



# GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRONG TMĐT - NHỮNG VẤN ĐỀ DNVVN CẦN CHUẨN BỊ

Ngày 18 tháng 6 năm 2021



**International Economics**  
Strategic Analysis For Growth & Development

## Thăm dò ý kiến đại biểu

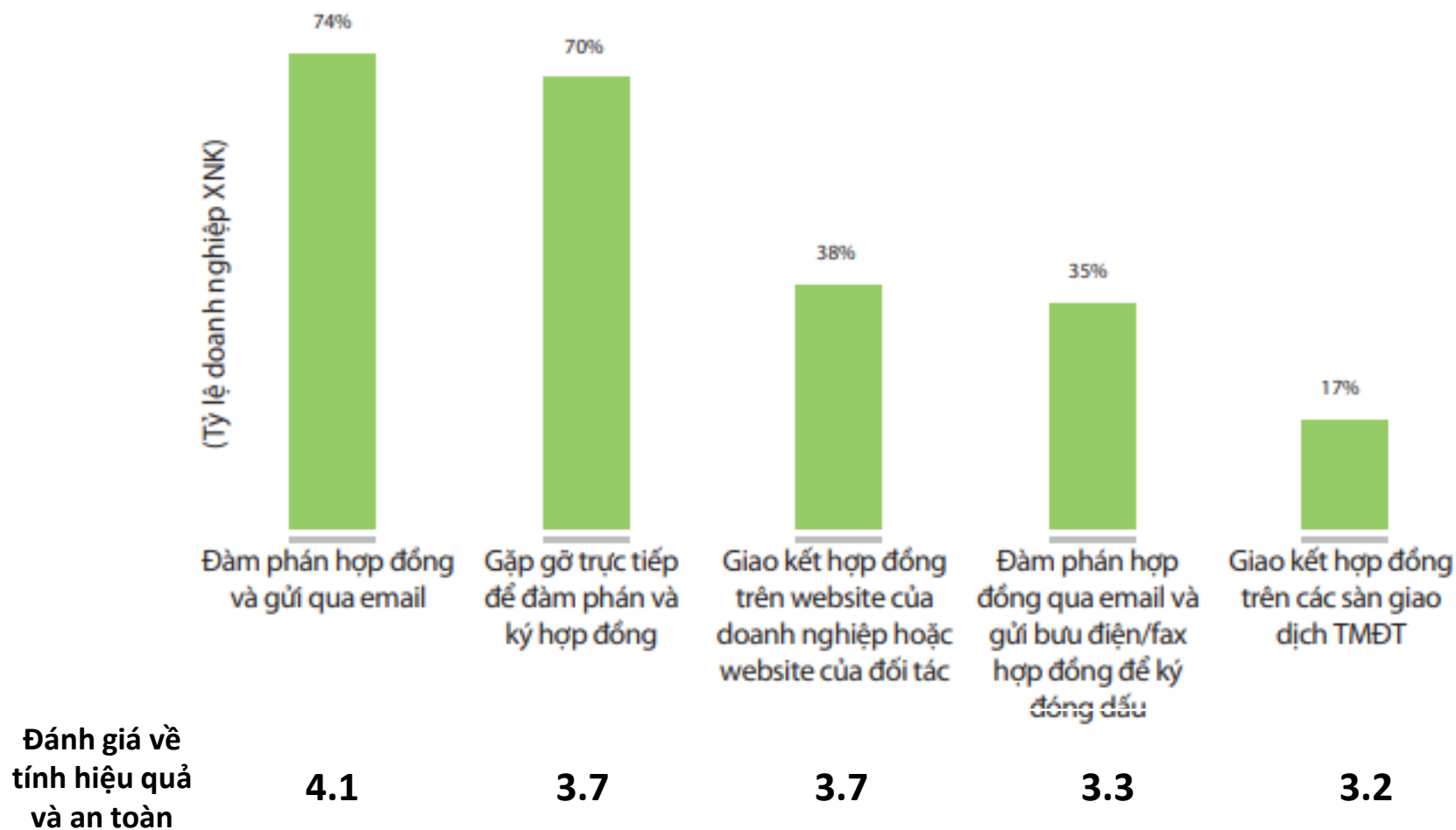
Anh/Chị có đọc các Điều khoản và Điều kiện được quy định sẵn trên các Sàn giao dịch Thương mại Điện tử (TMĐT) hay không? (với tư cách là người bán hoặc người mua)?

