chắc chắn các phương tiện truyền thông mới sẽ được sử dụng để tái tạo chính xác hơn tương tác trực diện trong môi trường trực tuyến. Tuy nhiên, bất kể với chất lượng và khả năng tiếp cận của hội nghị truyền hình như

³ Martin C. Karamon, "ADR trên Internet" (1996) 11 Ohio St. J. về giải quyết tranh chấp, trang 537 và 548.

thế nào, thì tất nhiên ODR sẽ không bao giờ thay thế hoàn toàn các cuộc tiếp xúc trực tiếp. ODR không nên được coi là đối thủ hay giải pháp thay thế cho việc giải quyết tranh chấp ngoại tuyến, mà là một phản hồi tự nhiên trước sự nổi lên của một loại hình hoạt động mới của con người, và vì thế, dẫn tới các loại xung đột mới.

Sự cần thiết của các phương thức giải quyết tranh chấp mới phát sinh từ chính bản chất và đặc điểm của Internet. Một là, đặc điểm toàn cầu của Internet làm giảm bớt tầm quan trọng của khái niệm biên giới và lãnh thổ, một trong những nền tảng của các hệ thống giải quyết tranh chấp truyền thống dựa trên không gian địa lý, địa điểm. Vì Internet không tương ứng với thẩm quyền của bất kỳ thực thể có chủ quyền hiện tại nào, pháp luật và các quy tắc lãnh thổ khó có thể áp dụng đối với Internet và các hoạt động của người sử dụng Internet.

Các tòa án truyền thống, do nhà nước quản lý và có hiệu lực trên cơ sở phân định lãnh thổ thường quá chậm, tốn kém để giải quyết mọi vấn đề phát sinh trên Internet. Internet không chỉ loại bỏ không gian vật lý mà cả thời gian bằng nhiều cách khác nhau. Thông tin lan truyền nhanh trên trang mạng: không gian mạng cho phép mọi người ở mọi góc ngách trên thế giới gửi và nhận thông tin 24/7. Tính năng này có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với cộng đồng giải quyết tranh chấp. Họ có thể liên hệ với nhau nhanh chóng và thường xuyên hơn trước đây. Ngoài ra, họ có thể làm việc này theo cách thức mới. Các cách thông tin liên lạc đồng bộ (như gửi tin nhắn khẩn hay truyền giọng nói trên giao thức IP (VoIP) và không đồng bộ (như thảo luận theo chủ đề) đã trở nên sẵn có và ngày càng được sử dụng rộng rãi trong ODR.

Công nghệ trực tuyến hứa hẹn sẽ gia tăng thông tin liên lạc và hiểu biết, cùng với sự gia tăng các tình huống sai lệch, bất tiện. Việc trao đổi một tin nhắn gây khó chịu qua thư điện tử hoặc các phương tiện không đồng bộ khác, trở nên dễ dàng hơn so với trao đổi trực tiếp hoặc qua điện thoại, tác động tới người nhận tin nhắn, vì thế tính bất tiện không được cải thiện. Ngược lại, hiệu ứng sau cùng của việc thông tin liên lạc qua máy tính để truyền tải "không bị hạn chế" các tin nhắn trên thực tế có thể dẫn tới nhiều hơn các xung đột giữa những bên liên quan.

Mặc dù ODR vận dụng nhiều từ ADR, về khía cạnh địa điểm, ODR lại đặt trong một môi trường rất khác biệt. Trong môi trường mạng, "thông tin liên lạc vượt thời gian, không gian, và thực tại". Những đặc điểm độc đáo này tất yếu tác động tới tính chất và loại tranh chấp phát sinh trên Internet, và vì thế thể loại quy trình giải quyết tranh chấp phải phù hợp nhất với giao diện này. Khi Internet phát triển, các hình thức và kỹ thuật mới của ODR được ứng dụng như phần mềm giúp các bên động não, xác định lợi ích và các ưu tiên, hoặc tổ chức và chú trọng việc trao đổi thông tin. Do đó, ODR trở nên ngày càng độc lập với thế giới ADR ngoại tuyến. Không nghi ngờ rằng ODR đã thoát khỏi giai đoạn mà quy trình này chỉ là sự mô phỏng mờ nhạt sự tương tác trực diện khi không thể thực hiện được tương tác này. Công nghệ trực tuyến mang lại cho chúng ta những cơ hội nhằm áp dụng các công cụ mới để giải quyết tranh chấp cả trong môi trường trực tuyến và ngoại tuyến. Trong khi ODR còn vay mượn nhiều từ ADR, thì dường như trong tương lai, ADR sẽ khai thác trở lại nhiều khía cạnh hữu dụng từ ODR.



4. Lợi thế và bất lợi của ODR

4.1 Bất lợi

Quan ngại được đề cập nhiều nhất về ODR là các quy trình và tương tác trực tuyến “không thể sánh được với sự phong phú của thảo luận trực tiếp vốn là trọng tâm của việc hòa giải ngoại tuyến” và các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống khác. Nhiều tác giả lập luận rằng ODR làm mất đi động lực của ADR vì nó diễn ra ở xa và trước màn hình máy tính, thay vì trao đổi mặt đối mặt. Mặc dù công nghệ trực tuyến giúp giảm bớt khoảng cách vật lý giữa các bên tham gia, một khoảng cách điện tử vẫn áp đặt lên các bên vì họ không thể tiếp xúc trực diện giữa các cá nhân với nhau. Mặc dù một cái nháy mắt có thể mang nhiều ý nghĩa hơn một từ, cái nháy mắt ấy - không như từ ngữ - không dễ dàng truyền tải qua Internet được. Thông tin liên lạc trực tuyến vẫn chưa thể “thể hiện giọng điệu, âm vực và âm lượng khác nhau của các bên tham gia và không thể truyền tải cá tính hoặc tín hiệu vật lý.” Điểm yếu này dẫn tới một số vấn đề liên quan đến sự cởi mở của cuộc đối thoại, sự kiểm soát của bên trung gian đối với quy trình giải quyết tranh chấp và sau cùng là tính hiệu quả của quy trình.

Những quan ngại này dường như rất rõ khi bàn về việc hòa giải trực tuyến. Mọi người hầu như đều nhất trí rằng việc hòa giải hiệu quả nhất nếu các bên liên quan đến tranh chấp xuất hiện trực diện trước người hòa giải, và không cần phải nói cũng biết điều kiện này không được đáp ứng trong trường hợp hòa giải trực tuyến. Các cơ hội để trình bày phiên bản vụ việc trong trường hợp đối thoại trực tiếp với bên đối lập và thể hiện cảm xúc kèm theo, có thể giúp gạt bỏ những khúc mắc cho người tham gia hòa giải.

Việc hòa giải thông thường dựa trên thảo luận không chính thức, mặt đối mặt giữa các bên tham gia. Cơ hội để trình bày trực tiếp cách hiểu của một bên về vụ việc cho bên kia và bày tỏ những cảm xúc đi kèm có thể giúp giải tỏa tâm lý cho các bên tham gia hòa giải. Việc giải bày cảm xúc, đối diện với cảm xúc và đồng cảm với nhau được coi là những phần quan trọng của việc hòa giải, dường như khó thực hiện khi truyền thông giữa các bên được thực hiện qua màn hình máy tính.

Vì thế người ta lập luận rằng có những rào cản lớn cho việc hình thành một cuộc đối thoại cởi mở giữa các bên tham gia hòa giải trực tuyến. Càng khó khăn hơn khi đánh giá không chỉ sức mạnh

cảm xúc của mỗi bên, mà cả sự tự tin hoặc linh hoạt của họ về những vấn đề cụ thể. Ngoài ra, đối với những tranh chấp phát sinh trực tuyến, thường không có kết nối hoặc liên hệ cá nhân trước đó giữa các bên, nên họ thường không có mối quan hệ liên tục, cũng như không có bất kỳ hy vọng nào về một mối quan hệ trong tương lai. Việc không tồn tại một mối quan hệ đã được thiết lập hoặc sự kết nối cá nhân thường khiến cho người hòa giải trực tuyến khó có thể duy trì việc kiểm soát hữu hiệu đối với cả quy trình. Người hòa giải, chí ít là lúc đầu, chỉ là “tiếng nói lạc lõng và không thể sử dụng “con người” hiện hữu của mình để giúp các bên tạo nên sự thoải mái và tạo nên một môi trường thuận lợi để giải quyết vấn đề một cách bền vững”. Môi trường trực tuyến hạn chế khả năng của người hòa giải có thể bày tỏ thái độ nghiêm túc, thuyết trình chuyên nghiệp, cùng những kỹ năng nhà nghề cá nhân mà đơn thuần là uy tín”. Thiếu sự hiện diện của các bên xung đột, “người hòa giải khó có thể sử dụng các tín hiệu trực quan của ngôn ngữ cơ thể, sắc mặt, và giọng điệu vốn là một phần hữu cơ của quá trình hòa giải mặt đối mặt”. Vì vậy, nhiều người hòa giải vẫn hoài nghi về ODR và nhìn chung thấy khó có thể áp dụng các kỹ năng của họ vào bối cảnh trực tuyến.

