



## **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 cơ chế phối hợp ODR của Việt Nam với EU trong giai đoạn  
2016 - 2020”**

**Hà Nội, ngày 22/8/2016**

Chuyên gia soạn thảo báo cáo:

Ông Ioannis Inglezakis, chuyên gia quốc tế của Dự án EU-MUTRAP

Ông Nguyễn Văn Minh, chuyên gia trong nước của Dự án EU-MUTRAP

Ông Nguyễn Thanh Hưng, chuyên gia trong nước của Dự án EU-MUTRAP

Báo cáo này được thực hiện với sự hỗ trợ tài chính của Liên minh châu Âu. Các quan điểm được trình bày trong báo cáo này, cũng như mọi sai sót và chi tiết chưa chính xác đều thuộc trách nhiệm của các tác giả và không thể hiện quan điểm của Bộ Công Thương hay quan điểm của Phái đoàn Liên minh châu Âu.

## Mục lục

PHẦN I: HỆ THỐNG ODR CỦA EU (do chuyên gia EU thực hiện).....	3
PHẦN II: PHỐI HỢP TRONG ODR GIỮA EU VÀ VIỆT NAM.....	4
<b>1. Đánh giá theo quan điểm của EU (do chuyên gia EU thực hiện).....</b>	<b>4</b>
<i>1.1 Sự phối hợp giữa hệ thống ODR của EU và Việt Nam .....</i>	<i>5</i>
<i>1.2 So với hệ thống ODR của EU với hệ thống ODR của Việt Nam và khuyến nghị.....</i>	<i>5</i>
<b>2. Đánh giá theo quan điểm của Việt Nam.....</b>	<b>7</b>
PHẦN III: CÁC KHUYẾN NGHỊ.....	9

## **PHẦN I: HỆ THỐNG ODR CỦA EU (do chuyên gia EU thực hiện)**

## PHẦN II: PHỐI HỢP TRONG ODR GIỮA EU VÀ VIỆT NAM

### 1. Đánh giá theo quan điểm của EU (do chuyên gia EU thực hiện)

Quy chế 524/2013 không quy định việc phối hợp với các đối tác quốc tế. Đáng chú ý là mạng lưới các điểm liên hệ của ODR quy định trong Điều 7 chỉ gồm đại diện của các nước thành viên EU. Lý do là giao diện của ODR chỉ được coi là một cơ chế để giải quyết tranh chấp hiệu quả tại EU, nhằm củng cố thị trường nội khối và làm nổi bật khía cạnh số của quy trình.

Tuy nhiên, quy định pháp lý về hợp tác với nước thứ ba được nêu trong Quy chế của EU về hợp tác bảo vệ người tiêu dùng (Quy chế 2006/2004, CPC).<sup>1</sup> Khả năng sử dụng hệ thống hợp tác của Quy chế này sẽ được xem xét kỹ lưỡng.

Quy chế CPC nhằm mục đích chủ yếu là tạo thuận lợi cho sự hợp tác giữa các cơ quan công quyền đối với những vi phạm quy định của EU về bảo vệ lợi ích người tiêu dùng trong Cộng đồng.<sup>2</sup> Tuy nhiên, thực thi quyền lợi người tiêu dùng có thể yêu cầu hợp tác với các nước, vì đôi khi tranh chấp của người tiêu dùng có cả khía cạnh quốc tế mà không chỉ mỗi EU.

Cụ thể hơn, Điều 14 khoản 1 quy định rằng khi một cơ quan chức năng nhận được thông tin từ cơ quan công quyền của một nước thứ ba, cơ quan này sẽ trao đổi thông tin cho các cơ quan thẩm quyền liên quan của các nước thành viên EU khác, chừng nào được phép của hiệp định hỗ trợ song phương với nước thứ ba và quy định của Cộng đồng về bảo vệ cá nhân khi xử lý dữ liệu riêng tư.

Ngoài ra, khoản 2 quy định rằng thông tin trao đổi theo Quy chế này cũng có thể được một cơ quan có thẩm quyền trao đổi với cơ quan công quyền của nước thứ ba theo hiệp định hỗ trợ song phương với nước thứ ba, với điều kiện có sự đồng ý của cơ quan có thẩm quyền đã truyền đạt thông tin ban đầu và theo quy định về bảo vệ cá nhân khi xử lý dữ liệu riêng tư.

