

Thúc đẩy giải quyết tranh chấp trực tuyến trong Thương mại điện tử nhằm bảo vệ người tiêu dùng

Nguyễn Anh Dương



Khóa tập huấn này được thực hiện trong khuôn khổ Dự án “Thúc đẩy giải quyết tranh chấp trực tuyến trong Thương mại điện tử nhằm bảo vệ người tiêu dùng”, do Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc tài trợ, quản lý bởi Công ty DT Global Australia.

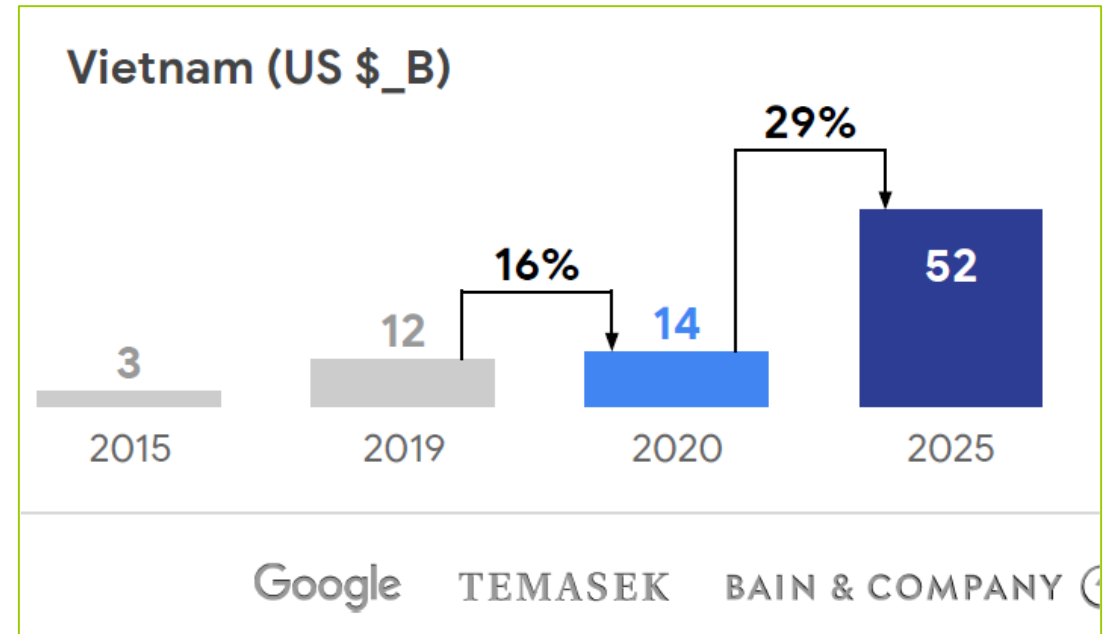
Báo cáo nghiên cứu của Dự án hiện vẫn đang được hoàn thiện. Các quan điểm và nhận định trong báo cáo và trong khóa tập huấn là của nhóm tác giả.



Giới thiệu

- Khu vực Đông Nam Á vẫn được đánh giá có nhiều tiềm năng tăng trưởng TMĐT
- Việt Nam đã tham gia nhiều FTA, trong đó có cả các FTA thế hệ mới;
 - *TMĐT vẫn là nội dung tương đối mới trong các FTA.*

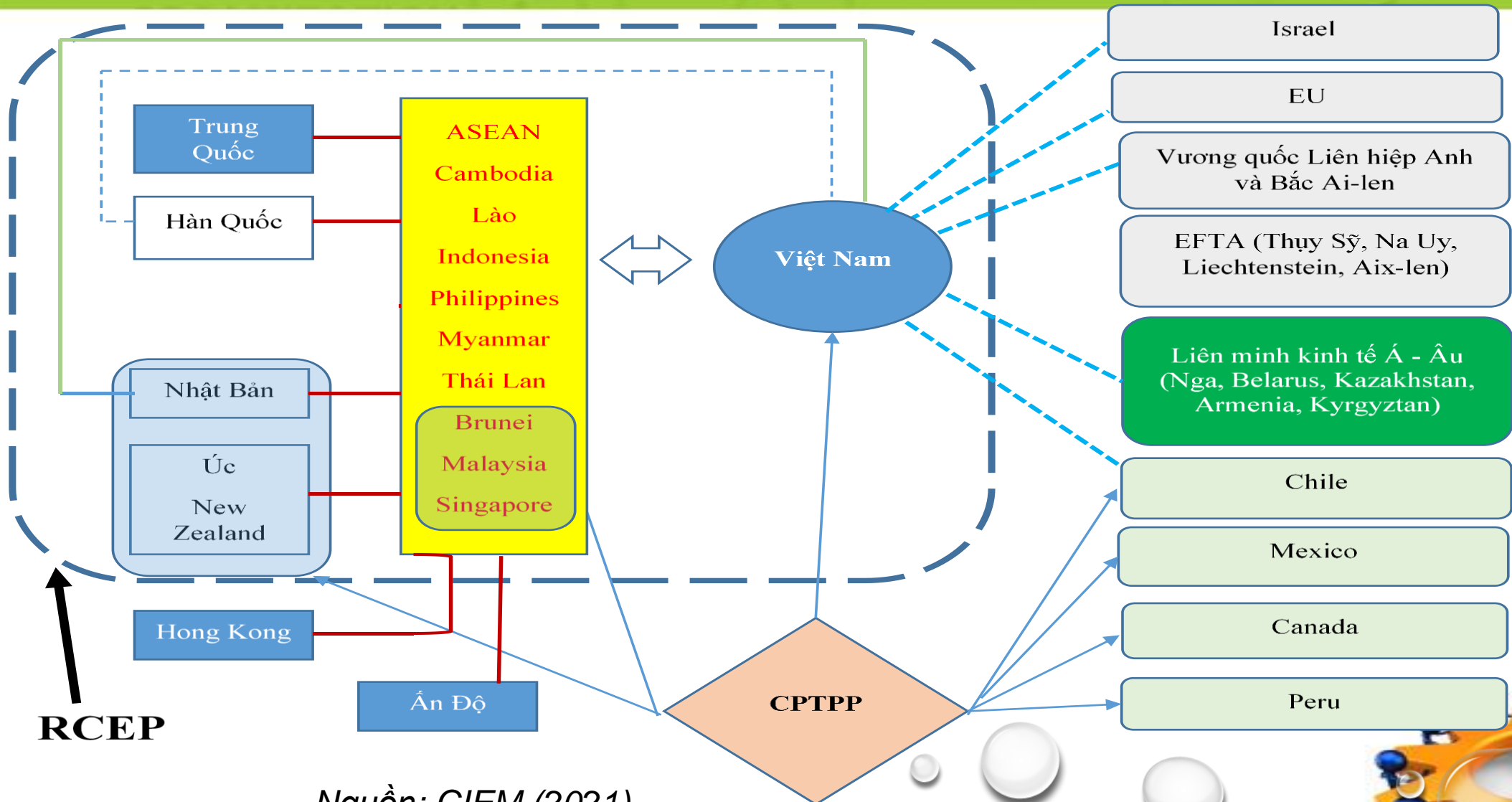
Hiểu và chuẩn bị có ý nghĩa quan trọng để tận dụng hiệu quả các cơ hội từ các FTA đối với TMĐT



Nguồn: Google, Temasek and Bain (2020).



