

KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TUYẾN (ODR) TRONG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ XUYÊN BIÊN GIỚI ĐỐI VỚI VIỆT NAM

NGUYỄN VĂN DƯƠNG
Học viện Hàng không Việt Nam

Nhận bài ngày 25/6/2026. Sửa chữa xong 10/7/2026. Duyệt đăng 15/7/2026.

Abstract

The rapid development of e-commerce has led to an increase in disputes arising in the digital environment, particularly those involving cross-border transactions. This article analyzes the current state of online dispute resolution (ODR) mechanisms in Vietnam and examines the experience of the United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) and the European Union (EU). Based on this analysis, the article proposes several measures to improve the legal framework, establish a national ODR platform, strengthen regulations governing electronic evidence, and enhance the effectiveness of online dispute resolution. These measures are intended to address the evolving requirements of e-commerce and the digital economy in Vietnam.

Keywords: Cross-border disputes, e-commerce, electronic evidence, online dispute resolution (ODR).

1. Đặt vấn đề

Sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử (TMĐT) đã làm gia tăng các tranh chấp phát sinh trên môi trường số, đặc biệt là các tranh chấp xuyên biên giới. Trong khi các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống còn nhiều hạn chế về thời gian, chi phí và khả năng tiếp cận, cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution – ODR) được xem là giải pháp phù hợp với yêu cầu của nền kinh tế số. Tuy nhiên, Việt Nam hiện vẫn chưa có cơ chế ODR hoàn chỉnh và thống nhất. Vì vậy, việc nghiên cứu kinh nghiệm của UNCITRAL và Liên minh châu Âu (EU), đồng thời đánh giá thực trạng tại Việt Nam để đề xuất các giải pháp hoàn thiện cơ chế ODR là yêu cầu cần thiết trong bối cảnh hiện nay.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Thực trạng về cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam

Sự phát triển mạnh mẽ của TMĐT tại Việt Nam đang làm gia tăng nhu cầu về các cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution – ODR), và có xu hướng diễn biến phức tạp, dần khó kiểm soát, cụ thể như sau:

Thứ nhất, số lượng giao dịch thương mại điện tử tăng nhanh, kéo theo nguy cơ tranh chấp gia tăng.

Theo Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2025 của Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VECOM), quy mô thị trường thương mại điện tử Việt Nam năm 2024 đạt khoảng 32 tỷ USD, tăng 27% so với năm 2023; riêng doanh thu bán lẻ trực tuyến đạt 22,5 tỷ USD, tăng khoảng 30%. Đồng thời, số lượng bưu gửi phục vụ thương mại điện tử đạt khoảng 2,4 tỷ gói, kiện, tăng 30% so với năm trước (VECOM, 2025). Những con số này cho thấy hoạt động giao dịch trực tuyến đang mở rộng nhanh chóng cả về quy mô và tần suất. Tuy nhiên, sự gia tăng của các giao dịch điện tử cũng kéo theo nguy cơ phát sinh các tranh chấp liên quan đến chất lượng hàng hóa, giao nhận, thanh toán, hoàn trả hàng hóa, bảo vệ dữ liệu cá nhân và thực hiện hợp đồng điện tử.

Sự gia tăng nhanh chóng của các giao dịch trực tuyến kéo theo số lượng tranh chấp phát sinh trong

Email: duongnv@vaa.edu.vn.

TMĐT ngày càng lớn và đa dạng hơn về tính chất. Các tranh chấp phổ biến thường liên quan đến việc giao hàng chậm hoặc không đúng cam kết, chất lượng hàng hóa không phù hợp với thông tin quảng cáo, từ chối hoàn tiền, vi phạm nghĩa vụ bảo hành, bảo mật dữ liệu cá nhân và trách nhiệm của sàn thương mại điện tử đối với hoạt động của người bán trên nền tảng. Đặc biệt, đối với các giao dịch TMĐT xuyên biên giới, việc xác định chủ thể chịu trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết tranh chấp và pháp luật áp dụng thường gặp nhiều khó khăn, làm gia tăng chi phí và thời gian xử lý vụ việc.

Thứ hai, tranh chấp thương mại điện tử đang chiếm tỷ trọng lớn trong các khiếu nại của người tiêu dùng.