Yêu cầu về sự hợp tác này là kết luận của các hiệp định song phương và là hiện thân cho việc đảm bảo bảo vệ dữ liệu.

Ngoài ra, Điều 18 quy định rằng Ủy ban EU sẽ hợp tác với nước thứ ba và với tổ chức quốc tế có thẩm quyền nhằm tăng cường bảo vệ lợi ích kinh tế của người tiêu dùng, và tham gia vào các thỏa thuận với nước thứ ba.

---

<sup>1</sup> QUY ĐỊNH (EC) SỐ 2006/2004 CỦA NGHỊ VIỆN VÀ HỘI ĐỒNG CHÂU ÂU, ngày 27/10/2004 về hợp tác giữa cơ quan quốc gia phụ trách thực thi luật bảo vệ người tiêu dùng, OJ L 364, 9.12.2004, trang 1.

<sup>2</sup> Bình luận số 3 và 5 về Quy định 2006/2004.

Đáng chú ý là ngày 25/5/2016, Ủy ban EU đã trình đề xuất cải cách Quy chế CPC. Đề xuất này nhằm củng cố quyền lực của các cơ quan thực thi nhằm thúc đẩy việc thực hiện quy định về người tiêu dùng của EC và cải thiện sự hài hòa. Điều 40 của Đề xuất là hiện thân của quy định trước đây và nêu ra kết luận của các hiệp định hợp tác giữa Liên minh với các nước thứ ba liên quan đến hợp tác và hỗ trợ lẫn nhau nhằm bảo vệ và thúc đẩy lợi ích của người tiêu dùng.

### ***1.1 Sự phối hợp giữa hệ thống ODR của EU và Việt Nam***

Vì không có quy định về hợp tác quốc tế trong Quy chế ODR, Việt Nam cần hướng tới ký kết một hiệp định song phương với EU trong khung khổ Quy chế CPC. Điều đó sẽ cho phép Việt Nam giải quyết những vấn đề nổi lên với các cơ quan châu Âu trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng. Cụ thể, nếu vấn đề nổi lên ở Việt Nam, cơ quan chức năng về bảo vệ người tiêu dùng có thể yêu cầu sự hỗ trợ của cơ quan chức năng ở nước thành viên EU nơi mà thương nhân hoặc nhà cung cấp đặt văn phòng hoặc nơi mà hành vi hoặc sai phạm xảy ra...

### ***1.2 So với hệ thống ODR của EU với hệ thống ODR của Việt Nam và khuyến nghị***

Cả giao diện ODR của EU và Việt Nam theo mô tả trong báo cáo số 2 của chuyên gia đều nhằm phục vụ các mục đích giống nhau và có những đặc điểm tương đồng (hệ thống thân thiện với người sử dụng, được người tiêu dùng tin cậy và là bên thứ ba trong giải quyết tranh chấp). Tuy nhiên, vẫn phải có một số khuyến nghị về sự khác nhau trong cấu trúc của hai hệ thống nhằm làm cho những hệ thống này tương thích với nhau hơn.

Trước khi phân tích sự khác nhau giữa hai hệ thống và nêu khuyến nghị hướng tới sự hợp tác giữa hai hệ thống này, cần nêu rõ sự vận hành của hệ thống ODR của Việt Nam phải được quy định trong luật. Điều này sẽ hữu ích, vì theo cách đó, thủ tục sẽ được tiêu chuẩn hóa và mọi vụ việc được giải quyết qua hệ thống ODR sẽ được đối xử bình đẳng. Tại EU, thủ tục này được quy định trong Quy chế 524/2013 và Quy chế 2015/1051, và một quy định tương tự như vậy cũng có thể áp dụng tại Việt Nam. Tất nhiên, quy định này có thể ở hình thức dưới luật, như nghị định.