Các FTA của Việt Nam



Nguồn: CIEM (2021).

TMĐT là nội dung tương đối mới trong các FTA của VN

	RCEP	EVFTA	CPTPP	AFTA	ACFTA	AKFTA	AJCEP	AIFTA	AANZFTA	AHKFTA
Xóa bỏ thuế quan	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Quy tắc xuất xứ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dệt may	X	X	X						X	
Hải quan và tạo thuận lợi thương mại	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Phòng vệ thương mại	X	X	X		X	X	X	X	X	
SPS	X	X	X	X			X		X	X
TBT	X	X	X	X					X	X
Dịch vụ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dịch vụ tài chính	X	X	X	X		X			X	
Đầu tư	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Cơ chế ISDS			X	X	X	X		X	X	
Nhập cảnh tạm thời cho khách kinh doanh	X	X	X	X					X	
Viễn thông	X	X	X						X	
Thương mại điện tử	X	X	X						X	
Mua sắm công	X	X	X							
Chính sách cạnh tranh	X	X	X						X	
Doanh nghiệp nhà nước		X	X							
Sở hữu trí tuệ	X	X	X						X	
Lao động		X	X							
Môi trường		X	X							
Doanh nghiệp nhỏ và vừa	X									
Hợp tác và nâng cao năng lực	X	X	X	X	X		X		X	X
Giải quyết tranh chấp	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nguồn: Cập nhật của CIEM (2021) dựa trên tổng hợp của VCCI

TMĐT trong CPTPP (1)

- Các chính sách chung;
 - Cam kết không đánh thuế XNK đối với truyền dẫn điện tử;
 - Cam kết không phân biệt đối xử giữa các sản phẩm KTS tương tự nhau;..
- Các cam kết liên quan đến bảo vệ người tiêu dùng;
 - Pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng trên môi trường mạng trước gian lận, lừa đảo trong TMĐT;
 - Pháp luật để bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng trong TMĐT.



TMĐT trong CPTPP (2)

- Cam kết tôn trọng tự do của các chủ thể tham gia thương mại điện tử
 - *Quyền tự do của người kinh doanh;*
 - *Quyền tự do của người tiêu dùng;*
 - *Quyền tự do của nhà cung cấp hạ tầng.*
- Các bảo lưu
 - *Quyền áp các loại thuế, phí, lệ phí nội địa đối với các nội dung được truyền bằng phương thức điện tử;*
 - *Riêng VN.*



TMĐT trong EVFTA

- Không áp dụng các loại thuế hải quan đối với giao dịch điện tử.
- Cam kết hợp tác thông qua việc duy trì đối thoại về các vấn đề quản lý được đặt ra trong thương mại điện tử, bao gồm:
 - *Trách nhiệm của các nhà cung cấp dịch vụ trung gian trong việc truyền dẫn hay lưu trữ thông tin;*
 - *Ứng xử với các hình thức liên lạc điện tử trong thương mại không được sự cho phép của người nhận (như thư điện tử chào hàng, quảng cáo...);*
 - *Bảo vệ người tiêu dùng khi tham gia giao dịch điện tử.*



TMĐT trong RCEP

- Thuận lợi hóa thương mại;
- Ban hành quy định bảo vệ người tiêu dùng để ngăn chặn gian lận, lừa đảo trên TMĐT;
- Không áp dụng thuế hải quan đối với các loại hình truyền dẫn điện tử giữa các bên;
- Yêu cầu đặt trang thiết bị máy tính trên lãnh thổ quốc gia như là điều kiện để thực hiện kinh doanh trên lãnh thổ quốc gia của bên đó?
- Khả năng giải quyết tranh chấp?



Nguồn tài liệu

- <http://cptpp.moit.gov.vn/>
- <http://evfta.moit.gov.vn/>
- <http://www.fta.moit.gov.vn>
- <https://trungtamwto.vn/>
- <https://rcepsec.org/>

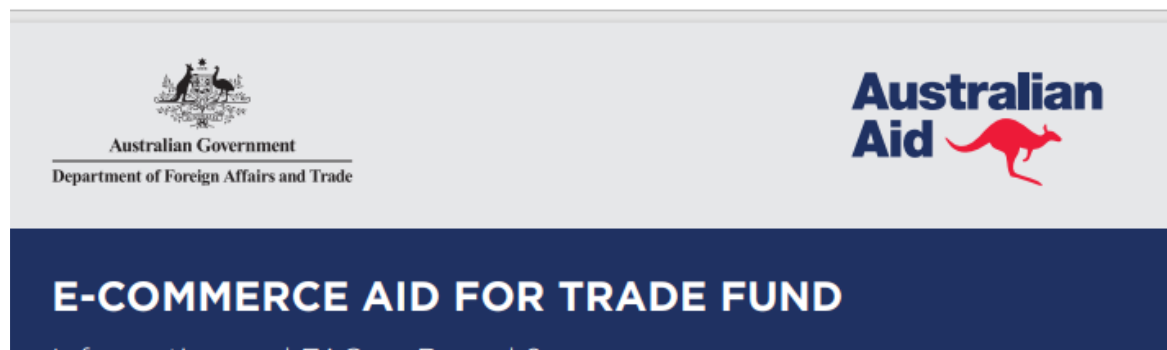


Tiếp cận ODR: Tại sao lại cần?