Tất nhiên, thực tiễn phong phú của ADR không thể dễ dàng tái tạo trong môi trường trực tuyến. Ngoài mối quan ngại lớn này, một số các yếu tố khác cũng được coi là điểm bất lợi, hoặc chí ít là trở ngại khi áp dụng ODR. Việc tiếp cận máy tính trực tuyến có thể là một vấn đề đối với một số cá nhân, nhất là những ai liên quan đến xung đột phát sinh từ giao dịch ngoại tuyến. Những người không quen sử dụng máy tính có thể bị bất lợi so với đối thủ của họ có kỹ năng công nghệ thông tin cao hơn. Mặt khác, Ghi nhận rằng việc tiếp cận công nghệ thông tin cả về diện và chất lượng đang gia tăng ở tốc độ nhanh. Một quan ngại lớn nữa là tính an ninh và bảo mật của thông tin liên lạc trực tuyến. Có nhiều cách khác nhau để nghe trộm hoặc do thám trên Internet. ODR tạo ra nhiều hồ sơ (cả điện tử cũng như vật chất) hơn so với ADR. Một bên có thể lo ngại rằng bên kia đơn thuần sẽ in ra và tán phán, những thông tin được chuyển qua mạng mà không thông báo hoặc được họ đồng ý. Quan ngại này có thể gây trở ngại thêm cho sự phát triển việc trao đổi cởi mở và trung thực trong ODR. Ngoài ra, những điểm bất lợi khác của ODR, như một số tác giả trình bày, gắn với các quy trình ODR. Ví dụ, blind bidding, dự thầu không xem hàng trước / dự thầu đồng thời mở giá giờ chót, bị chỉ trích là phương thức chỉ phù hợp với những tranh chấp đơn giản. Những lo ngại này dường như không thực tế xét trên khía cạnh là rõ ràng rằng “không có kích thước nào vừa cho tất cả”, và cũng có thể dễ dàng chỉ ra một số bất lợi của từng phương thức truyền thống, nếu vận dụng không phù hợp.

4.2 Lợi thế

Một trong những lợi thế đáng kể nhất của ODR là sự giảm thiểu yêu cầu di chuyển và khả năng giảm chi phí rất nhiều. Ngày càng nhiều người nhất trí rằng ODR có thể giải quyết tranh chấp hiệu quả hơn, quản lý hữu hiệu thời gian và chi phí, linh hoạt hơn trong thủ tục và cơ hội có được những giải pháp sáng tạo hơn.

Có lẽ lợi ích được công nhận nhất của ODR là các bên tranh chấp cùng bên thứ ba không phải di chuyển giữa những điểm cách xa nhau. Trong thế giới giải quyết tranh chấp ngoại tuyến, nếu các bên muốn tham gia trực tiếp vào việc giải quyết tranh chấp, ít nhất một bên phải di chuyển đôi khi rất xa. Tuy nhiên, ODR cho phép các bên tham gia trực tiếp và gián tiếp vào giải quyết tranh chấp một cách thoải mái từ văn phòng của mình. Cũng không còn nhu cầu chuyển giấy tờ, tài liệu liên quan hoặc thuê một địa điểm trung gian để theo đuổi vụ việc. Internet đã cung cấp một diễn đàn trung gian khuếch từ khả năng của một trong các bên có thể tận dụng tòa án hoặc cơ quan xét xử nước mình để giành lợi thế. Vì bên trung gian cũng không phải di chuyển, các bên có thể dễ dàng tìm thấy những ứng viên tốt có chuyên môn cụ thể trong lĩnh vực tranh chấp của mình. Vì thế, ODR càng tiết kiệm được nhiều chi phí mà ADR phải bỏ ra khi thực hiện thủ tục tố tụng truyền thống và vì thế khiến ngày càng nhiều người trong xã hội ngày nay tiếp cận với kênh tư pháp. Trong nhiều trường hợp thực tế, ODR có thể là giải pháp khả thi duy nhất.

ODR có thể giúp giảm chi phí nhờ tiêu tốn ít thời gian hơn, và nhìn chung sử dụng thời gian hiệu quả hơn. Các cơ chế của ODR hoạt động toàn thời gian: nhiều cơ chế luôn sẵn có mọi thời điểm trong ngày, mọi ngày trong năm. Thậm chí nếu các hệ thống ODR khác không sẵn có theo nhu cầu, thì thời gian quay vòng vẫn tương đối ngắn. Liên quan đến tính sẵn có / sự sẵn sàng là sự tiện lợi khi lên lịch làm việc. Đặc biệt khi các bên đã chọn giải quyết tranh chấp một phần hoặc toàn bộ thông qua thư điện tử hoặc các phương tiện thông tin liên lạc đồng bộ khác, sau đó bên nào cũng có thể đăng nhập, tiếp nhận, xử lý và gửi thông tin phản hồi ở mọi thời điểm một cách tiện lợi, nhờ vậy tránh được những phức tạp của việc cố gắng sắp xếp thời gian và địa điểm cho các cuộc gặp.

Có một số lợi ích khác của việc thông tin liên lạc đồng bộ sẵn có trên Internet. Thông điệp / thư giao dịch không được truyền trực tiếp mà có thể viết ra, xem lại sau đó mới gửi đi. Do đó, có thể lập luận rằng những ý kiến đóng góp sẽ thận trọng, thấu đáo hơn là nhờ khả năng hiệu đính nội dung của các bên trước khi gửi đi.

Nhiều tính năng khác của ODR thường được xem là bất lợi thực sự có thể mang lại những lợi ích đáng kể. Mặc dù những quan ngại về tính bảo mật và an ninh, thực tế là những hồ sơ được tạo ra một cách tự động đối với mọi thông tin liên lạc trực tuyến dẫn tới việc xây dựng thông tin phản hồi và sự sáng suốt thành quy trình ODR. Nó còn cho phép mọi bên tạo lập lại được "ai nói cái gì" và trong bối cảnh nào. Điều này, từ quan điểm của bên trung gian, có thể phục vụ cho nhiều mục đích khác nhau.

Việc tạo lập lại là một công cụ hữu ích để nghiên cứu những khả năng cải thiện thực hành giải quyết tranh chấp. Có thể cho rằng một hồ sơ như vậy có thể cho phép bên trung gian can dự một cách cẩn trọng hơn nhờ khả năng phân tích kỹ lưỡng trao đổi thông tin của các bên nhằm xác

định những trở ngại trong giao tiếp, xác định đâu là những lợi ích chung và cách thức xây dựng dựa trên những lợi ích đó để đạt được thỏa thuận.

Thiếu sự tương tác trực diện, vốn bị các nhà bình luận coi là bất lợi đáng kể nhất của ODR, cũng có thể trở thành lợi thế trong một số tình huống. Có thể lập luận rằng quy trình này nên áp dụng đối với những tranh chấp trong đó cảm xúc của các bên liên quan quá cao đến nỗi tốt hơn hết là họ không nên gặp nhau trực diện. Theo lập luận, bản chất “khách quan” của thông tin liên lạc trực tuyến có thể giúp các bên có thể phân biệt rõ hơn cá nhân con người và xung đột.

Mặc dù vậy, điều này không có nghĩa là ODR và rộng hơn là thông tin liên lạc trên Internet vốn vô cảm. Mà ngược lại, sự phong phú của các trang weblog, chatroom, và các diễn đàn khác, ở những nơi mà người sử dụng Internet chia sẻ quan điểm, tìm kiếm tư vấn, hay kết bạn, cho thấy rằng ngày càng có nhiều người không ngại nói về cuộc sống và cảm xúc của mình, bao gồm cả những bí mật khá thâm kín, khi ngồi trước máy tính. Người sử dụng thường xuyên hệ thống trực tuyến có được một cảm giác đặc biệt gần gũi cho dù trên thực tế họ bị tách biệt bởi khoảng cách địa lý.

Do vậy, việc tạo ra một bầu không khí mà ở đó các bên tin tưởng bên trung gian và ngày càng tin tưởng nhau, được coi là hết sức quan trọng, nếu không nói là không thể thiếu, đảm bảo cho hiệu quả của hầu hết các cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài tòa án⁴, dường như rất khó, nhưng không có nghĩa là không thể có được trong bối cảnh trực tuyến. Điều đó gợi mở về một thách thức mới đối với các chuyên gia giải quyết tranh chấp. Tất nhiên, lòng tin và sự hiểu biết, những yếu tố cần thiết để giải quyết tranh chấp hiệu quả có thể đạt được ngay cả khi không gặp trực diện. Các cách để làm được như vậy, xét trên một số khía cạnh, phải khác biệt so với cách thức ngoại tuyến, vì không gian mạng không và sẽ không bao giờ chỉ là “hình ảnh phản chiếu” của thế giới vật chất.

⁴ Eisen, như ở trên, ghi chú 61 trang 1325.



5.

Các loại ODR

5.1 Giải quyết trực tuyến

Giải quyết trực tuyến các khiếu nại tài chính đã rất phát triển ở Hoa Kỳ. Đây không phải là một hình thức ODR chuyên gắn với các tranh chấp trên mạng. Tuy nhiên, là đây hình thức phát triển nhất của giải quyết tranh chấp trực tuyến theo nghĩa hẹp.

Vấn đề quan trọng là yêu cầu cũng như đề nghị của những giải quyết này hoàn toàn bảo mật. Nếu đề nghị và yêu cầu trong phạm vi công thức đã thỏa thuận, khiếu nại sẽ được giải quyết tự động với một khoản bồi thường ở mức trung bình. Nếu không giải quyết được, các bên có thể đàm phán mà không bị ảnh hưởng gì vì họ đều không biết số tiền mà bên kia đề nghị hoặc yêu cầu trong tiến trình giải quyết khiếu nại điện tử.