Chức năng chính đầu tiên của hệ thống ODR là cung cấp thông tin về các vụ tranh chấp tiêu dùng thông qua hình thức trực tuyến. Điều này được mô tả trong báo cáo của chuyên gia là chức năng quan trọng nhất của hệ thống. Tuy nhiên, báo cáo không mô tả là thông tin nào sẽ được cung cấp bởi người tiêu dùng, do đó cần phải xác định rõ. Phụ lục của Quy chế EU về ODR liệt kê 16 loại thông tin được cung cấp tại thời điểm nộp đơn khiếu nại. Quy định của ODR Việt Nam cũng cần bao gồm nhóm thông tin tương tự, nhằm tương thích với hệ thống ODR của EU.

Do đó, báo cáo của chuyên gia chỉ rõ một khi cơ quan chức năng nhận được đơn khiếu nại của người tiêu dùng, thủ tục giải quyết tranh chấp sẽ bắt đầu. Tuy nhiên, hệ thống EU như mô tả ở trên, có một cách tiếp cận khác. Cụ thể, sau khi nhận được đơn khiếu nại của người tiêu dùng, giao diện ODR của EU sẽ phát đi một thông điệp điện tử tiêu chuẩn đến địa chỉ điện tử của bên bị đơn được nêu trong đơn khiếu nại của bên nguyên và cung cấp thông tin về tổ chức ADR hay các cơ quan sẽ tham gia vào việc giải quyết tranh chấp. Vì thế cần trao đổi thông tin về khiếu nại với doanh nghiệp bị đơn và tiếp nhận phản hồi của bên này thông qua các phương tiện điện tử trước khi bắt đầu thủ tục giải quyết tranh chấp. Sau đó, chỉ khi bên bị nhất trí tham gia vào thủ tục ODR, thì quy trình này mới có thể tiếp diễn. Trừ khi toàn bộ thủ tục này được xác định là bắt buộc và không mang tính tự nguyện, còn không đây là trình tự áp dụng tại EU.

Hệ thống Việt Nam dựa vào nỗ lực của cơ quan nhà nước (VECITA) để giải quyết tranh chấp. Điều này tất nhiên không có gì sai cả; tuy nhiên một thủ tục hòa giải đúng nghĩa sẽ yêu cầu chỉ định một bên **trung lập** đứng ra đánh giá tranh chấp dựa trên thông tin mà các bên trình lên và đưa ra khuyến nghị về cách giải quyết tranh chấp. Dự thảo Quy tắc của UNCITRAL về ODR có hướng dẫn về vấn đề này.

Trường hợp quyết định phân công trách nhiệm cho VECITA tự thực hiện mọi thủ tục, chúng tôi có một số khuyến nghị: thủ tục cần tự động hơn với việc sử dụng công nghệ vi tính và Internet, nếu không đây không phải là một ODR theo đúng nghĩa. Trên thực tế, chúng tôi khuyến nghị sử dụng phần mềm giải quyết tranh chấp tự động như chương trình do PayPal và eBay đang áp dụng. Nếu không thể thì nên sử dụng công nghệ vi tính để giải quyết tranh chấp của người hòa giải hoặc cơ quan tiêu dùng. Điều này bao gồm việc trao đổi thông tin qua thư điện tử thay cho gọi điện thoại và hội nghị truyền hình thay cho phỏng vấn nhân chứng, cũng như gửi và nhận văn bản (dạng scan) để sử dụng làm chứng cứ.

Trong những tranh chấp qua biên giới, cần sử dụng một thủ tục tự động để giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng và bớt phụ thuộc vào liên hệ cá nhân để giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng.

Ngoài ra, hệ thống ODR của EU còn dựa trên một số nguyên tắc đối với ADR tiêu dùng nêu tại (A.4) ở trên, như sau:

- Chuyên môn, độc lập và khách quan
- Minh bạch

- Hiệu quả
- Công bằng
- Tự do
- Hợp pháp

Vì thế cần áp dụng một quy định có những nguyên tắc tương tự ở Việt Nam, để áp dụng khi thực hiện ODR.