Thực tiễn cho thấy số lượng tranh chấp phát sinh trong lĩnh vực TMĐT đang có xu hướng gia tăng đáng kể. Theo báo cáo của Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia, tính đến tháng 9 năm 2025, cơ quan này đã tiếp nhận 642 đơn thư phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng, trong đó có 139 đơn liên quan đến lĩnh vực TMĐT, chiếm 21,7% tổng số vụ việc được tiếp nhận (Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia, 2025). Đây là nhóm lĩnh vực có tỷ lệ khiếu nại cao nhất trong các lĩnh vực tiêu dùng, phản ánh sự gia tăng của các tranh chấp phát sinh từ hoạt động mua bán hàng hóa và cung cấp dịch vụ trên môi trường số. Con số này cho thấy TMĐT đang trở thành lĩnh vực phát sinh tranh chấp tiêu dùng phổ biến nhất hiện nay. Phần lớn các tranh chấp vẫn được giải quyết thông qua cơ chế khiếu nại nội bộ của doanh nghiệp hoặc cơ quan quản lý nhà nước thay vì một nền tảng ODR chuyên biệt. Đáng chú ý, năm 2023 tỷ lệ đơn thư liên quan đến thương mại điện tử chỉ chiếm khoảng 5,5% tổng số khiếu nại người tiêu dùng (Uyên Hương, 2024); đến năm 2025 tỷ lệ này đã tăng lên 21,7%, phản ánh xu hướng gia tăng đáng kể các tranh chấp phát sinh trên môi trường số.

Trong khi đó, Việt Nam vẫn chưa ban hành văn bản pháp luật chuyên biệt điều chỉnh cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) nói chung và hòa giải trực tuyến nói riêng. Mặc dù, Việt cũng có những cơ chế để giải quyết những tranh chấp trực tuyến nhưng vẫn còn những tồn tại, hạn chế như sau:

Thứ nhất, Việt Nam chưa có khuôn khổ pháp lý hoàn chỉnh về ODR.

Mặc dù Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và các quy định pháp luật về TMĐT đã tạo cơ sở pháp lý quan trọng cho việc công nhận giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử, thông điệp dữ liệu và chữ ký điện tử, nhưng Việt Nam hiện vẫn chưa ban hành văn bản pháp luật chuyên biệt điều chỉnh cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution – ODR). Các quy định liên quan đến giải quyết tranh chấp trực tuyến hiện đang được ghi nhận rải rác trong nhiều văn bản pháp luật khác nhau như Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Luật Thương mại điện tử năm 2025, Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành. Tuy nhiên, các quy định này chủ yếu điều chỉnh giao dịch điện tử hoặc thủ tục giải quyết tranh chấp nói chung mà chưa xây dựng được một khuôn khổ pháp lý đầy đủ cho ODR, bao gồm các vấn đề như trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp trực tuyến, giá trị pháp lý của kết quả ODR, cơ chế công nhận và thi hành kết quả giải quyết tranh chấp trực tuyến cũng như trách nhiệm của các chủ thể tham gia (Nguyễn Hoàng Vân và cộng sự, 2026). Hệ thống quản lý hoạt động TMĐT của Bộ Công Thương đã xây dựng chức năng tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết khiếu nại trực tuyến, nhưng đây chủ yếu là công cụ hỗ trợ hành chính, chưa phải là một hệ thống ODR hoàn chỉnh với quy trình hòa giải, trọng tài hoặc ra quyết định trực tuyến có giá trị pháp lý độc lập.

Thứ hai, cơ chế giải quyết tranh chấp ở Việt Nam vẫn đang chủ yếu mới dừng ở mức tiếp nhận và hỗ trợ khiếu nại.

Hiện nay, Việt Nam chưa có một nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution – ODR) thống nhất ở cấp quốc gia. Trên thực tế, việc giải quyết tranh chấp trực tuyến chủ yếu được thực hiện thông qua các kênh tiếp nhận và xử lý khiếu nại của sàn TMĐT, cổng thông tin hỗ trợ người tiêu dùng của cơ quan quản lý nhà nước, hoạt động hòa giải trực tuyến tại một số trung tâm hòa giải, trọng tài thương mại và các phương thức trao đổi điện tử hoặc hệ thống chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp. Các cơ chế này bước đầu tạo điều kiện cho người tiêu dùng và doanh nghiệp giải quyết tranh chấp mà không cần gặp mặt trực tiếp, góp phần giảm chi phí và thời gian xử lý vụ việc.