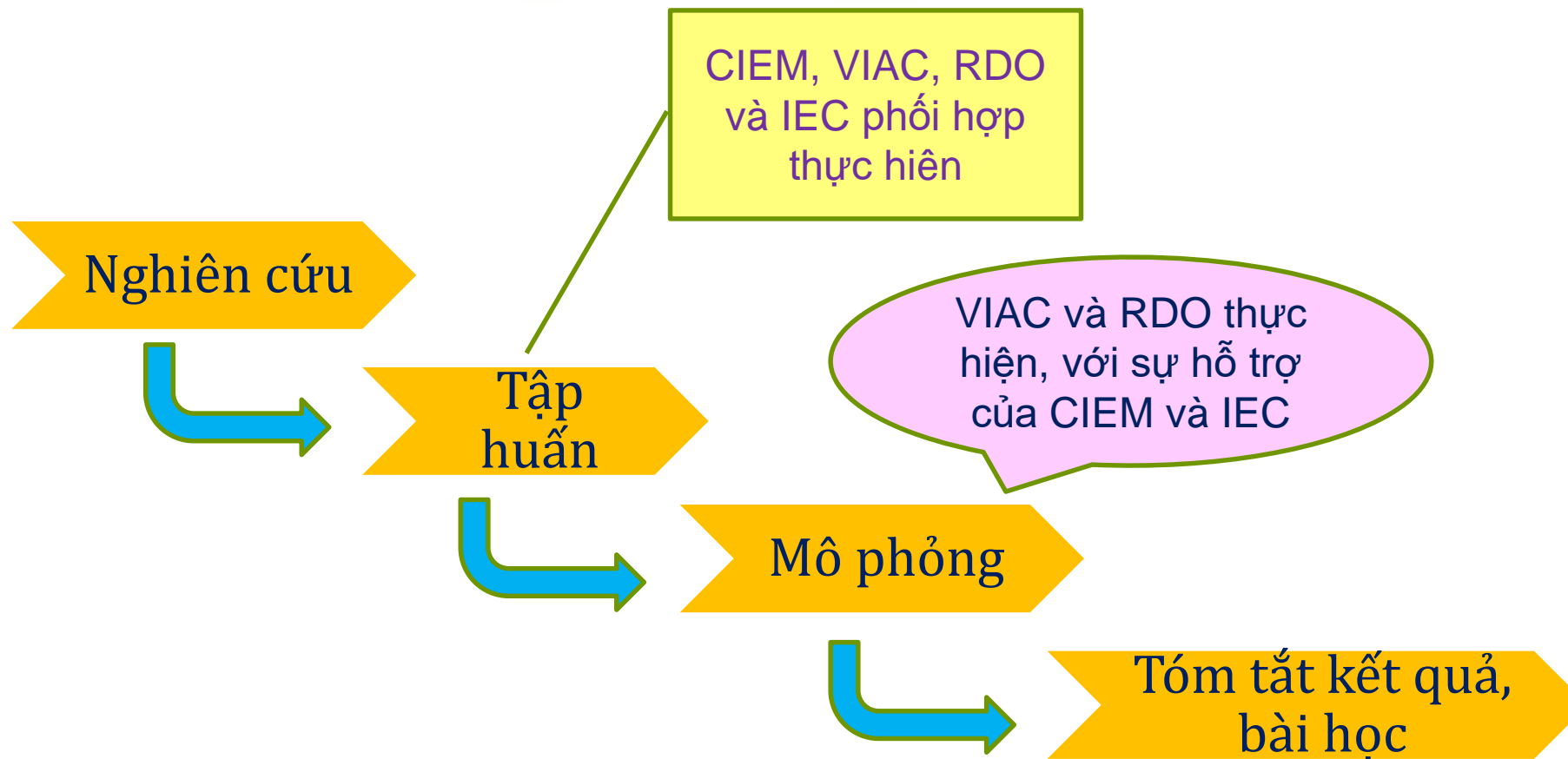
- APEC bắt đầu thảo luận việc thúc đẩy ODR năm 2016.
 - *Khung khổ hợp tác APEC về ODR được thông qua năm 2019.*
- Hoạt động thương mại điện tử phát triển nhanh chóng ở Việt Nam
 - *Hạn chế trong giải quyết tranh chấp trên nền tảng TMĐT*
- Đại dịch COVID-19 và gián đoạn chuỗi cung ứng
 - *Tranh chấp nhiều hơn (gồm cả xuyên biên giới), khó/không thể giải quyết trực tiếp*



- Dự án “Thúc đẩy giải quyết tranh chấp trực tuyến trong Thương mại điện tử nhằm bảo vệ người tiêu dùng”, nhưng hướng vào ODR nói chung, áp dụng cho các tranh chấp trong mọi lĩnh vực kinh doanh (không chỉ qua nền tảng thương mại điện tử).