5.2 Trọng tài trực tuyến

Theo kiến thức mà tác giả nắm được, trọng tài trực tuyến hiện chỉ được hệ thống eResolution ở Canada áp dụng, như là tòa án ảo để giải quyết những tranh chấp về tên miền.

ICANN (Tổ chức quản lý hệ thống tên miền trên thế giới - Internet Corporation for Assignment Names and Numbers) đã công nhận eResolution được giải quyết trực tuyến các tranh chấp về tên miền. Các tranh chấp tên miền được giải quyết theo Chính sách giải quyết tranh chấp tên miền thống nhất của ICANN.

Một đơn khiếu nại về tên miền có thể được gửi trực tuyến bằng phương tiện là hình thức khiếu nại qua trang mạng hoặc bằng thư điện tử. Trọng tài sẽ xử lý đơn khiếu nại của các bên theo Chính sách và Quy tắc của ICANN cũng như eResolution⁵. Khi cả hai bên đã có cơ hội trình bày vụ việc, trọng tài sẽ ra phán quyết; phán quyết có giá trị ràng buộc về pháp lý. Bất kỳ ai đăng ký tên miền phải tuân thủ theo các Quy tắc của ICANN, vì những quy tắc này được tập hợp lại bằng

⁵ <http://www.eresolution.ca/services/dnd/pr/supprules.htm>.

cách tham chiếu vào Hiệp định Đăng ký và quy định các điều khoản và điều kiện liên quan đến tranh chấp giữa các bên khác ngoài bên đăng ký đối với việc đăng ký và sử dụng một tên miền Internet do một bên đăng ký.

Hiện có tới hơn 10.000 tên miền bị tranh chấp. Hiện tượng chiếm dụng tên miền và nhìn chung, xung đột mạng gắn trực tiếp với sự phát triển theo cấp số nhân của thương mại điện tử. Theo CyberAtlas, trên 88% các công ty Hoa Kỳ và trên 57% các công ty châu Âu có trang mạng vào năm tới. Năm 2003, theo DataQuest Research, tổng giá trị thương mại điện tử toàn cầu ước đạt 1 nghìn tỷ USD⁶. Mọi trang mạng đều có tên miền riêng. Vì số lượng tên miền đăng ký tăng lên, nên số lượng tranh chấp tên miền cũng tăng lên. Do vậy số lượng tranh chấp được giải quyết qua trọng tài trực tuyến sẽ tăng lên.

5.3 Giải quyết trực tuyến các khiếu nại của người tiêu dùng

BBBOnline, một công ty nhánh của Văn phòng trung tâm Cải thiện Kinh doanh (Central Better Business Bureau (CBBB)), đang xây dựng hệ thống xử lý trực tuyến các khiếu nại của người tiêu dùng ở Hoa Kỳ. Hơn 132 Văn phòng Cải thiện kinh doanh tại Hoa Kỳ là chi nhánh của CBBB. Văn phòng Cải thiện kinh doanh đầu tiên được thành lập năm 1912 và hệ thống BBB về Giải quyết tranh chấp nhằm xử lý ngoại tuyến các vấn đề của người tiêu dùng/ doanh nghiệp phát sinh trong năm qua⁷.

CBBB có bề dày kinh nghiệm xử lý tranh chấp ngoại tuyến (ADR), kết hợp với gần 100% việc nhận dạng tên giúp họ có những bước đi đầu tiên theo hướng ODR bằng các phương tiện của BBBOnline. Các khiếu nại có thể đã được gửi trực tuyến, nhưng nhiều vụ chưa được xử lý hoàn toàn trực tuyến. Sau khi nhận được đơn khiếu nại của người tiêu dùng, BBBOnline đầu tiên sẽ thử áp dụng hình thức hòa giải đơn giản, bằng cách tiếp cận với người phụ trách vụ việc trong doanh nghiệp. Điều này thường giúp giải quyết vấn đề tức thì. Nếu việc hòa giải ban đầu không thực hiện được, trong nhiều trường hợp, một quy trình hòa giải đơn giản sẽ được khởi động, sử dụng thư điện tử và điện thoại. Một lần nữa đây không hoàn toàn là trực tuyến, nhưng những bước đầu tiên đã được thực hiện. Tuy nhiên, dường như vẫn chưa có thể giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng hoàn toàn trực tuyến.

Nếu những nỗ lực không chính thức và bán trực tuyến này không giải quyết được, BBB sẽ đưa ra những giải pháp mang tính chính thức hơn để giải quyết tranh chấp ngoại tuyến, như một số phương thức hòa giải trực diện hay trọng tài.

⁶<http://www.eresolution.ca/pr/eresinnews.htm>, như bài báo của Công báo ngày 4/5/2000.

⁷C.I. Underhill, S.J. Cole và A. Cohen, CBBB và BBBOnline, Giải pháp về Giải quyết tranh chấp đối với các giao dịch của người tiêu dùng trong Xã hội không biên giới, Arlington, ngày 21/3/2000, trang 2. (<http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/comments>, xem Cohen hoặc Cole).

5.4 Hòa giải trực tuyến

Hiện nhiều người quan tâm tới các khả năng hòa giải trực tuyến. Ở Hoa Kỳ, đã có một số sáng kiến về lĩnh vực này. Ít lâu sau, tại châu Âu, xuất hiện sáng kiến hòa giải điện tử của Hà Lan và sáng kiến người hòa giải điện tử của Anh.

Một lý do mà các nhà nghiên cứu lựa chọn hòa giải trực tuyến thay vì trọng tài trực tuyến là trên thực tế các dự án trọng tài trực tuyến đều khó nhận được vụ việc để xử lý, bởi vì bên bị đơn thường có xu hướng không muốn đồng ý với quyền phán quyết của trọng tài. Điều này cũng có thể lý giải việc khởi xướng thành công một số sáng kiến hòa giải trực tuyến mà không có sáng kiến về trọng tài trực tuyến.

Nếu gặp trực diện có ý nghĩa cốt lõi trong hòa giải ngoại tuyến, thì hòa giải trực tuyến được thực hiện trong hiện thực ảo, ở đó, các bên liên quan đến tranh chấp và người hòa giải không thực sự gặp trực diện. Điều này có nghĩa là những người ở các nơi khác nhau trên thế giới có thể sử dụng quy trình hòa giải trực tuyến để giải quyết tranh chấp, thông qua sử dụng thư điện tử mã hóa bảo mật hoặc chatroom an toàn hoặc, trong một số trường hợp, là hội nghị truyền hình. Bằng cách sử dụng từ khóa (password), người hòa giải có thể liên hệ với chỉ một bên tại một "phòng" riêng, trong khi bên kia đợi ở một "phòng" khác. Các bên muốn vận dụng hòa giải trực tuyến chỉ cần có một máy tính có truy cập Internet. Hệ thống hòa giải và tệp dữ liệu có thể để trên máy chủ - vốn chỉ có thể tiếp cận được nếu được các bên cho phép. Hệ thống này do người hòa giải cung cấp và trong hầu hết các trường hợp là một tổ chức hòa giải.

Quy trình hòa giải trực tuyến không khác nhiều so với quy trình ngoại tuyến, trừ thực tế là các hình thức thông tin liên lạc khác được sử dụng thay thế thủ tục gặp trực diện. Bước đầu tiên trong quy trình hòa giải trực tuyến là việc một bên đệ trình nội dung một tranh chấp tới một tổ chức trung gian hòa giải hoặc hòa giải trực tuyến trên trang mạng của tổ chức được lựa chọn. Bước tiếp theo do tổ chức hòa giải đã nhận được yêu cầu thực hiện; họ sẽ liên hệ với (những) bên liên quan tới tranh chấp để xem bên đó có sẵn sàng tham gia vào thủ tục hòa giải trực tuyến không. Nếu có, người hòa giải sẽ được một trong hai bên lựa chọn hoặc được chỉ định. Cả hai bên liên quan đến tranh chấp đều cần được thông báo về những quy tắc của việc hòa giải, thường điều này được thực hiện thông qua một đường link trên trang mạng phù hợp. Người hòa giải sẽ giới thiệu bản thân và giải thích quy trình cho các bên. Một số trường hợp còn ký kết một thỏa thuận về hòa giải, chỉ rõ ý định của các bên muốn giải quyết vấn đề thông qua hòa giải. Dịch vụ hòa giải trực tuyến hiện được đang được một số tổ chức cung cấp.





PHẦN II

VAI TRÒ CỦA ODR ĐỐI VỚI SỰ PHÁT TRIỂN
CỦA THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VIỆT NAM TRONG
HỘI NHẬP TOÀN CẦU



1.

Sự phát triển của thương mại điện tử Việt Nam và các xu hướng toàn cầu của thương mại điện tử qua biên giới

Theo khảo sát năm 2015 của Cục Công nghệ thông tin và thương mại điện tử (VECITA), mức chi tiêu trung bình của những người mua hàng trực tuyến ở Việt Nam mỗi năm ước đạt khoảng 160 USD; doanh thu từ thương mại điện tử giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng (B2C) đạt 4,07 tỷ USD, tăng 37% so với năm ngoái, và chiếm khoảng 2,8% tổng giá trị bán lẻ⁸.