- ☐ Luôn luôn đọc
- ☐ Thỉnh thoảng
- ☐ Chưa bao giờ



# Hiểu về Quyền và Nghĩa vụ trên các Sàn GD TMĐT

# Phương thức giao kết hợp đồng



Nguồn: Sách trắng TMĐT Việt Nam 2020, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (idea.gov.vn)

## Với tư cách Người bán/ Nhà cung cấp

- Hợp đồng: Xác định quan hệ pháp lý của hai bên (Nhà cung cấp SGD TMĐT & người bán)
- Mẫu hợp đồng quy chuẩn ('không thương lượng', 'chấp nhận hoặc từ chối')
- Ít hoặc không có khả năng thương lượng các điều khoản & điều kiện hợp đồng
- Các điều khoản quan trọng: *Sản phẩm, Giá cả & Thanh toán, Vận chuyển & Giao hàng, Hoàn trả hàng, Hoàn tiền và Hủy đơn hàng, Luật điều chỉnh và thẩm quyền tài phán, Cơ chế Giải quyết Tranh chấp*



# Với tư cách Người bán/ Nhà cung cấp

## 6 Member Responsibilities

6.1 Member agrees to provide all necessary information, materials and approval, and render all reasonable assistance and cooperation necessary for Alibaba.com's provision of the Services. If Member's failure to do so results in delay in the provision of any Service, Alibaba.com shall not be obliged to extend the relevant service period or liable for any loss or damages arising from such delay.

6.2 Member represents, warrants, and undertakes (where applicable) to Alibaba.com that:

6.2.1 it has the full power and authority to enter into this Agreement, to grant the license and authorization and to perform its obligations hereunder;

6.2.2 it will carry on its activities on the Site in compliance with any applicable laws and regulations;

6.2.3 it will not use the Services to defraud users of the Site or engage in other unlawful activities (including without limitation spamming, allowing another to use its business registration information to subscribe for an Alibaba.com service);

6.2.4 it has the legitimate right and authorization to sell, distribute or export all products or services it posts on the Site or otherwise referred to in its Member Materials;

6.2.5 all contents of its Member Materials are true, lawful and accurate, and are not false, misleading or deceptive;

6.2.6 it will not impersonate any person or entity, or misrepresent itself or its affiliation with any person or entity;

6.2.7 it will not post any product or service listing in breach of the Site's Product Listing Policy, and its Member Materials or any product or service referred to in its Member Materials do not infringe or otherwise abet or encourage the infringement or violation of any third party's copyright, patent, trademarks, trade secret or other proprietary right, rights of publicity and privacy or other legitimate rights;

6.2.8 its Member Materials do not contain information that is defamatory, libellous, threatening or harassing, obscene or sexually explicit or harmful to minors;

6.2.9 its Member Materials do not contain information that is discriminatory or promotes discrimination based on race, sex, religion, nationality, disability, sexual orientation or age.

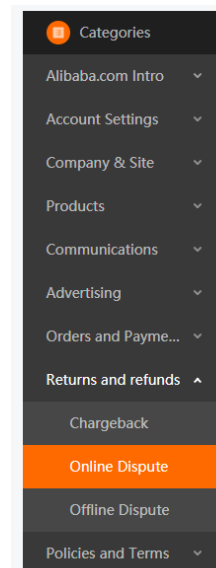
6.3 Member agrees and undertakes that it will not:

6.3.1 copy, reproduce, exploit or expropriate Alibaba.com's various proprietary directories, databases and listings;

6.3.2 use or distribute any computer viruses or other destructive devices and codes that may harm, interfere with, intercept or expropriate any software or hardware system, data or personal information;

6.3.3 gain or attempt to gain authorized access to the computer systems or networks used by Alibaba.com and/or any user of the Site or engage in any other activities that may harm the integrity of such computer systems or networks;

6.3.4 take any action which may undermine the integrity of Alibaba.com's feedback system, such as leaving positive feedback for himself using secondary Member IDs or through third parties or by leaving unsubstantiated negative feedback for another Member.