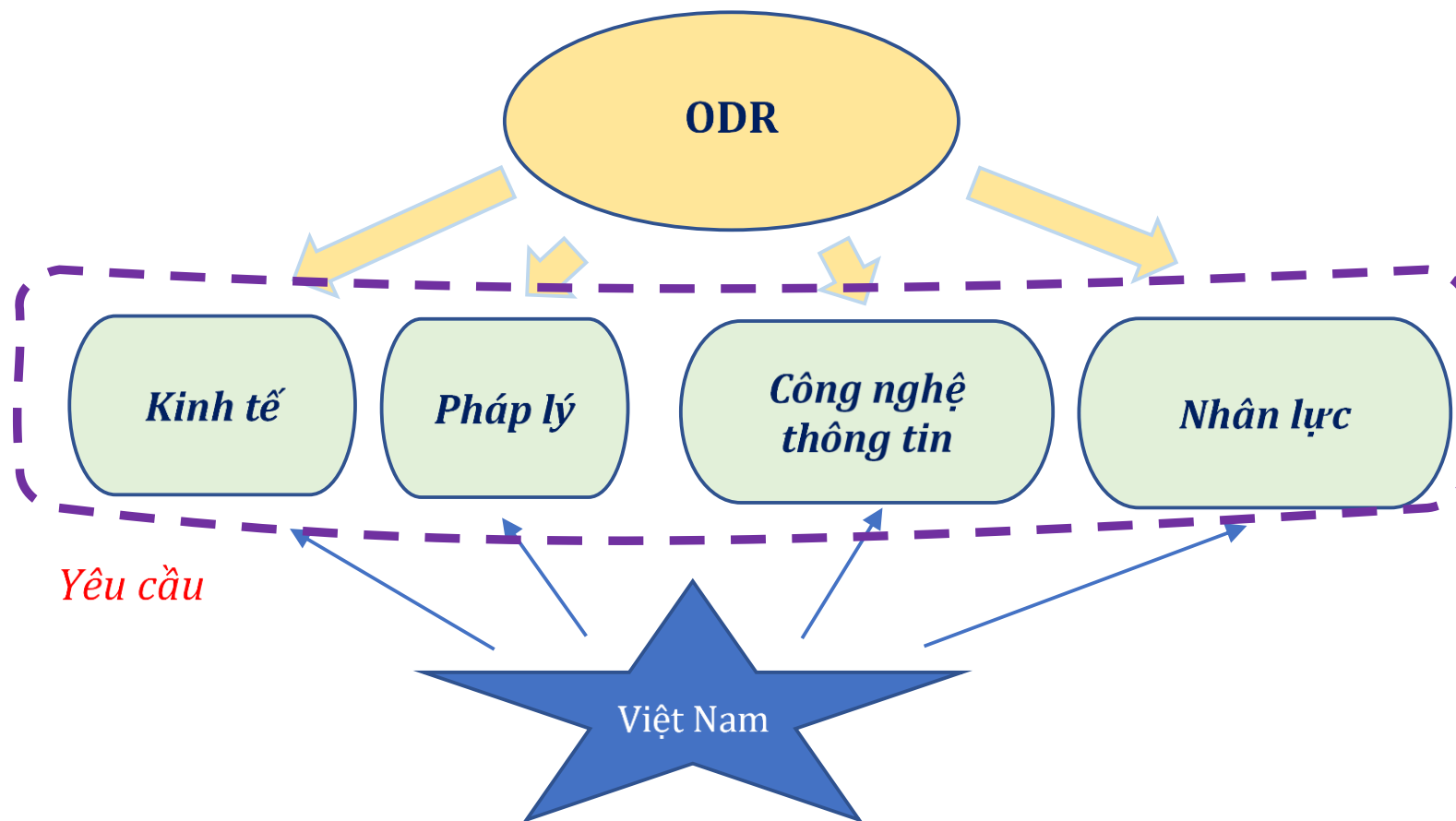
Các hoạt động chính của Dự án



Nguồn: Nhóm tác giả



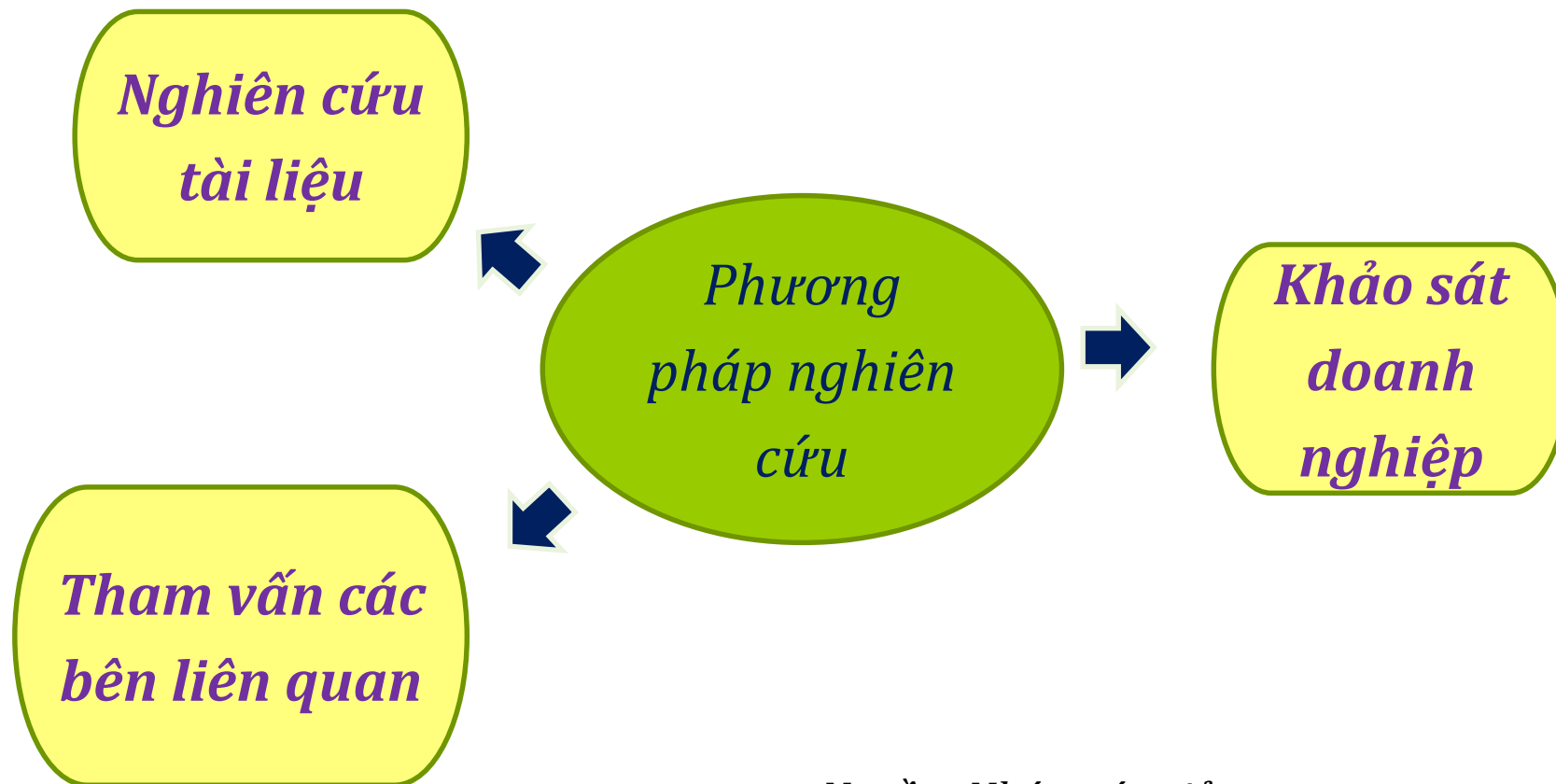
Khung khổ nghiên cứu



Nguồn: Nhóm tác giả



Phương pháp nghiên cứu



Nguồn: Nhóm tác giả

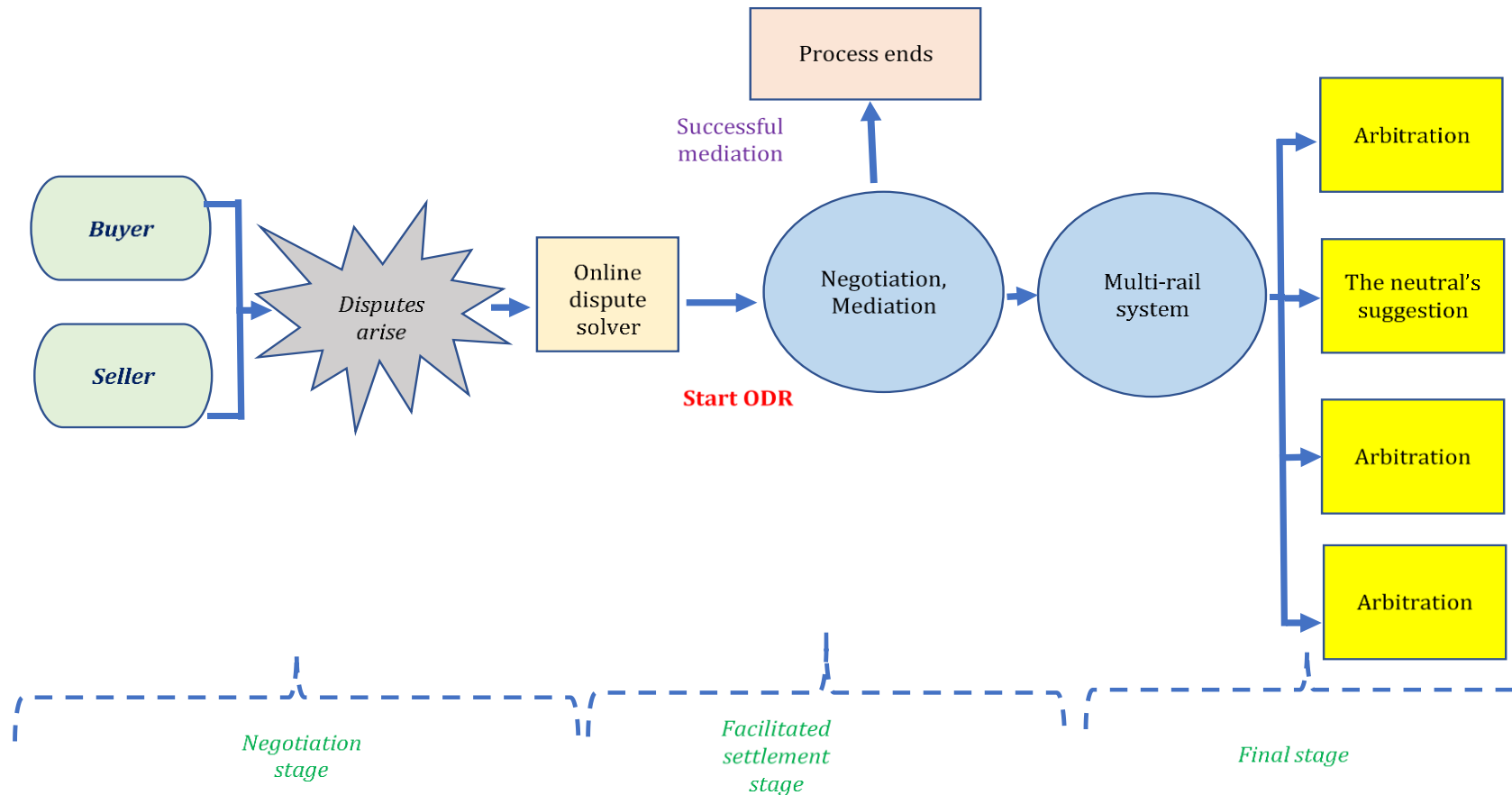


ODR là gì?

- Giải quyết tranh chấp: (các) quy trình có thể được sử dụng để giải quyết tranh chấp giữa các bên.
- Giải quyết tranh chấp thay thế (ADR): Thay thế ~ “ngoài tòa án”
 - *Thương lượng;*
 - *Hòa giải;*
 - *Trọng tài.*
- Giải quyết tranh chấp trực tuyến: ADR có sử dụng nền tảng trực tuyến.
 - *ODR nói chung và cơ chế giải quyết tranh chấp trong nền tảng thương mại điện tử.*