Theo đánh giá về hoạt động hòa giải và trọng tài trực tuyến tại Việt Nam, nhiều tổ chức giải quyết tranh chấp vẫn chưa có hạ tầng công nghệ chuyên nghiệp; một số đơn vị chưa xây dựng được hệ thống giao dịch điện tử bảo đảm tính bảo mật, xác thực và lưu trữ dữ liệu. Bên cạnh đó, đội ngũ hòa giải viên, trọng tài viên có kỹ năng giải quyết tranh chấp trên môi trường số còn hạn chế (Nguyễn Hưng Quang, 2025).

2.2. Kinh nghiệm quốc tế về cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến

2.2.1. Kinh nghiệm của Ủy ban Liên Hợp Quốc về Luật Thương mại Quốc tế (UNCITRAL)

a. Ban hành khuôn khổ hướng dẫn quốc tế về giải quyết tranh chấp trực tuyến

Ủy ban Liên Hợp Quốc về Luật Thương mại Quốc tế (UNCITRAL) trong xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution – ODR) là việc ban hành Technical Notes on Online Dispute Resolution (Các Ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến)¹ năm 2016 nhằm hỗ trợ các quốc gia xây dựng và vận hành hệ thống ODR đối với các tranh chấp phát sinh từ giao dịch TMĐT xuyên biên giới có giá trị nhỏ (UNCITRAL, 2017). UNCITRAL nhận định sự gia tăng nhanh chóng của các giao dịch trực tuyến xuyên biên giới đã làm phát sinh nhu cầu cấp thiết về một cơ chế giải quyết tranh chấp nhanh chóng, chi phí thấp và dễ tiếp cận trên môi trường số.

b. Thiết kế quy trình ODR theo mô hình nhiều giai đoạn

Theo Các Ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến của UNCITRAL, quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến được thiết kế gồm ba giai đoạn (UNCITRAL, 2017). Giai đoạn thứ nhất là thương lượng trực tuyến (negotiation), trong đó các bên tự trao đổi và tìm kiếm giải pháp giải quyết tranh chấp. Nếu không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ chuyển sang giai đoạn thứ hai là hòa giải hoặc hỗ trợ giải quyết bởi bên thứ ba trung lập (facilitated settlement). Trường hợp hòa giải không thành, vụ việc sẽ được chuyển sang giai đoạn cuối cùng (final stage), nơi một bên thứ ba có thẩm quyền đưa ra quyết định hoặc đề xuất giải pháp giải quyết tranh chấp.

c. Tăng cường trách nhiệm của thương nhân trong hỗ trợ giải quyết tranh chấp

Bên cạnh việc xây dựng quy trình ODR, UNCITRAL còn đề cao các nguyên tắc cốt lõi như công bằng, minh bạch, bảo đảm quyền được trình bày ý kiến của các bên, trách nhiệm giải trình và bảo mật dữ liệu. Đặc biệt, UNCITRAL khuyến nghị các quốc gia công nhận giá trị pháp lý của chứng cứ điện tử, chữ ký điện tử và các giao dịch được thực hiện hoàn toàn trên môi trường số nhằm tạo cơ sở pháp lý cho việc triển khai ODR (UNCITRAL, 2024).

Kinh nghiệm của UNCITRAL cho thấy việc xây dựng một nền tảng ODR thống nhất, có khả năng thực hiện toàn bộ quy trình từ nộp đơn, trao đổi chứng cứ, thương lượng, hòa giải đến đưa ra quyết định trực tuyến sẽ góp phần nâng cao khả năng tiếp cận công lý, giảm chi phí giải quyết tranh chấp và thúc đẩy sự phát triển bền vững của TMĐT xuyên biên giới.