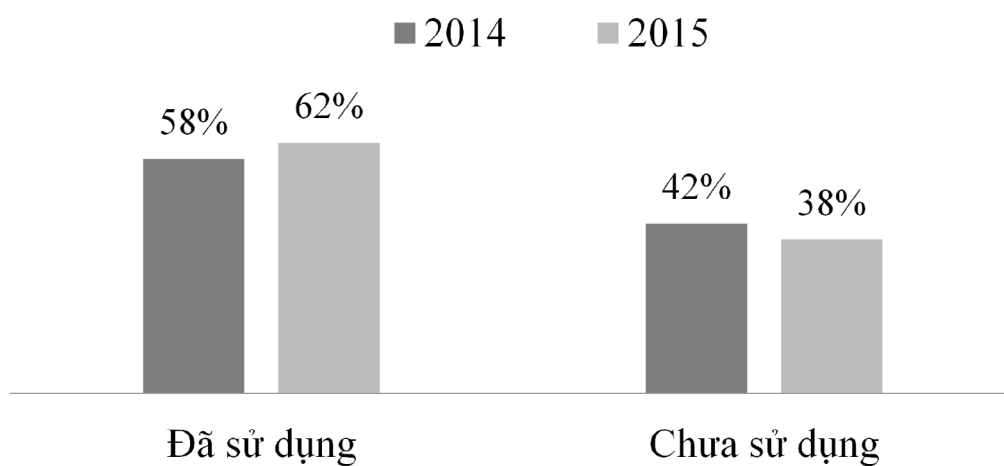
Các sản phẩm được mua nhiều nhất là: quần áo, giấy dép, mỹ phẩm (64%); tiếp theo là thiết bị công nghệ điện tử; thiết bị gia dụng; sách, văn phòng phẩm, hoa, quà tặng. Hầu hết người mua hàng trực tuyến đều ưu chuộng phương thức thanh toán tiền mặt khi giao hàng; 91% những người trả lời trong khảo sát chọn phương thức này; 48% chọn phương thức chuyển khoản ngân hàng; 20% sử dụng phương thức thanh toán bằng thẻ.

Dân số Việt Nam năm 2015	Dân số sử dụng Internet	Ước tính chi tiêu trực tuyến trên đầu người năm 2015	Người sử dụng Internet mua hàng trực tuyến	Ước tính doanh thu của thương mại điện tử B2C trong năm 2015
91,3 triệu ⁹	45%	160 USD	62%	4,07 triệu USD

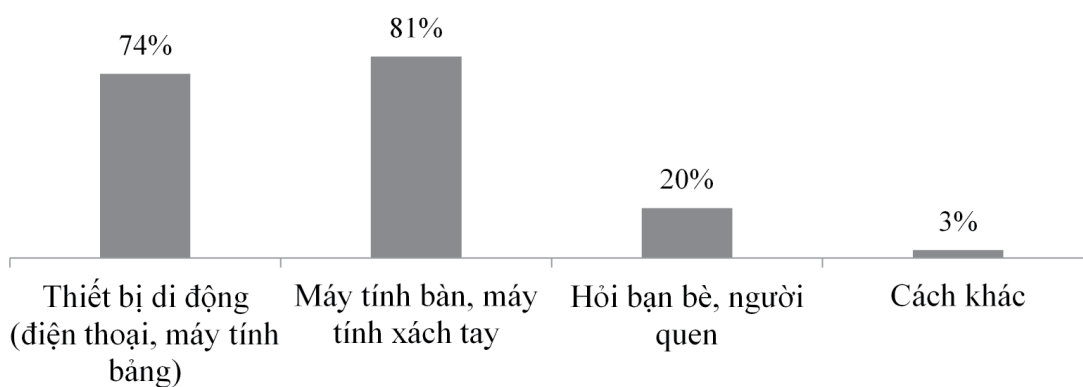
Theo kết quả khảo sát của VECITA, 62% người sử dụng Internet mua hàng trực tuyến, tăng 4% so với năm 2014.

⁸ Số liệu của Tổng Cục Dân số và Kế hoạch hóa gia đình.

Tỷ lệ người sử dụng Internet mua hàng trực tuyến

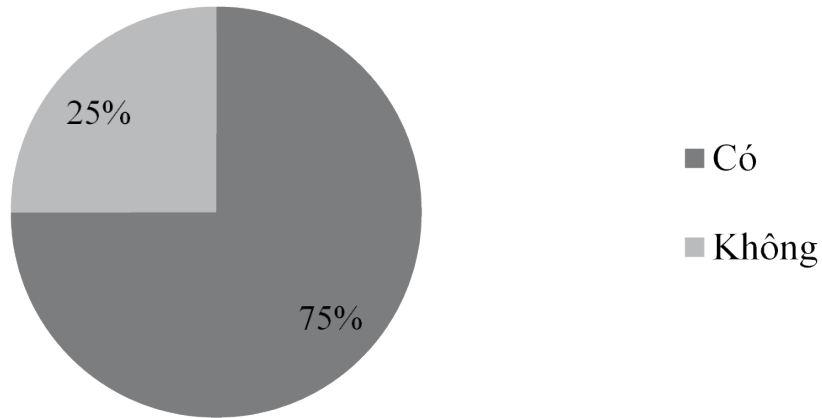


Cách tìm kiếm thông tin trước khi mua hàng



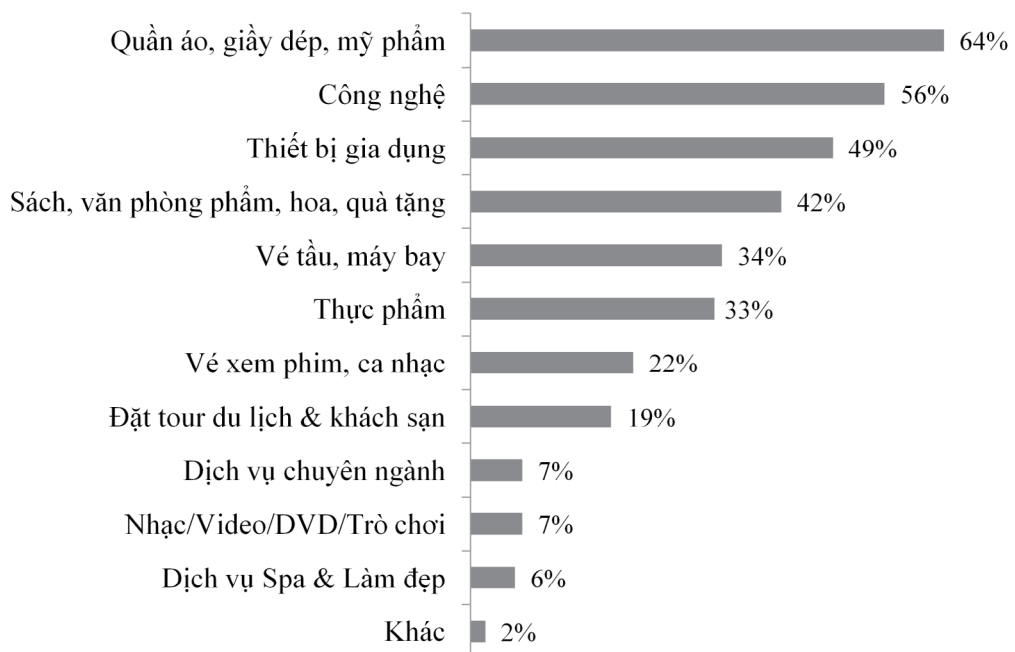
75% người mua trực tuyến cho biết họ quyết định mua hàng hóa/ dịch vụ trực tuyến ngay sau khi tìm kiếm thông tin.

Tỷ lệ mua hàng trực tuyến ngay sau khi tìm kiếm thông tin



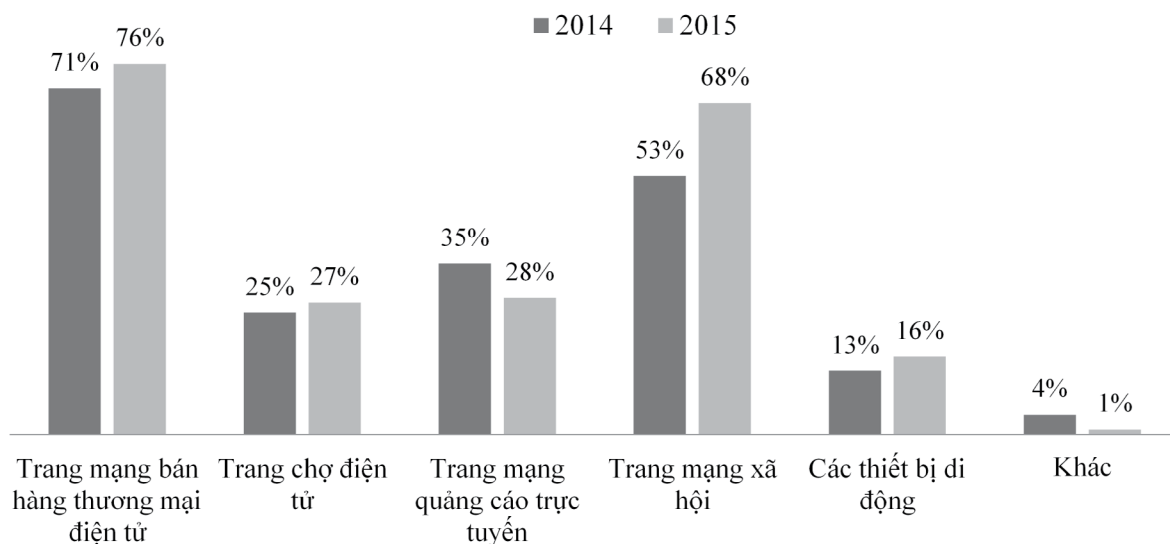
Loại hàng hóa/ dịch vụ được mua trực tuyến hầu hết là quần áo, giày dép và mỹ phẩm (64%). Tiếp theo là thiết bị công nghệ điện tử (56%), thiết bị gia dụng (49%), sách - văn phòng phẩm - hoa - quà tặng (42%).