Minh họa quy trình ODR



Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả.



Ưu điểm của ODR

- Khả thi về kinh tế, hiệu quả, nhanh chóng, linh hoạt (đặc biệt đối với MSME);
- Tương tác không đồng bộ, không đối đầu;
- Giao tiếp nhiều hơn, thuận tiện hơn và cho phép tiếp cận trung lập tốt hơn;
- Không giới hạn phạm vi lãnh thổ;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho lưu trữ hồ sơ, lưu trữ dữ liệu, quản lý tài liệu, tìm kiếm, diễn đàn trung lập.

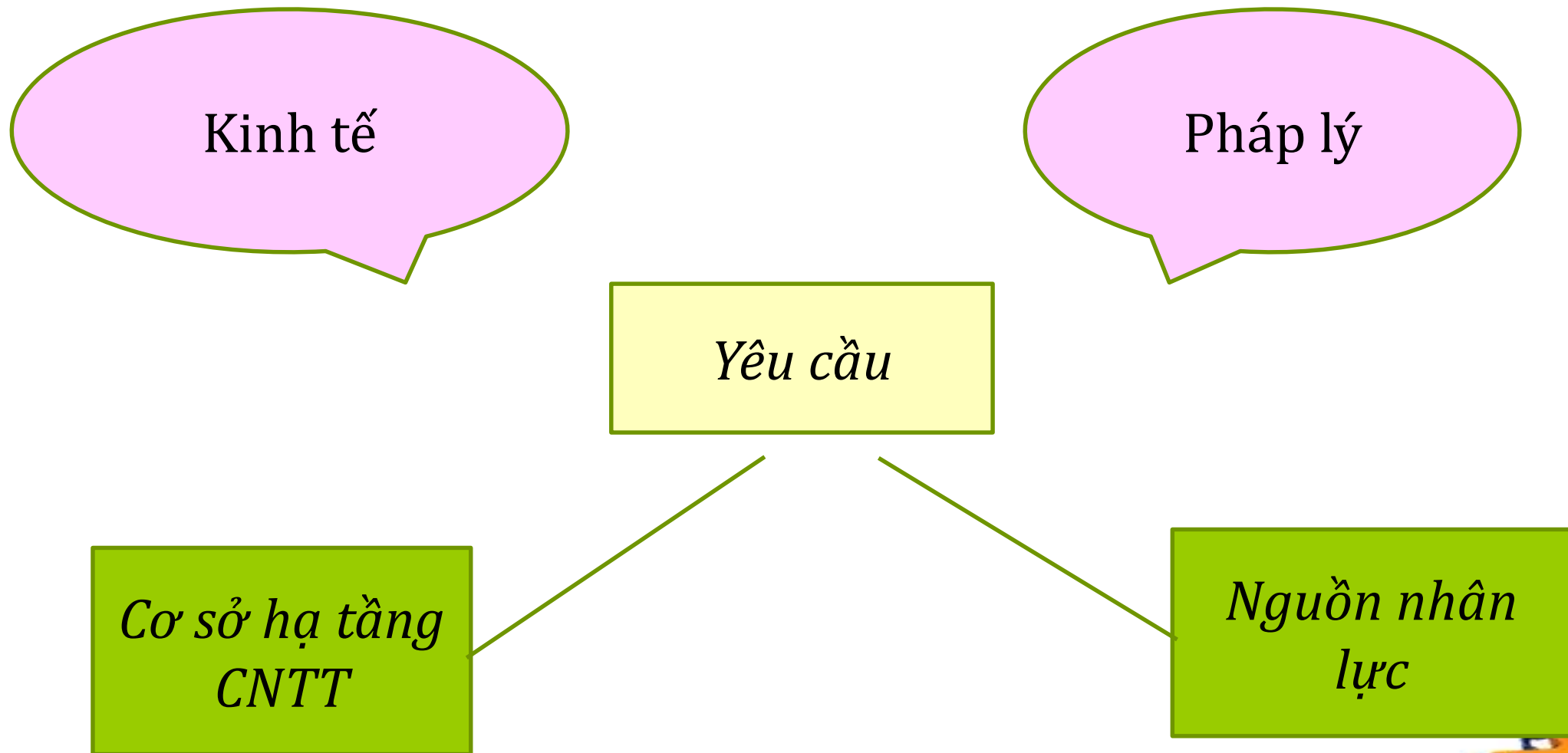


Nhược điểm của ODR

- Yêu cầu về kỹ năng sử dụng máy tính;
- Rào cản ngôn ngữ;
- Thiếu tiêu chuẩn pháp lý rõ ràng cho ODR.