2.2.2. Kinh nghiệm của Liên minh châu Âu (EU)

a. Xây dựng khung pháp lý thống nhất về ODR trên toàn Liên minh châu Âu

Để tạo lập một cơ chế ODR thống nhất trên toàn EU, Nghị viện và Hội đồng châu Âu đã ban hành Quy định số 524/2013/EU ngày 21/5/2013 về giải quyết tranh chấp trực tuyến đối với các tranh chấp tiêu dùng (Regulation on Consumer ODR) [8]. Quy định này đặt mục tiêu xây dựng một nền tảng ODR chung của EU nhằm bảo đảm việc giải quyết tranh chấp ngoài tòa án được thực hiện một cách độc lập, công bằng, minh bạch, hiệu quả, nhanh chóng và với chi phí thấp.

b. Xây dựng nền tảng ODR tập trung ở cấp khu vực

Trên cơ sở Quy định số 524/2013/EU, ngày 15/02/2016², Ủy ban châu Âu chính thức đưa vào vận hành Nền tảng ODR của EU (European ODR Platform). Đây là cổng thông tin điện tử tập trung, hoạt động bằng 24 ngôn ngữ chính thức của EU, cho phép người tiêu dùng và doanh nghiệp nộp đơn khiếu nại trực tuyến đối với các tranh chấp phát sinh từ hợp đồng mua bán hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ trực tuyến. Sau khi tiếp nhận đơn, nền tảng sẽ chuyển vụ việc đến tổ chức giải quyết tranh chấp ngoài tòa án (ADR) có thẩm quyền để tiến hành hòa giải hoặc giải quyết tranh chấp.

1) UNCITRAL (2017). *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. https://uncitral.un.org/sites/default/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf, truy cập ngày 22/05/2026.

2) Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR) (Quy định (EU) số 524/2013 của Nghị viện châu Âu và Hội đồng ngày 21 tháng 5 năm 2013 về giải quyết tranh chấp trực tuyến đối với tranh chấp tiêu dùng, sửa đổi Quy định (EC) số 2006/2004 và Chỉ thị 2009/22/EC (Quy định về giải quyết tranh chấp trực tuyến trong lĩnh vực tiêu dùng)).

c. Áp dụng mô hình “một cửa” trong giải quyết tranh chấp trực tuyến

Một kinh nghiệm quan trọng của EU là xây dựng cơ chế ODR theo mô hình “một cửa” (single-entry point), giúp người tiêu dùng ở các quốc gia thành viên có thể tiếp cận cùng một hệ thống giải quyết tranh chấp thay vì phải tìm kiếm cơ quan có thẩm quyền tại từng quốc gia (United Nations, 2024). Đồng thời, EU yêu cầu các thương nhân kinh doanh trực tuyến phải công khai đường dẫn đến nền tảng ODR trên website của mình và cung cấp thông tin về khả năng sử dụng ODR khi phát sinh tranh chấp với người tiêu dùng. Điều này góp phần nâng cao khả năng tiếp cận công lý và tăng cường niềm tin của người tiêu dùng đối với TMĐT xuyên biên giới.

d. Tăng cường trách nhiệm của thương nhân trong hỗ trợ giải quyết tranh chấp

Bên cạnh những kết quả tích cực, thực tiễn vận hành cho thấy nền tảng ODR của EU chưa đạt hiệu quả như kỳ vọng. Theo đánh giá của các cơ quan EU, mặc dù nền tảng thu hút từ hai đến ba triệu lượt truy cập mỗi năm, nhưng số lượng vụ việc thực sự được chuyển đến các cơ quan ADR để giải quyết lại rất thấp. Do đó, Liên minh châu Âu đã ban hành Quy định (EU) 2024/3228 bãi bỏ Quy định số 524/2013/EU và chấm dứt hoạt động của Nền tảng ODR từ ngày 20/7/2025³. Tuy nhiên, kinh nghiệm của EU vẫn cho thấy giá trị của việc xây dựng một cơ chế ODR thống nhất, minh bạch và có sự hỗ trợ của công nghệ nhằm giải quyết hiệu quả các tranh chấp phát sinh trong môi trường số.

2.3. Đề xuất giải pháp về hoàn thành cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến đối với Việt Nam

2.3.1. Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý chuyên biệt về giải quyết tranh chấp trực tuyến

Kinh nghiệm của UNCITRAL và EU cho thấy việc xây dựng một khuôn khổ pháp lý thống nhất là điều kiện tiên quyết để cơ chế ODR vận hành hiệu quả. Trong khi UNCITRAL ban hành Technical Notes on Online Dispute Resolution làm cơ sở hướng dẫn các quốc gia xây dựng hệ thống ODR, EU đã thiết lập một hành lang pháp lý riêng thông qua Quy định số 524/2013/EU để điều chỉnh hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến. Trong khi đó, Việt Nam hiện vẫn chưa có văn bản pháp luật chuyên biệt điều chỉnh ODR mà chỉ dựa trên các quy định phân tán trong nhiều văn bản pháp luật khác nhau. Vì vậy, cần nghiên cứu ban hành các quy định riêng về ODR, trong đó quy định rõ phạm vi áp dụng, nguyên tắc hoạt động, quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến, giá trị pháp lý của kết quả giải quyết tranh chấp và cơ chế công nhận, thi hành kết quả ODR.