Một vấn đề nữa là điều tiết việc truy cập thông tin trong cơ sở dữ liệu của hệ thống ODR. Trong báo cáo của chuyên gia có đề cập: “*Chứng năng cuối cùng của hệ thống ODR là cung cấp thông tin và cảnh báo cho các bên liên quan. Bên tham gia chỉ cần đăng nhập vào tài khoản trên trang mạng chính thức của ODR để có thể nhận được mọi thông tin có trong cơ sở dữ liệu.*” Tuy nhiên, điều này không có nghĩa là có thể truy cập không giới hạn với các dữ liệu cá nhân, vì như vậy hệ thống ODR sẽ không còn đáng tin cậy với người tiêu dùng, và khiến họ e ngại sử dụng hệ thống.

Vì thế, phải quy định về bảo mật dữ liệu, bao gồm kiểm soát việc truy cập và bảo vệ dữ liệu, tức là bảo vệ dữ liệu cá nhân của người tiêu dùng, cũng như bảo mật thông tin lưu giữ trong cơ sở dữ liệu. Hệ thống ODR được mô tả trong báo cáo của chuyên gia không bao gồm bất kỳ biện pháp bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu nào, vì thế khía cạnh này chắc chắn không thể thiếu khi thiết kế hệ thống.

Vì lý do này, chúng tôi đề xuất xem xét các quy định trong Quy chế của EU về ODR đối với việc bảo vệ dữ liệu và đề ra những quy tắc tương tự trong quy định về hệ thống ODR của Việt Nam.

## **2. Đánh giá theo quan điểm của Việt Nam**

Một khoảng cách lớn trong sự phát triển của thương mại điện tử giữa EU và Việt Nam dẫn tới sự khác biệt trong hành vi tiêu dùng. Cụ thể, người tiêu dùng EU quan tâm hơn tới sự an toàn của trang mạng thương mại điện tử và việc bảo mật thông tin riêng, trong khi ở Việt Nam, người tiêu dùng chưa lo ngại nhiều về những vấn đề này. Các giao dịch trực tuyến vẫn chưa thực sự phổ biến ở Việt Nam vì mọi người vẫn thích hình thức trả tiền khi giao hàng do chưa tin tưởng vào hình thức thanh toán trực tuyến. Trong khi đó, hình thức trả tiền khi giao hàng dường như xa lạ với người dân EU vì hầu hết mọi người sử dụng các phương thức thanh toán trực tuyến. Nhu cầu

về loại sản phẩm và dịch vụ cũng khác nhau. Những khác biệt nêu trên khiến cho việc làm cho hai thị trường này trở nên tương thích với nhau khá phức tạp.

Như nêu ở trên, hệ thống ODR vẫn còn khá mới thậm chí cả với thị trường EU và người tiêu dùng chưa có đủ thời gian để quen với hệ thống. Tuy nhiên, hệ thống ODR tại EU vẫn được tin tưởng rằng việc xây dựng hệ thống đã được chuẩn hóa và có thể giúp giải quyết hầu hết các tranh chấp trực tuyến của công dân EU. Vì thế, việc phối hợp với nhau trong ODR sẽ là sự khích lệ lớn để Việt Nam phát triển thị trường thương mại điện tử định hướng đúng theo các xu hướng quốc tế và chuẩn hóa môi trường kinh doanh tại Việt Nam.

Hơn thế nữa, người tiêu dùng ở Việt Nam cần có thêm nhiều lựa chọn và cơ hội để tiếp cận sản phẩm và dịch vụ có chất lượng tốt. Phương thức đặt hàng cũ thông qua các kênh trung gian chỉ làm tăng giá hàng tại Việt Nam.

Ngoài ra, quản lý nhà nước về thương mại điện tử và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử sẽ được xúc tiến qua ODR. Vì thực tế là người tiêu dùng, không chỉ ở EU mà cả ở Việt Nam đều có xu hướng dễ nản khi đưa vụ việc trực tuyến ra tòa, chủ yếu do thủ tục tổ tụng kéo dài, tốn kém và phức tạp. Xu hướng này trở nên ngày càng rõ ràng hơn trong bối cảnh thương mại điện tử qua biên giới. Vì thế, lòng tin của người tiêu dùng vào thương mại điện tử và thương mại điện tử qua biên giới sẽ bị ảnh hưởng tiêu cực. Sự phối hợp trong ODR là giải pháp tốt để giải quyết tranh chấp trong thương mại điện tử vốn thường có giá trị thấp. Do đó, quyền lợi của người tiêu dùng được đảm bảo, đồng thời, chính phủ cũng bảo đảm việc quản lý đối với thương mại điện tử.