Hàng hóa/ dịch vụ ưu thích trên các trang mạng thương mại điện tử

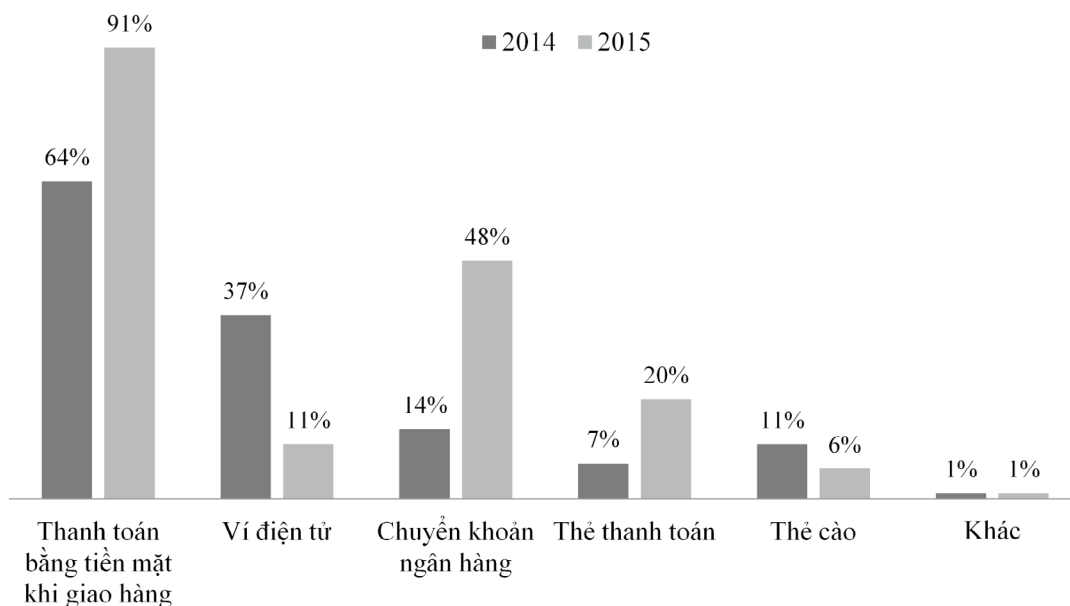


Cũng theo khảo sát, phương thức mua hàng thông qua trang mạng bán hàng thương mại điện tử được lựa chọn nhiều nhất, chiếm tới 76%. Tỷ lệ người trả lời sử dụng các diễn đàn, mạng xã hội để mua hàng trực tuyến đã tăng từ 53% năm 2014 lên 68% năm 2015.

Các phương thức mua hàng trực tuyến

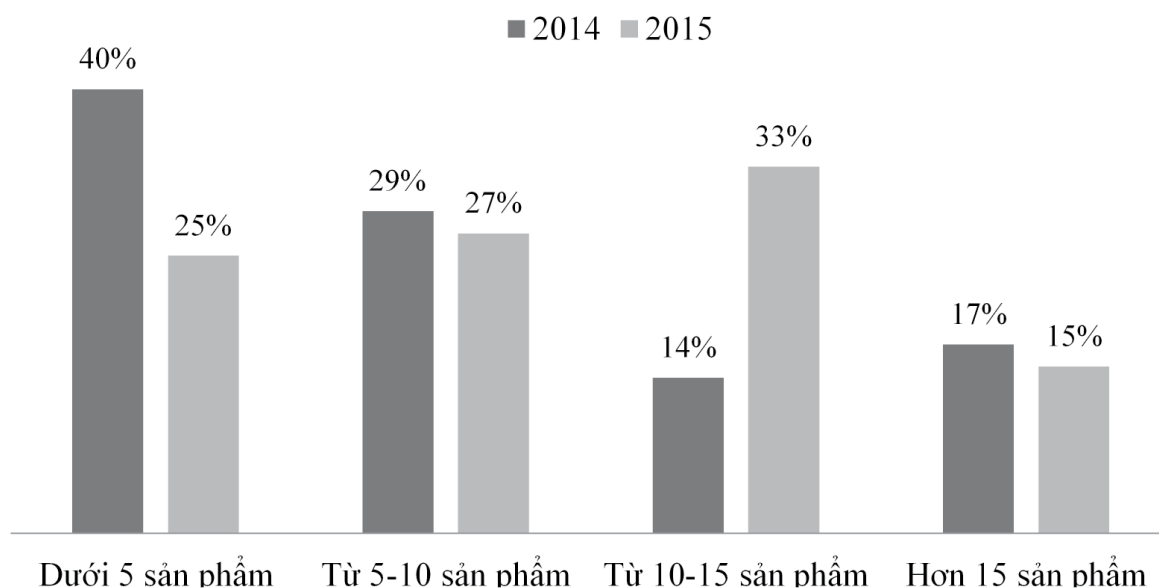


Phương thức thanh toán bằng tiền mặt khi giao hàng và chuyển khoản ngân hàng được ưu chuộng khi mua hàng trực tuyến, với tỷ lệ lần lượt là 91% và 48%.



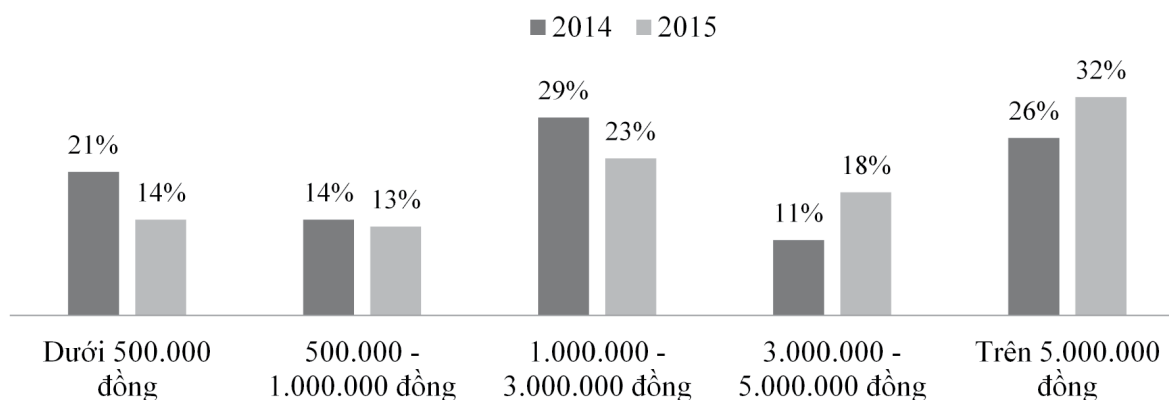
Theo khảo sát của VECITA, 33% người mua trực tuyến mua 10-15 sản phẩm/ dịch vụ và 27% người mua trực tuyến mua 5-10 sản phẩm/ dịch vụ trong năm 2015.

Ước tính số sản phẩm/ dịch vụ mà mỗi người mua trực tuyến đã mua



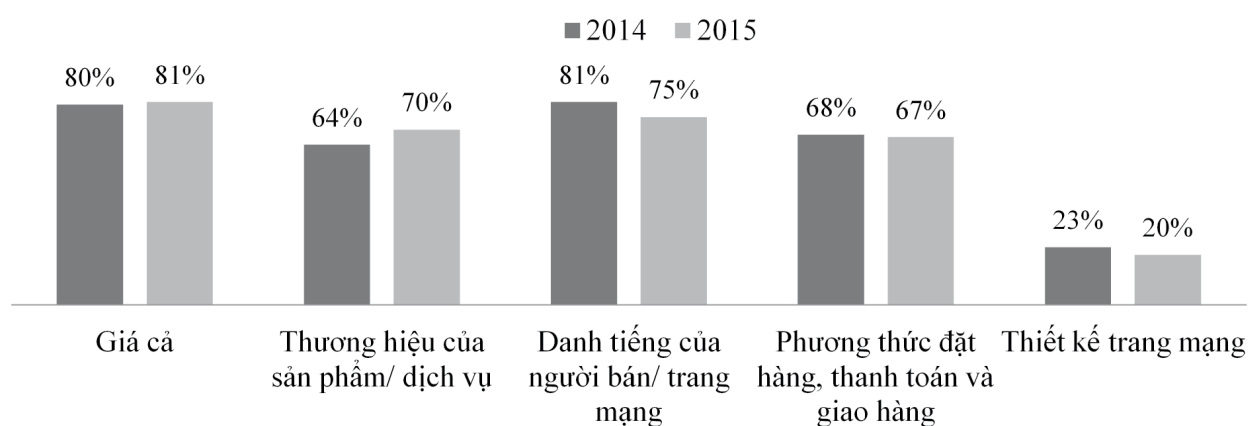
Giá trị trung bình mua hàng trực tuyến của một cá nhân là hơn 1 triệu đồng/năm, trong đó 32% người mua tiêu hơn 5 triệu đồng vào mua hàng trực tuyến.