2.3.2. Xây dựng nền tảng ODR quốc gia theo mô hình tập trung

Một bài học quan trọng từ EU là việc xây dựng Nền tảng ODR tập trung cho phép người tiêu dùng và doanh nghiệp tiếp cận cùng một hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến. Trong khi đó, tại Việt Nam, các tranh chấp hiện chủ yếu được giải quyết thông qua các kênh khiếu nại riêng lẻ của sàn thương mại điện tử, cơ quan quản lý nhà nước hoặc trung tâm hòa giải, trọng tài. Do đó, Việt Nam cần nghiên cứu xây dựng một cổng ODR quốc gia thống nhất, đóng vai trò là đầu mối tiếp nhận, phân loại và chuyển giao tranh chấp đến các cơ quan hòa giải, trọng tài hoặc cơ quan có thẩm quyền. Nền tảng này cần được tích hợp với hệ thống thương mại điện tử, cổng dịch vụ công và các cơ sở dữ liệu liên quan nhằm bảo đảm tính thuận tiện và khả năng tiếp cận của người sử dụng.

2.3.3. Thiết kế quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến nhiều giai đoạn

UNCITRAL đề xuất quy trình ODR gồm ba giai đoạn là thương lượng trực tuyến, hòa giải với sự hỗ trợ của bên thứ ba trung lập và giải quyết cuối cùng bởi chủ thể có thẩm quyền. Mô hình này giúp ưu tiên các phương thức giải quyết tranh chấp thân thiện, tiết kiệm chi phí trước khi áp dụng các biện pháp mang tính quyết định. Việt Nam có thể tham khảo kinh nghiệm này để xây dựng quy trình ODR theo hướng linh hoạt, khuyến khích các bên tự thương lượng và hòa giải trước khi chuyển sang trọng tài hoặc tòa án. Điều này không chỉ giảm áp lực cho các cơ quan tài phán mà còn nâng cao tỷ lệ giải quyết tranh chấp thành công thông qua thỏa thuận.

3) Regulation (EU) 2024/3228 of the European Parliament and of the Council of 19 December 2024 repealing Regulation (EU) No 524/2013, and amending Regulations (EU) 2017/2394 and (EU) 2018/1724 with regard to the discontinuation of the European Online Dispute Resolution Platform. (Quy định (EU) 2024/3228 ngày 19 tháng 12 năm 2024 bãi bỏ Nghị định (EU) số 524/2013 và sửa đổi các Nghị định (EU) 2017/2394 và (EU) 2018/1724 liên quan đến việc chấm dứt hoạt động của Nền tảng Giải quyết tranh chấp trực tuyến của Liên minh châu Âu).

2.3.4. Hoàn thiện quy định về chứng cứ điện tử và giao dịch điện tử

Một trong những khuyến nghị quan trọng của UNCITRAL là công nhận giá trị pháp lý của chứng cứ điện tử, chữ ký điện tử và các giao dịch được thực hiện hoàn toàn trên môi trường số. Mặc dù Việt Nam đã có Luật Giao dịch điện tử hiện hành, nhưng vẫn cần tiếp tục hoàn thiện các quy định liên quan đến thu thập, xác thực, lưu trữ và sử dụng chứng cứ điện tử trong quá trình giải quyết tranh chấp trực tuyến. Đây là điều kiện cần thiết để bảo đảm tính hợp pháp, độ tin cậy và khả năng thi hành của các quyết định được đưa ra thông qua cơ chế ODR.