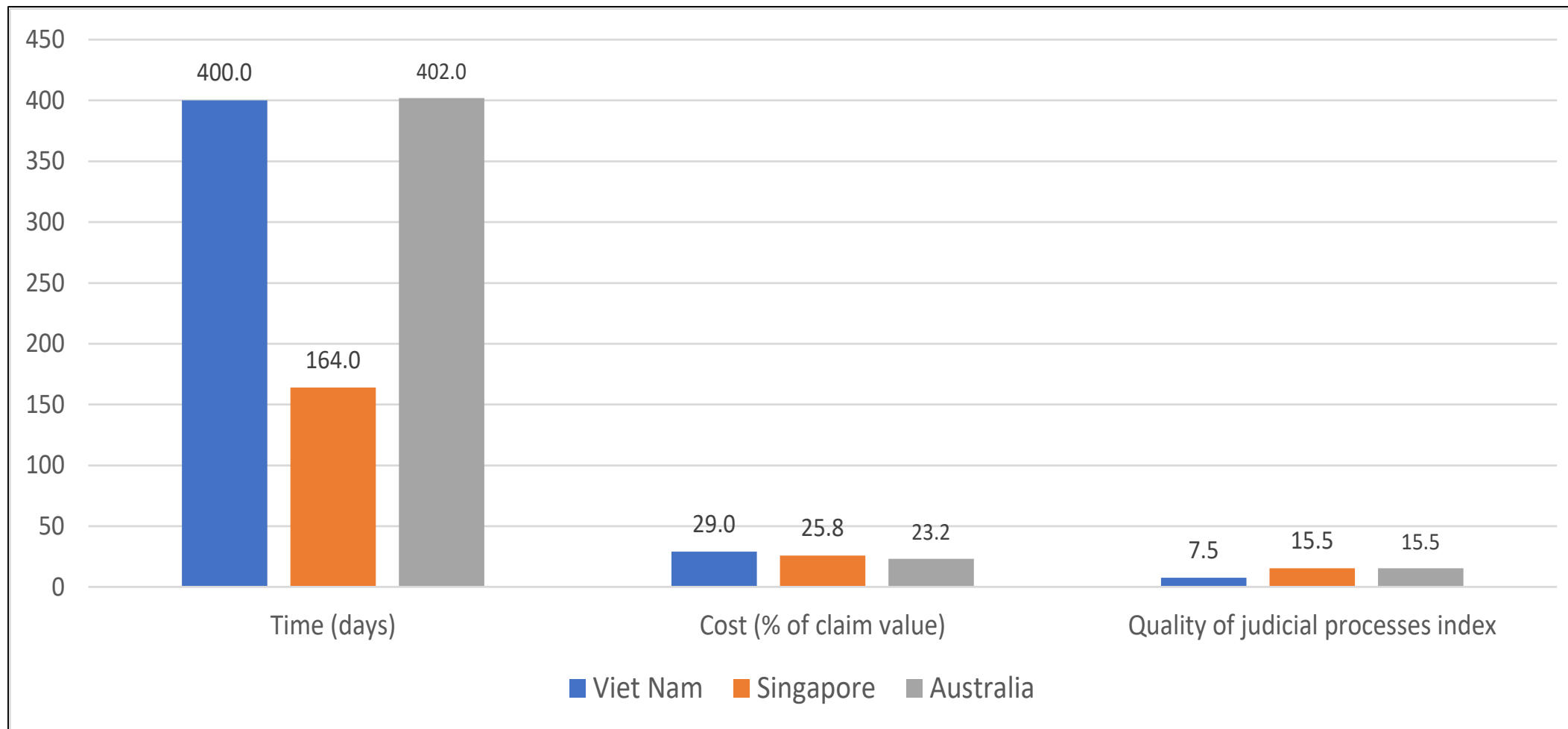
Những yêu cầu áp dụng ODR



Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả.



Thực thi hợp đồng ở Việt Nam

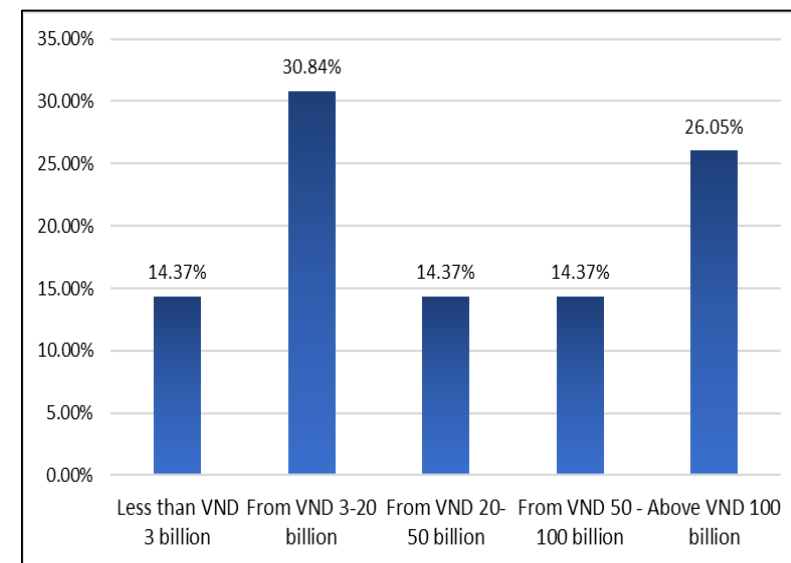
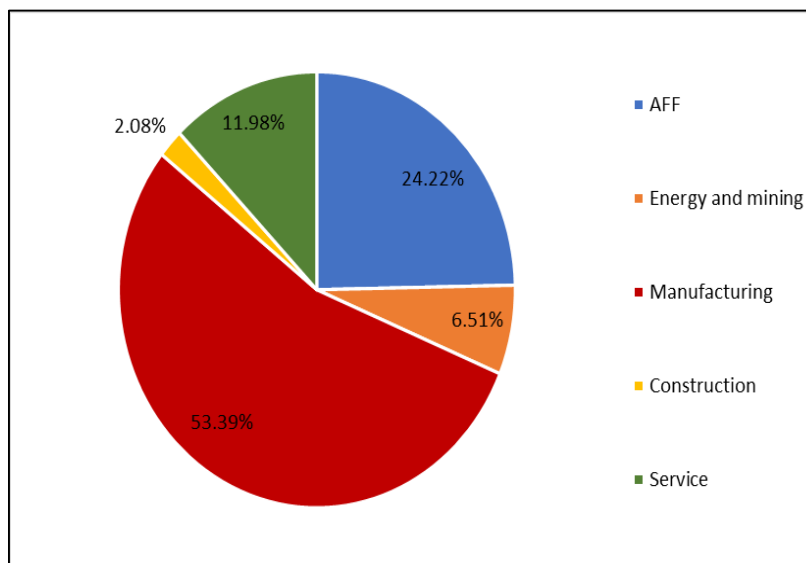
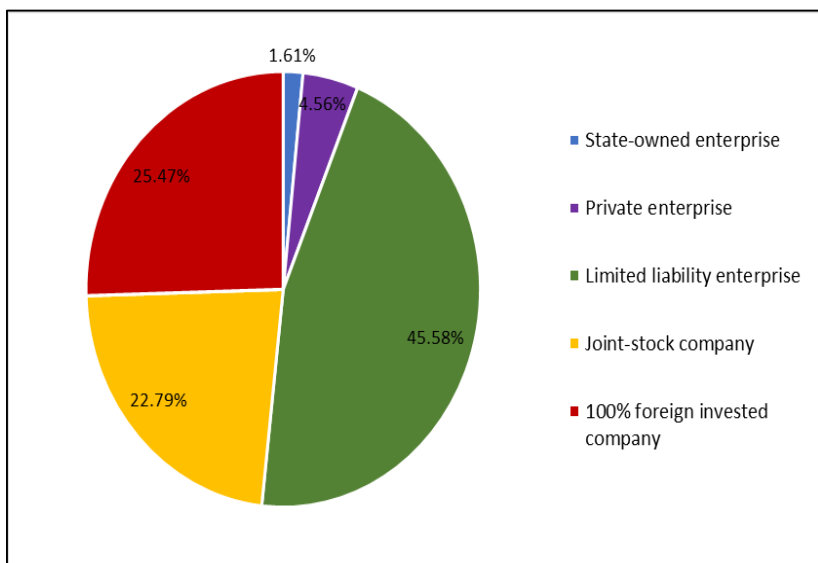