Categories / Returns and refunds / Online Dispute / What's the Enforcement Action rule?

### What's the Enforcement Action rule?

#### Standards of Enforcement Action against Non-compliance

Standards of **points-based** enforcement action against non-compliance on Alibaba.com are set forth in the table below:

Penalty points cumulatively incurred	Enforcement actions	Remarks
6 points	Issuance of severe warning	Email notification
12 points	Restriction for 7 days	Email notification and automatic enforcement of penalty by system
24 points	Restriction for 14 days	
36 points	Restriction for 21 days+Removing all products	
48 points	Termination of membership	Not applicable

Standards of **Serious infringement** of Intellectual Property Right are as below:

Number of Strikes	Enforcement
First Strike	Restriction for 7 days+Examination (Restriction for 30 days if the examination is not passed within 7 days)
Second Strike	Restriction for 14 days+Examination (Restriction for 60 days if the examination is not passed within 14 days)
Third Strike	Account termination

THỎA THUẬN DỊCH VỤ VỚI NHÀ CUNG CẤP VÀNG  
CỦA ALIBABA.COM

ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN

## Với tư cách Người mua

- Hợp đồng với khách hàng thường được kết hợp dưới dạng *‘Điều khoản Sử dụng’* hoặc *‘Điều khoản và Điều kiện’*
- Thông thường xác định các SGD TMĐT chỉ là một nền tảng để trao đổi thông tin và tương tác giữa Nhà cung cấp và Khách hàng; *hợp đồng mua bán hoàn toàn là hợp đồng hai bên giữa Nhà cung cấp và Khách hàng*
- Điều khoản quan trọng: *Quyền riêng tư, Bảo hành, Trách nhiệm pháp lý, Thanh toán, Luật điều chỉnh và thẩm quyền tài phán, Giải quyết tranh chấp*

# Với tư cách người mua trong TMĐT

## Các bài viết trong mục này

Quy chế hoạt động

Điều khoản sử dụng

Chính sách bảo mật thanh toán

Chính sách bảo mật thông tin cá nhân

Chính sách đổi trả sản phẩm

Chính sách bảo hành

Chính sách giải quyết khiếu nại

Logo Đã Đăng Ký | Bộ Công Thương

## Chính sách bảo hành

Theo dõi

### 1. Tôi có thể bảo hành sản phẩm tại đâu?

- Bảo hành chính hãng: khách hàng có thể mang sản phẩm đến trực tiếp hãng để bảo hành mà không cần thông qua Tiki. Quý khách có thể tham khảo thông tin liên hệ trung tâm bảo hành tại:

[Danh sách trung tâm bảo hành.](#)

- Bảo hành thông qua Tiki: khách hàng liên hệ Tiki để được hỗ trợ tư vấn về bảo hành hoặc khách hàng có thể chủ động đến trực tiếp nhà bán hàng để được bảo hành sản phẩm.

### 2. Tôi có thể được bảo hành sản phẩm miễn phí không?

Sản phẩm của quý khách được bảo hành miễn phí chính hãng khi:

- Còn thời hạn bảo hành (dựa trên tem/phiếu bảo hành hoặc thời điểm kích hoạt bảo hành điện tử).
- Tem/phiếu bảo hành còn nguyên vẹn.
- Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật.

Các trường hợp có thể phát sinh phí bảo hành:

- Sản phẩm hết thời hạn bảo hành.
- Sản phẩm bị bể, biến dạng, cháy, nổ, ẩm thấp trong động cơ hoặc hư hỏng trong quá trình sử dụng.