2.3.5. Nâng cao trách nhiệm của sàn thương mại điện tử và thương nhân

Kinh nghiệm từ EU cho thấy các thương nhân kinh doanh trực tuyến được yêu cầu cung cấp thông tin và hỗ trợ người tiêu dùng tiếp cận cơ chế ODR. Đối với Việt Nam, cần bổ sung quy định yêu cầu các sàn TMĐT và doanh nghiệp kinh doanh trực tuyến thiết lập cơ chế tiếp nhận khiếu nại, kết nối với hệ thống ODR quốc gia và công khai quy trình giải quyết tranh chấp trên nền tảng của mình. Việc nâng cao trách nhiệm của các chủ thể kinh doanh sẽ góp phần giảm thiểu tranh chấp, tăng cường bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và nâng cao niềm tin đối với môi trường TMĐT.

2.3.6. Đầu tư hạ tầng công nghệ và phát triển nguồn nhân lực cho ODR

Thực trạng hiện nay cho thấy nhiều tổ chức giải quyết tranh chấp tại Việt Nam vẫn chưa có hạ tầng công nghệ đáp ứng yêu cầu của ODR, đồng thời đội ngũ hòa giải viên, trọng tài viên còn hạn chế về kỹ năng xử lý tranh chấp trên môi trường số. Vì vậy, Nhà nước cần có chính sách đầu tư, hỗ trợ phát triển các nền tảng công nghệ bảo đảm tính bảo mật, xác thực và lưu trữ dữ liệu. Song song với đó là việc đào tạo đội ngũ hòa giải viên, trọng tài viên, luật sư và cán bộ quản lý có kiến thức về công nghệ số, TMĐT và giải quyết tranh chấp trực tuyến nhằm đáp ứng yêu cầu của quá trình chuyển đổi số trong lĩnh vực tư pháp và thương mại.

3. Kết luận

Sự phát triển của TMĐT đặt ra yêu cầu cấp thiết phải xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến hiệu quả nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia giao dịch. Qua nghiên cứu thực trạng tại Việt Nam và kinh nghiệm của UNCITRAL, Liên minh châu Âu (EU), có thể thấy ODR là xu hướng tất yếu trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế. Vì vậy, Việt Nam cần tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, xây dựng nền tảng ODR thống nhất, hoàn thiện quy định về chứng cứ điện tử và nâng cao trách nhiệm của các chủ thể tham gia TMĐT nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế số.

Tài liệu tham khảo

Nguyễn Hoàng Văn, Nguyễn Hoàng Bảo Trâm, Trần Thị Huyền Trang, Đỗ Thùy Dương, & Phạm Quỳnh Trang (2026). *Pháp luật về giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử xuyên biên giới: Kinh nghiệm quốc tế và hàm ý với Việt Nam*. Tạp chí Công thương. <https://ojs.tapchicongthuong.vn/vi/ojs-post/phap-luat-ve-giai-quet-tranh-chap-truc-tuyen-trong-thuong-mai-dien-tu-xuyen-bien-gioi-kinh-nghiem-quoc-te-va-ham-y-voi-viet-nam-512620.htm>.

Nguyễn Hưng Quang (2025). *Một số vấn đề thực tiễn khi áp dụng cơ chế giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài, hòa giải trực tuyến tại Việt Nam*. https://vnlawfind.com.vn/wp-content/uploads/2025/08/Thuc-tien-ap-dung-ODR-tai-Viet-Nam_Nguyen-Hung-Quang_VI.pdf.

Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia (2025). *Gia tăng phản ánh, khiếu nại từ thương mại điện tử: Khuyến nghị từ Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia*. <https://vcc.gov.vn/default.aspx?page=news&do=detail&id=ef2abfee-814a-4a10-9c76-776ee67f182d>.

United Nations Commission on International Trade Law (2017). *Technical notes on online dispute resolution*. United Nations. https://uncitral.un.org/sites/default/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf.

United Nations Commission on International Trade Law (2024). *iGLIP report on online dispute resolution*. https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/iglip_report.pdf.

United Nations Conference on Trade and Development (2024). *Consumer dispute resolution in the world* (UNCTAD/DITC/CPLP/2023/2). United Nations. https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2023d2_en.pdf.

Yên Hương (2024). *Cam kết bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử*. Cổng thông tin Xúc tiến thương mại Quảng Ninh. <https://qnitrade.gov.vn/cam-ket-bao-ve-quyen-loi-nguoi-tieu-dung-trong-thuong-mai-dien-tu/>.

Vietnam E-Commerce Association. (2025). *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2025*. <https://vecom.vn/bao-cao-chi-so-thuong-mai-dien-tu-viet-nam-2025>.