Nguồn: Ngân hàng thế giới (2019).



Khảo sát doanh nghiệp Việt Nam

➤ Thực hiện với 373 doanh nghiệp:

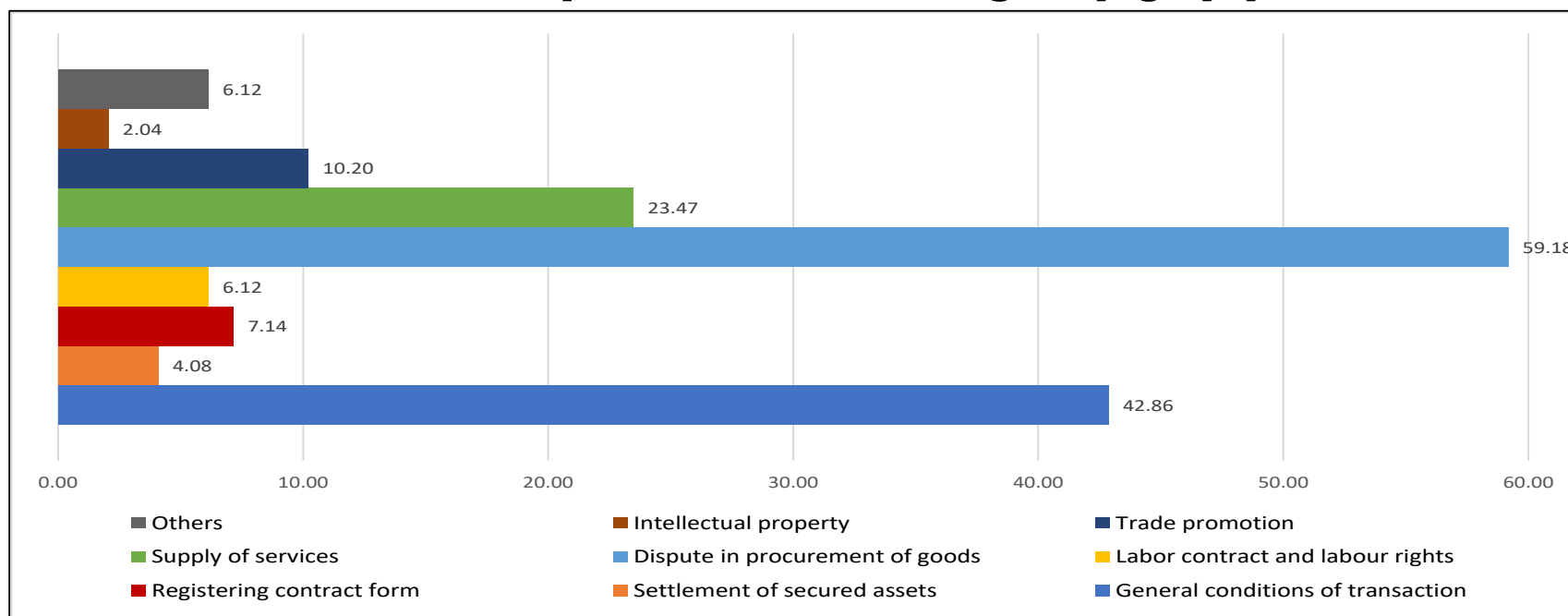


Nguồn: Nhóm tác giả.



- Chỉ có 24,4% doanh nghiệp đã từng có tranh chấp với khách hàng/nhà cung cấp hoặc cả hai.