Ước tính giá trị mua hàng trực tuyến của một cá nhân (đồng)



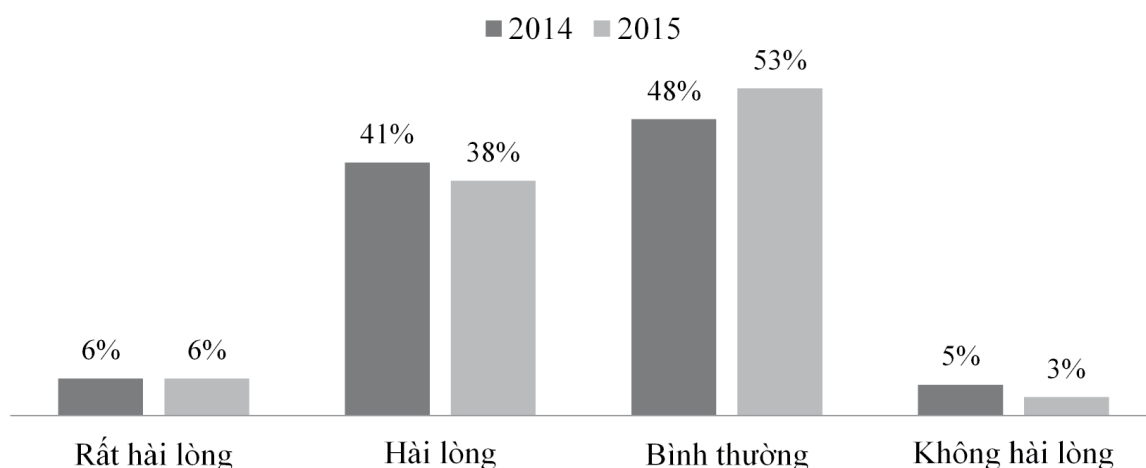
Giá cả là yếu tố mà người mua quan tâm nhất khi mua hàng trực tuyến (với tỷ lệ 81% người trả lời). Xếp sau đó là danh tiếng của người bán hoặc trang mạng (75%) và thương hiệu sản phẩm/ dịch vụ (70%).

Quan ngại về mua hàng trực tuyến



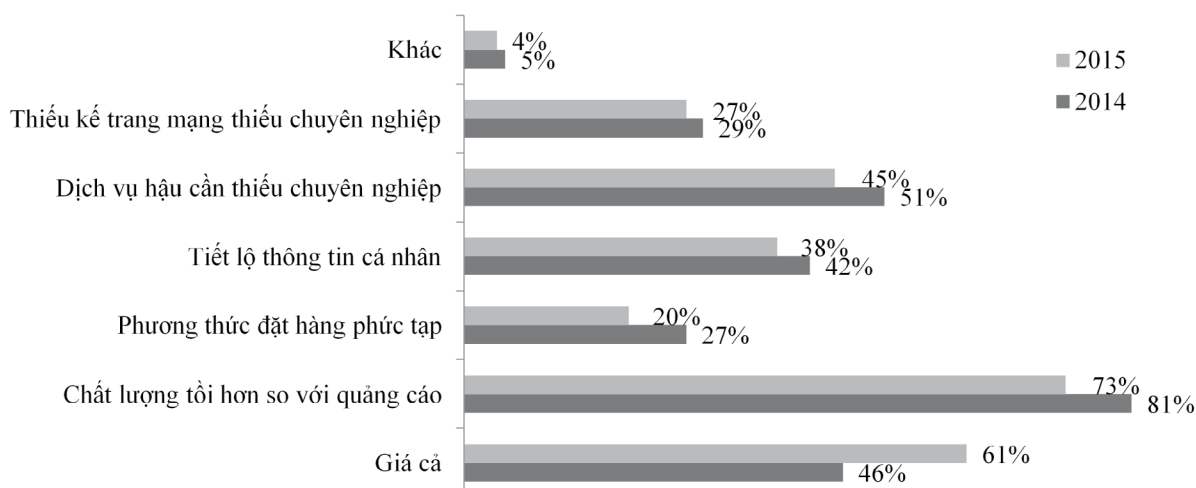
Về mức độ hài lòng khi mua hàng trực tuyến, 38% người trả lời hài lòng.

Mức độ hài lòng của người mua trực tuyến



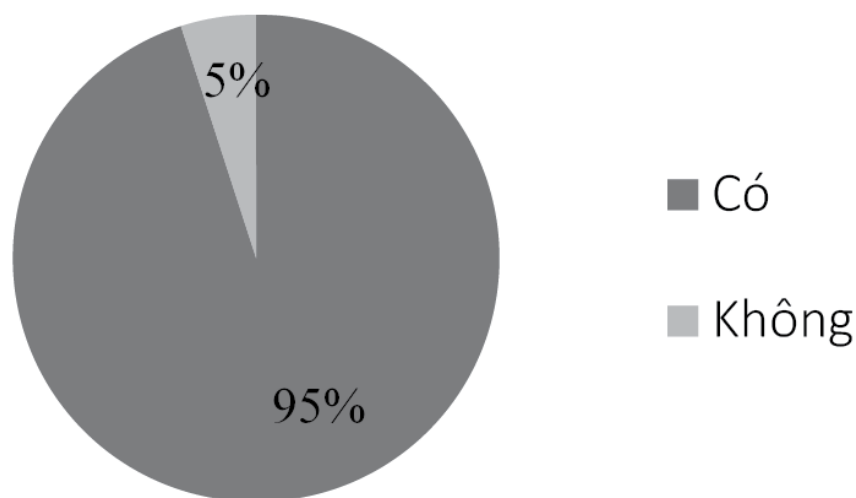
Trở ngại lớn nhất của mua hàng trực tuyến là sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng tồi hơn quảng cáo (73%), sau đó là giá cả (61%) và dịch vụ hậu cần thiếu chuyên nghiệp (45%).

Các trở ngại của mua hàng trực tuyến



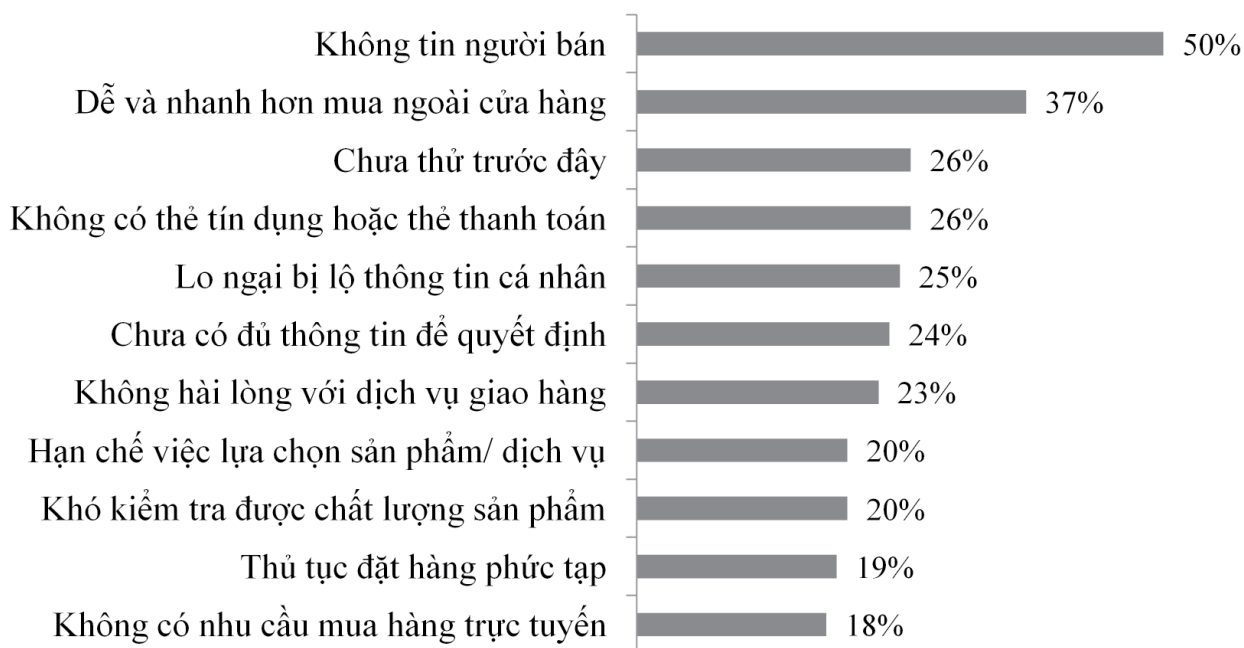
Tuy nhiên, 95% người trả lời sẽ tiếp tục mua hàng trực tuyến trong tương lai.

Trả lời cho câu hỏi "Bạn có sẽ tiếp tục mua hàng trực tuyến không?"



Trong số 38% người trả lời chưa từng thử mua hàng trực tuyến, 50% là do “không tin người bán” vì một số lý do. Các lý do khác như thấy việc mua nhanh và dễ hơn mua ở cửa hàng, không có thẻ tín dụng hoặc thẻ thanh toán, cũng như lo ngại bị lộ thông tin cá nhân lần lượt chiếm 37%, 26% và 25% người trả lời.

Lý do không mua hàng trực tuyến





2.