Sự phối hợp này dự kiến cũng sẽ là một mô hình điển hình để Việt Nam có thể áp dụng với các thị trường lớn khác như Hoa Kỳ, Hàn Quốc... Với sự phát triển nhanh của thương mại điện tử qua biên giới, ODR trở thành một trong những xu thế tất yếu. Tiến trình hình thành hợp tác với một trong những thị trường lớn nhất, có tiêu chuẩn cao nhất như EU chắc chắn sẽ phức tạp và mất thời gian. Tuy nhiên, một khi cơ chế được hình thành, mô hình đó có thể áp dụng cho việc phối hợp với các nền kinh tế khác, giúp tiết kiệm nguồn lực cho cả hai bên.



### **PHẦN III: CÁC KHUYẾN NGHỊ**

Hiện nay, hành động đầu tiên mà Việt Nam cần thực hiện là xúc tiến triển khai xây dựng ODR nội bộ đáp ứng các yêu cầu sau:

- Toàn bộ quy trình tiếp nhận và xử lý tranh chấp phải thực hiện trực tuyến nhằm tiết kiệm chi phí, thời gian và nguồn nhân lực.
- Phải có ít nhất 2 ngôn ngữ: tiếng Việt và tiếng Anh.
- Hệ thống ODR phải chắc chắn bảo vệ được thông tin cá nhân.
- Hệ thống có thể mở rộng được trong tương lai khi phối hợp với các đối tác quốc tế, theo chiến lược phát triển lâu dài của ODR tại Việt Nam

Hai là, Chính phủ Việt Nam cần thực hiện nhiều hoạt động định hướng thị trường hơn cho doanh nghiệp và người tiêu dùng, như:

- Định hướng cho doanh nghiệp thương mại điện tử về trách nhiệm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong kinh doanh: quy tắc ứng xử, thời hạn và điều kiện...
- Định hướng và nâng cao nhận thức của người tiêu dùng trong thương mại điện tử.

Ba là, quản lý nhà nước về thương mại điện tử ở Việt Nam (VECITA) cần tăng cường hoạt động tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại của người tiêu dùng trong thương mại điện tử nhằm tạo ra một môi trường kinh doanh lành mạnh và đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, và các cơ quan quản lý nhà nước khác cần tập trung vào mở rộng hợp tác quốc tế trong ODR để tối đa hóa lợi ích mà ODR mang lại cho việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong thương mại điện tử.

Bốn là, cần lựa chọn một cơ quan có đủ năng lực để vận hành và triển khai ODR ở Việt Nam. Trên thực tế, việc thực hiện ODR trong nước và quốc tế không hề đơn giản. Nhiệm vụ khó nhất của cơ quan này là thuyết phục các bên giải quyết tranh chấp, và trong một số trường hợp, phải có uy tín và quyền lực để nhận được sự hỗ trợ của các tổ chức khác và sự phối hợp của các bên liên quan. Đây không hề là nhiệm vụ đơn giản mà bất cứ cơ quan nào cũng thực hiện được. Chính vì thế, Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, Bộ Công Thương cần trở thành một cơ quan vận hành ODR ở Việt Nam.

Cuối cùng, cần thành lập một nhóm công tác để tiếp tục nghiên cứu và triển khai việc phối hợp với ODR của EU nhằm khuyến khích thương mại điện tử qua biên giới giữa Việt Nam và EU.

Việc xây dựng cơ chế phối hợp về ODR giữa Việt Nam và EU khá phức tạp và mất nhiều thời gian, không chỉ việc xây dựng, mà cả quy trình vận hành. Và mặc dù tranh chấp của người tiêu dùng có giá trị nhỏ, số lượng tranh chấp lại rất lớn. Tất cả các công việc này cần một đơn vị cụ thể để giải quyết nhằm bảo đảm tính hiệu quả và hiệu suất của quy trình, vì thế cần có một nhóm công tác phụ trách.