Loại tranh chấp mà các doanh nghiệp gặp phải



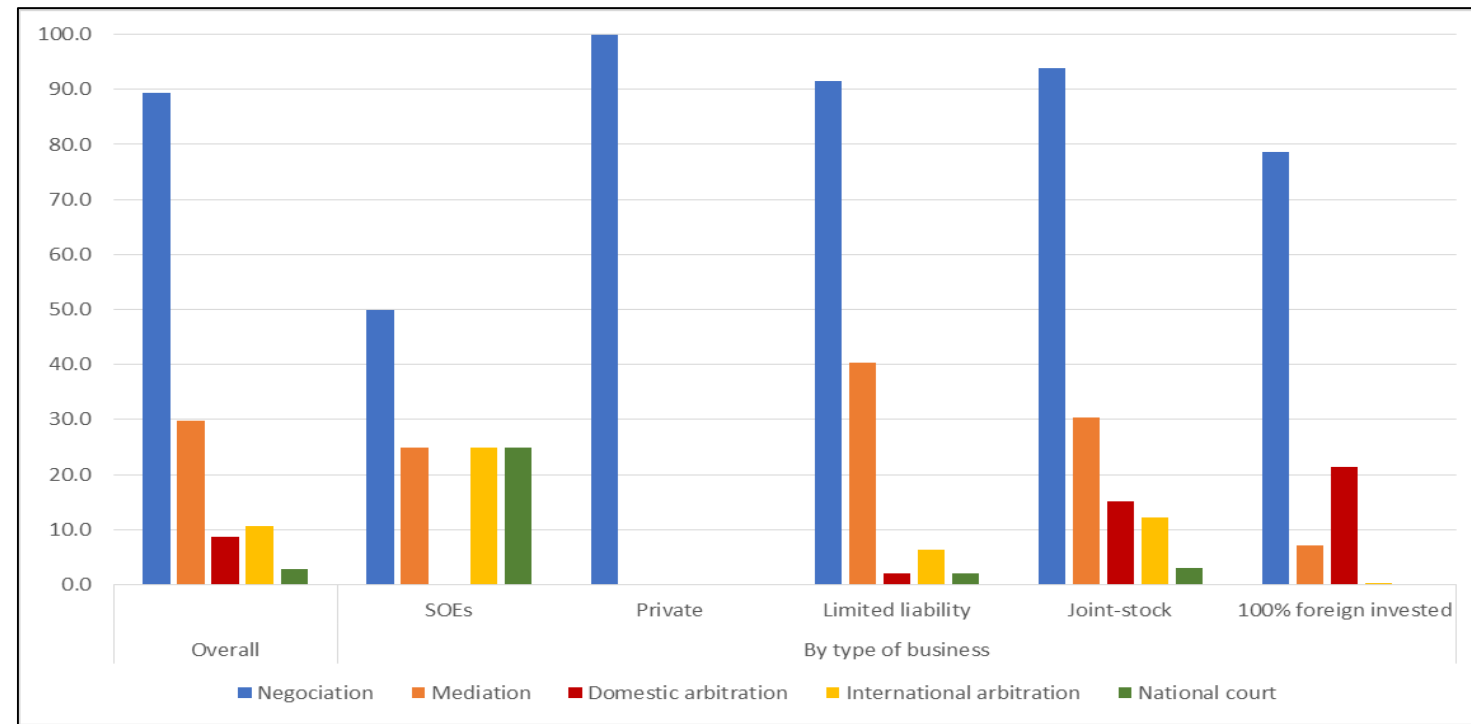
Nguồn: Nhóm tác giả



➤ Thương lượng vẫn là phương thức giải quyết tranh chấp phổ biến nhất

– Lý do không sử dụng trọng tài/tòa án: cần luật sư chuyên môn hoặc có bộ phận pháp chế nội bộ

Phương thức giải quyết tranh chấp (%)



Nguồn: Nhóm tác giả.



- # Business
- Thời gian giải quyết tranh chấp đa dạng: 45,65% dưới 1 tháng, 27,17% từ 1-3 tháng; 15,22% từ 3-6 tháng.
 - Chỉ ¼ các doanh nghiệp được khảo sát đã từng nghe đến ODR: Chủ yếu qua truyền thông (~ 53%), mạng xã hội (42%), đào tạo/hội nghị (30%).
 - *Nhưng, tự đánh giá hiểu biết về ODR: khá thấp.*
 - *DN lâu năm hơn → hiểu biết về ODR nhiều hơn.*
 - **Chỉ 32,29% doanh nghiệp được khảo sát cho rằng ODR có thể áp dụng tại Việt Nam.**
 - 74% có nhu cầu đào tạo về ODR.
 - *69% đề xuất các khóa đào tạo dưới 3 ngày.*



Đề xuất

Đề xuất chung

*Cơ sở kinh tế
và pháp lý*

*Cơ sở hạ tầng
CNTT*

*Nguồn nhân
lực*

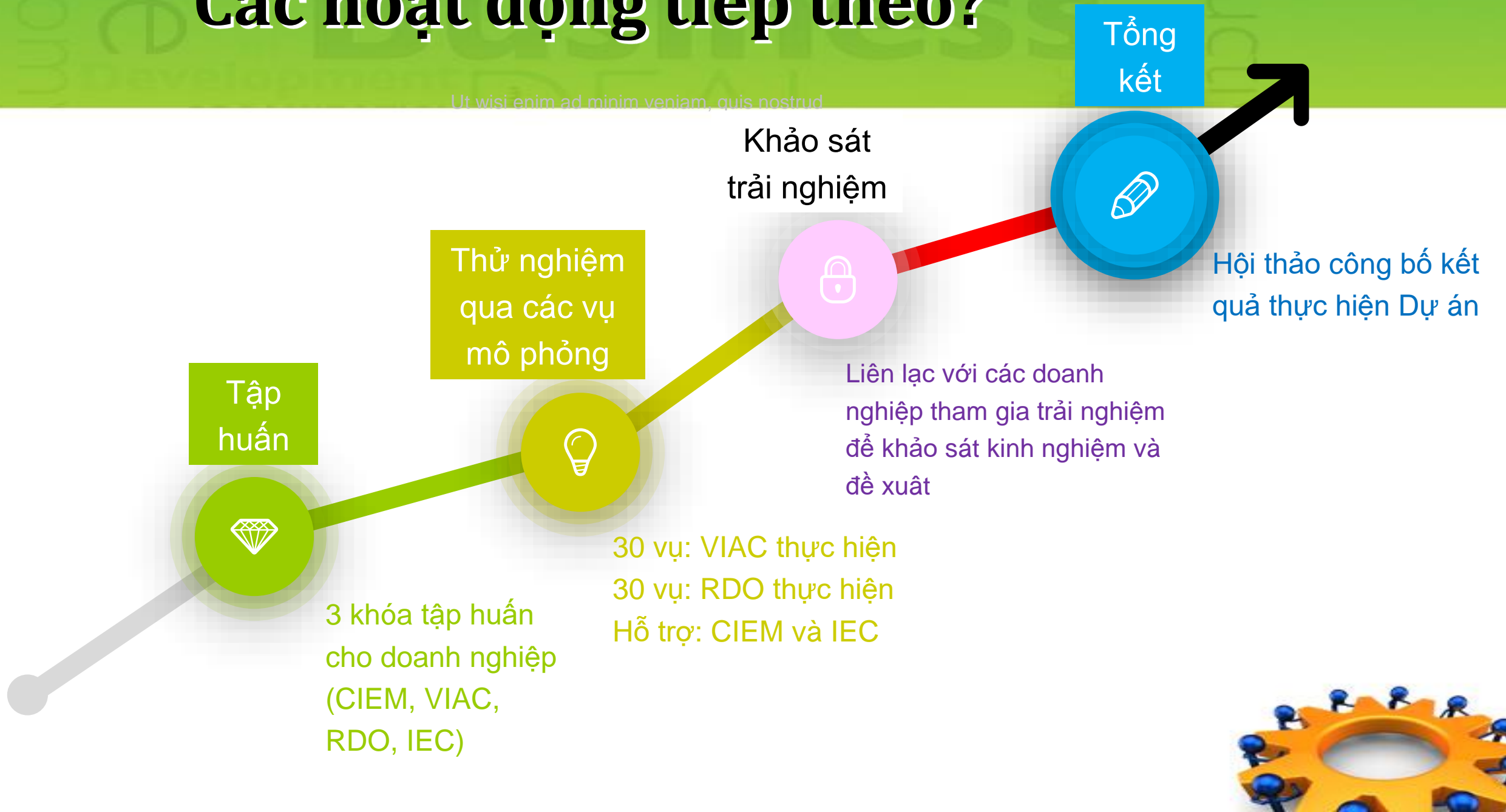
*Hợp tác quốc
tế*

Nguồn: Nhóm tác giả.



Các hoạt động tiếp theo?

Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