Vai trò của ODR đối với sự phát triển thương mại điện tử của Việt Nam trong bối cảnh hội nhập

2.1 Thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử và thương mại điện tử qua biên giới

Sự phát triển mạnh của thương mại điện tử ở Việt Nam trong thập kỷ vừa qua và dự báo sẽ tiếp tục sự tăng trưởng không ngừng này đã thúc đẩy sự phát triển của nhiều sáng kiến công tư nhằm giải quyết các tranh chấp trong nước của cả doanh nghiệp và người tiêu dùng phát sinh từ các giao dịch trực tuyến (như về giá, giao hàng chậm, lỗi sản phẩm, mô tả kỹ thuật...). Điều này đòi hỏi hệ thống giải quyết tranh chấp điện tử hiện nay phải hữu hiệu hơn thủ tục tố tụng tại tòa truyền thống. Vì thế, việc sử dụng cơ chế ODR để giải quyết các tranh chấp phát sinh cùng với sự phát triển mạnh mẽ giao dịch qua thương mại điện tử sẽ góp phần rất quan trọng để xây dựng lòng tin cho các bên tham gia vào thương mại điện tử nhờ vào khả năng tiếp cận cũng như tích hữu dụng của dịch vụ tư pháp trong môi trường kinh doanh trực tuyến, trước hết với phạm vi ứng dụng trong nước. Trên thực tế, chưa có hệ thống tổ chức pháp lý và thể chế giải quyết các tranh chấp điện tử phát sinh từ những giao dịch thương mại điện tử qua biên giới ở cấp độ quốc tế. Thay vào đó, có nhiều luật và tiêu chuẩn mẫu khác nhau về giải quyết tranh chấp điện tử được ban hành và quản trị bởi các tổ chức quốc tế như OECD, UNCITRAL và ICANN. Tuy nhiên, các luật và quy tắc mẫu này chỉ để tham chiếu, đưa ra kinh nghiệm để các nước làm căn cứ quy chuẩn và hài hòa hóa luật về thương mại điện tử bao gồm cả hệ thống giải quyết tranh chấp điện tử ở các quốc gia. Vì thế, các nguồn luật và tiêu chuẩn quốc tế nói trên không quy định một quy chế pháp lý toàn diện cho giải quyết tranh chấp điện tử quốc tế.

Internet có khả năng làm gia tăng số lượng các tranh chấp điện tử qua biên giới giữa rất nhiều đối tượng sử dụng khác nhau. Với nhiều tranh chấp trên Internet, việc sử dụng ODR trở nên rất quan trọng. ODR sử dụng công nghệ thông tin (như hệ thống chuyên gia) và các ứng dụng thông tin liên lạc trên Internet (như các giao diện mạng hay hệ điều hành gắn với mạng) để giải quyết tranh chấp bên ngoài tòa án. Mặc dù ODR là hậu duệ của ADR, sử dụng một số quy trình tương tự như hòa giải và trọng tài, ODR cũng khác biệt trên khía cạnh quy trình này được bổ sung bởi sự trợ giúp của công nghệ cùng với những quy trình mới, biến đổi. Một số nhà nghiên cứu đã chứng minh rằng một hệ thống ODR được thiết kế hiệu quả đóng vai trò hết sức quan trọng để thực hiện một cách hữu hiệu thương mại điện tử qua biên giới. Thương mại điện tử qua biên giới sẽ khó phát triển được mà không có một hệ thống ODR giải quyết tranh chấp hiệu quả.

2.2 Xây dựng niềm tin của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

Trong tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng (B2C), bên chịu thiệt hại thường là người tiêu dùng khi họ thường thanh toán trước cho hàng hoá, dịch vụ họ mua. Vì thế, người tiêu dùng là bên yếu hơn trong tranh chấp khi mà doanh nghiệp đã nhận được tiền có các khoản thanh toán và có kinh nghiệm đối phó với các tranh chấp tương tự. Người tiêu dùng thường tham gia vào tranh chấp với tính chất cá nhân đơn độc, và do vậy cần một giải pháp có thể chuyển đổi thành bồi thường thiệt hại hay khắc phục hậu quả, trong khi doanh nghiệp chủ yếu chỉ quan tâm tới việc giải quyết tranh chấp nhanh và ít tốn kém nhất.

Trong một số trường hợp, doanh nghiệp lại quan tâm tới việc giải quyết tranh chấp nhằm duy trì danh tiếng của mình. Điều này tương tự như quy trình trên eBay khi người mua để lại phản hồi sau giao dịch. Khi ODR được sử dụng hiệu quả theo cách này, nó sẽ mang lại giá trị gia tăng cho các bên; giúp kiến tạo, củng cố và gia tăng niềm tin của người tiêu dùng vào chất lượng dịch vụ chuyên nghiệp của người bán trực tuyến đồng thời sử dụng dịch vụ ODR. Niềm tin của người tiêu dùng càng lớn, càng trực tiếp mở rộng và nâng cao uy tín của người bán sẽ tác động trực tiếp gia tăng được giao dịch của người bán, đồng thời người tiêu dùng sẽ được bảo vệ trước nguy cơ bị lạm dụng bởi bên chiếm ưu thế trong giao dịch. Dịch vụ ODR có thể được sử dụng để đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng được người bán trực tuyến tôn trọng, vì vậy làm tăng lòng tin của người tiêu dùng vào giao dịch trực tuyến, mở rộng giao dịch trực tuyến, nâng cao hiệu quả kinh tế xã hội.

2.3 Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong thương mại điện tử

Người tiêu dùng thường quan ngại về việc không được tiếp cận đúng nghĩa với dịch vụ hỗ trợ khách hàng khi mua hàng, nhất là khi giao dịch trực tuyến. Điều này không có gì ngạc nhiên khi người kinh doanh trực tuyến muốn loại bỏ các trung tâm hỗ trợ qua điện thoại và trả lời thư điện tử với đội ngũ nhân viên thường không được đào tạo hoặc có thẩm quyền cung cấp giải pháp đối với những khiếu nại của người tiêu dùng. Người kinh doanh cũng biết rằng người tiêu dùng rất hiếm khi khiếu nại lên tòa, cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba như Hội Bảo vệ người tiêu dùng hoặc Cục Quản lý cạnh tranh.

Các tranh chấp phát sinh trong bối cảnh trực tuyến có thể rất đa dạng, phức tạp và thường rất khó để đưa ra tranh chấp trước tòa án hay trọng tài chuyên nghiệp để được thụ lý thỏa đáng lý vì một số lý do: hầu hết các khiếu nại liên quan đến giao dịch đơn lẻ, do đó đối tượng khiếu nại có giá trị giao dịch thấp, trong khi chi phí tố tụng lại cao, tốn kém thời gian, hiểu biết về tranh chấp của người tiêu dùng thường không tương xứng với thách thức; và đặc biệt khi có yếu tố nước ngoài.

Không như các quy trình giải quyết tranh chấp khác, ODR là một cơ chế nhanh, hiệu quả, linh hoạt và không tốn kém để giải quyết các tranh chấp thương mại điện tử cả ở cấp trong nước lẫn qua biên giới. Quy trình ODR tiêu chuẩn cung cấp cho doanh nghiệp và người tiêu dùng một quy trình tương đối đơn giản và đáng tin cậy để thông qua đó giải quyết những xung đột phát sinh từ các tương tác trực tuyến. ODR hoạt động theo cách làm việc trên Internet, với những giải pháp được xây dựng trên các trang mạng và luồng giao dịch được xây dựng trên cơ sở tín nhiệm được công đồng thừa nhận, trái ngược với sự áp đặt của cơ

quan tư pháp trung ương vốn hoàn toàn tách biệt với môi trường trực tuyến khi vấn đề phát sinh. ODR cũng có thẩm quyền xét xử và mang tính độc lập với bất kỳ thể chế luật định nào, để phù hợp hơn với tính chất toàn cầu của Internet. ODR mang lại lợi ích rõ ràng cho cả người mua lẫn người bán: người tiêu dùng đánh giá cao khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng và hầu như không gây phương hại, còn người kinh doanh chú trọng việc cơ chế bảo vệ quyền lợi như vậy sẽ làm cho người tiêu dùng sẵn lòng mua hàng hơn (và trả giá cao hơn) khi họ hiểu có một quy trình giải quyết công bằng và không gây phương hại luôn sẵn sàng phục vụ họ. ODR cũng đáp ứng nhu cầu mới của người mua qua biên giới, vốn có xu hướng không lựa chọn việc mua hàng ngoài phạm vi địa lý nước mình một khi không có một công cụ giải quyết tranh chấp rõ ràng, tin cậy để bảo đảm quyền lợi hợp pháp.

Tóm lại, ODR đang được nhìn nhận là cách thức tiếp cận tối ưu nhất để cung cấp dịch vụ bồi thường, khắc phục thiệt hại trong giao thương, dịch vụ tư pháp trên Internet.





PHẦN III

KHUYẾN NGHỊ
VỀ CÁCH THỨC VẬN DỤNG ODR THÀNH CÔNG



1. Nâng cao nhận thức và lòng tin đối với ODR

Ngay trên thị trường EU, trở ngại lớn nhất ở thời điểm này là thực tế việc giải quyết tranh chấp trực tuyến còn là một hiện tượng vẫn chưa được nhiều người biết đến như là một nghề trong lĩnh vực luật pháp; cũng có thể nhận định rằng quy trình này hầu như chưa được công chúng biết đến.

Khi đề cập tới ADR ngoại tuyến, hầu hết các luật sư trong vòng 10 năm trở lại đây đã nhận thức được về hòa giải ngoại tuyến. Tuy nhiên, họ lại không thể nói được về quy trình tương tự đối với hình thức trực tuyến của ADR và hòa giải. Có thể phải mất thêm một thập niên nữa để hòa giải ngoại tuyến và các hình thức khác của ODR được công nhận là những hình thức giải quyết tranh chấp hoàn chỉnh.

Nhân thức của cộng đồng còn mơ hồ và tâm lý xã hội sai lệch có thể là những trở ngại lớn nhất. Theo công chúng, nếu họ đã từng nghe về hòa giải, thì thường là trong trường hợp liên quan tới thủ tục ly dị, cũng như thường ngộ nhận hòa giải là hình thức tư vấn hôn nhân. Nhận thức về sự tồn tại của ADR hoặc hòa giải ngoại tuyến trong thương mại dường như không được biết đến. Điều này cho thấy rõ đây là trở ngại lớn nhất mà hòa giải trực tuyến phải khắc phục để trở thành giải pháp thay thế cho quy trình tố tụng hoặc thậm chí thay cho ADR ngoại tuyến.

Bước đầu tiên để Giải quyết tranh chấp trực tuyến được công nhận là khiến công chúng nhận thức được về ADR ngoại tuyến. Chính phủ Hà Lan đã tiến hành nâng cao nhận thức về ADR như một phần của quá trình hiện đại hóa hệ thống tư pháp. ADR được quảng bá vì một số lý do, lý do quan trọng nhất là thực tế ADR thành công sẽ giúp xóa bỏ áp lực của hệ thống tư pháp, nhờ đó giảm bớt khối lượng vụ việc cho tòa án và đồng thời nâng mức độ “chất lượng” của các vụ việc đưa ra tòa. Đã có một số trải nghiệm về hòa giải liên quan đến tòa. Bà Pel, một thẩm phán ở tòa Arnhem đã đóng vai trò quan trọng trong tiến trình này. Điều này chủ yếu diễn ra trong lĩnh vực luật gia đình. Chỉ một số tòa, trong đó có tòa ở Amsterdam và Utrecht, gần đây mới bắt đầu triển khai các dự án hòa giải đối với luật hình sự. Cũng có những thử nghiệm được tiến hành trong các lĩnh vực pháp lý khác. Nhưng nhìn chung, hòa giải vẫn còn trong giai đoạn phôi thai ở Hà Lan, một quốc gia có lịch sử tư pháp lâu đời ở châu Âu. Điều này cũng đúng với hầu hết các nước EU khác.

Một vấn đề nữa đáng quan tâm là khi nỗ lực hình thành nhận thức về ADR, là thực tế ADR được thực hành gắn liền với yêu cầu bảo mật. Các câu chuyện thành công không được phép công khai hay sử dụng làm ví dụ để nỗ lực và thuyết phục các bên có thể thử áp dụng trong giải quyết tranh chấp. Hầu hết mọi người đều không quen với quy trình hòa giải và vì đây là quy trình tự nguyện, sẽ không có nhiều người tự nguyện tham gia vào một quy trình mà họ không biết và không hiểu. Giải quyết tranh chấp trực tuyến vì thế mà càng ít người biết đến hơn.

Một trở ngại nữa trên đường tiến tới việc công nhận Giải quyết tranh chấp trực tuyến là thực tế vẫn có một nhóm người dân chưa quen với Internet. Điều này không phải là trở ngại cho người có tranh chấp điện tử, vì họ bản chất là người sử dụng Internet, nhưng ban đầu nó có thể là cản trở sự chấp nhận rộng rãi giải quyết tranh chấp trực tuyến như là một lựa chọn hoàn chỉnh cho ADR và quy trình tố tụng. Sự kết hợp 2 hiện tượng khá mới sẽ càng dễ vấp phải sự phản đối từ nhiều phía. Vì thế, cần tạo được lòng tin vào ODR, không chỉ với tư cách là phương tiện để ODR được công chúng chấp nhận, mà còn tăng lòng tin vào bản thân thương mại điện tử. Bằng cách tạo ra một hình thức giải quyết tranh chấp trực tuyến, như hòa giải trực tuyến, với việc xử lý những vấn đề như an toàn dữ liệu và bảo mật nghiêm ngặt, sử dụng kỹ thuật mã hóa và chữ ký số, có thể tạo được niềm tin này ngay từ đầu.

Chúng ta có thể rút ra được những bài học kinh nghiệm trong những lĩnh vực liên quan, như thành lập các Cơ quan cung cấp dịch vụ chứng nhận (CSP's). Dòng con dấu của ODR có thể là một cách để quảng cáo cho thực tế là một doanh nghiệp sẵn sàng giải quyết tranh chấp điện tử trực tuyến. Ta tưởng tượng sẽ có con dấu khác nhau cho các hình thức ODR khác nhau. Ở Hoa Kỳ, con dấu của "các Nhà hòa giải trực tuyến" ('Online Mediators') và Squaretrade cũng như 'BBBOnline' và các bên cung cấp dịch vụ khác. Cần giới thiệu các con dấu này để đảm bảo rằng doanh nghiệp không sử dụng những con dấu đó chỉ như một cơ chế tiếp thị, mà còn tuân thủ quy tắc. Quá trình thực thi cần có sự kiểm soát. Ví dụ Chương trình BBBOnline Reliability sẽ tức thì loại bỏ con dấu nếu doanh nghiệp không tuân thủ kết luận của thủ tục BBBOnline. Một vấn đề khác với các con dấu là 'loạn con dấu'; trong thực tế dường như số lượng con dấu các loại đang tăng lên không ngừng. Cuối cùng, điều này có thể tạo ra hiệu ứng không mong muốn là mọi người sẽ không biết đến giá trị của bất kỳ con dấu nào. Đây là vấn đề mà chúng ta có thể ngăn chặn nó xảy ra ở châu Âu bằng nỗ lực tạo ra một tiêu chuẩn châu Âu ngay từ đầu, ví dụ kết hợp các con dấu giải quyết tranh chấp trực tuyến vào trong một con dấu hiện có như dấu của Doanh nghiệp kinh doanh trên mạng (WebTrader). Điều này có thêm lợi thế là có thể bám vào mạng lưới vững mạnh các Tổ chức người tiêu dùng châu Âu hiện có, và nhờ đó làm tăng độ tin cậy của con dấu. Điều này có thể thực hiện theo cách thức tương tự như Chương trình Độ tin cậy của BBBOnline, một chương trình thương hiệu tin cậy (trust-mark) trên Internet.

Điều này có nghĩa là doanh nghiệp, hiển thị bằng dấu Webtrader, sẽ phải cam kết tuân thủ một bộ tiêu chuẩn, bao gồm những yêu cầu mà doanh nghiệp đó chấp nhận để giải quyết bất kỳ tranh chấp liên quan đến sản phẩm và dịch vụ tiêu dùng bằng giải quyết tranh chấp trực tuyến nếu người tiêu dùng mong muốn như vậy. Bằng cách để người tiêu dùng lựa chọn, doanh nghiệp sẽ tránh được rủi ro có điều khoản không công bằng trong hợp đồng với người tiêu dùng của mình, vì người tiêu dùng được tự do lựa chọn thủ tục tố tụng, nếu họ muốn như vậy.



2. Tự điều tiết

Vẫn còn quá sớm để bắt đầu lo ngại về việc liệu pháp luật có cần điều tiết ODR đối với tranh chấp điện tử qua biên giới không và nếu cần, liệu vấn đề này phải điều tiết chung hoặc điều tiết riêng với những quy trình chi tiết. Tác giả hiểu rằng với các ví dụ của Hoa Kỳ và Canada, việc đề xuất sáng kiến này tự điều tiết có vẻ rất hợp lý. Trên thực tế, đây là quan điểm mà Ủy ban châu Âu được nêu lên trong Chỉ thị về Thương mại điện tử. Với Chỉ thị này, Ủy ban đã quy định một khung pháp lý cho thương mại điện tử, nhưng cố gắng không đưa ra quy định chi tiết mới. Điều 16 của Chỉ thị Thương mại điện tử thúc giục các nước thành viên và Ủy ban khuyến khích việc tự điều tiết.

Diễn đàn thương mại điện tử của Hà Lan (ECP.NL), một hiệp hội giữa cộng đồng doanh nghiệp và Bộ Kinh tế Hà Lan, đã đề ra mô hình "Quy tắc ứng xử cho Thương mại điện tử". Điều này không chỉ là sáng kiến tự điều tiết đầu tiên tại Hà Lan, mà cả trên toàn châu Âu. Quy tắc ứng xử này được trình bày làm mẫu cho nhiều tổ chức quốc tế liên quan, như OECD, Liên hợp quốc và Ủy ban châu Âu. Nó còn được coi là làm gương cho các sáng kiến khác tiếp theo (của châu Âu). Về bản chất, quy tắc ứng xử là một phương tiện để phòng ngừa xung đột xảy ra. Đây là cách để thúc đẩy lòng tin vào thương mại điện tử./.



MUTRAP
EU-VIETNAM

DỰ ÁN HỖ TRỢ CHÍNH SÁCH THƯƠNG MẠI
VÀ ĐẦU TƯ CỦA CHÂU ÂU

Phòng 1203, Tầng 12, Khu Văn phòng,
Toà tháp Hà Nội, 49 Hai Bà Trưng, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
Điện thoại: 84-4-3937 8472 - Fax: 84-4-3937 8476
Email: mutrap@mutrap.org.vn - Website: www.mutrap.org.vn