### 3. Sau bao lâu tôi có thể nhận lại sản phẩm bảo hành?

Nếu sản phẩm của quý khách vẫn còn trong thời hạn bảo hành, Tiki khuyến khích quý khách gửi trực tiếp



## 1. GIỚI THIỆU

1.1 Chào mừng bạn đến với sàn giao dịch thương mại điện tử Shopee qua giao diện website hoặc ứng dụng di động ("Trang Shopee"). Trước khi sử dụng Trang Shopee hoặc tạo tài khoản Shopee ("Tài Khoản"), vui lòng đọc kỹ các **Điều Khoản Dịch Vụ** dưới đây và **Quy Chế Hoạt Động Sàn Giao Dịch Thương Mại Điện Tử Shopee** để hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ hợp pháp của mình đối với Công ty TNHH Shopee và các công ty liên kết và công ty con của Shopee (sau đây được gọi riêng là "Shopee", gọi chung là "chúng tôi", "của chúng tôi"). "Dịch Vụ" chúng tôi cung cấp hoặc sẵn có bao gồm (a) Trang Shopee, (b) các dịch vụ được cung cấp bởi Trang Shopee và bởi phần mềm dành cho khách hàng của Shopee có sẵn trên Trang Shopee, và (c) tất cả các thông tin, đường dẫn, tính năng, dữ liệu, văn bản, hình ảnh, biểu đồ, âm nhạc, âm thanh, video (bao gồm cả các đoạn video được đăng tải trực tiếp theo thời gian thực (livestream)), tin nhắn, tags, nội dung, chương trình, phần mềm, ứng dụng dịch vụ (bao gồm bất kỳ ứng dụng dịch vụ di động nào) hoặc các tài liệu khác có sẵn trên Trang Shopee hoặc các dịch vụ liên quan đến Trang Shopee ("Nội Dung"). Bất kỳ tính năng mới nào được bổ sung hoặc mở rộng đối với Dịch Vụ đều thuộc phạm vi điều chỉnh của Điều Khoản Dịch Vụ này. Điều Khoản Dịch Vụ này điều chỉnh việc bạn sử dụng Dịch Vụ cung cấp bởi Shopee.

1.2 Dịch Vụ bao gồm dịch vụ sàn giao dịch trực tuyến kết nối người tiêu dùng với nhau nhằm mang đến cơ hội kinh doanh giữa người mua ("Người Mua") và người bán ("Người Bán") (gọi chung là "bạn", "Người Sử Dụng" hoặc "Các Bên"). Hợp đồng mua bán thật sự là trực tiếp giữa Người Mua và Người Bán. Các Bên liên quan đến giao dịch đó sẽ chịu trách nhiệm đối với hợp đồng mua bán giữa họ, việc đăng bán hàng hóa, bảo hành sản phẩm và tương tự. Shopee không can thiệp vào giao dịch giữa các Người Sử Dụng. Shopee có thể hoặc không sàng lọc trước Người Sử Dụng hoặc Nội Dung hoặc thông tin cung cấp bởi Người Sử Dụng. Shopee bảo lưu quyền loại bỏ bất cứ Nội Dung hoặc thông tin nào trên Trang Shopee theo Mục 6.4 bên dưới. Shopee không bảo đảm cho việc các Người Sử Dụng sẽ thực tế hoàn thành giao dịch. Lưu ý, Shopee sẽ là bên trung gian quản lý tình trạng hàng hóa và mua bán giữa Người Mua và Người Bán và quản lý vấn đề chuyển phát, trừ khi Người Mua và Người Bán thể hiện mong muốn tự giao dịch với nhau một cách rõ ràng.

1.3 Trước khi trở thành Người Sử Dụng của Trang Shopee, bạn cần đọc và chấp nhận mọi điều khoản và điều kiện được quy định trong, và dẫn chiếu đến, Điều Khoản Dịch Vụ này và Chính Sách Bảo Mật được dẫn chiếu theo đây.

## ĐIỀU KIỆN & ĐIỀU KHOẢN CỦA TIKI.VN

## ĐIỀU KIỆN & ĐIỀU KHOẢN CỦA SHOPEE.VN





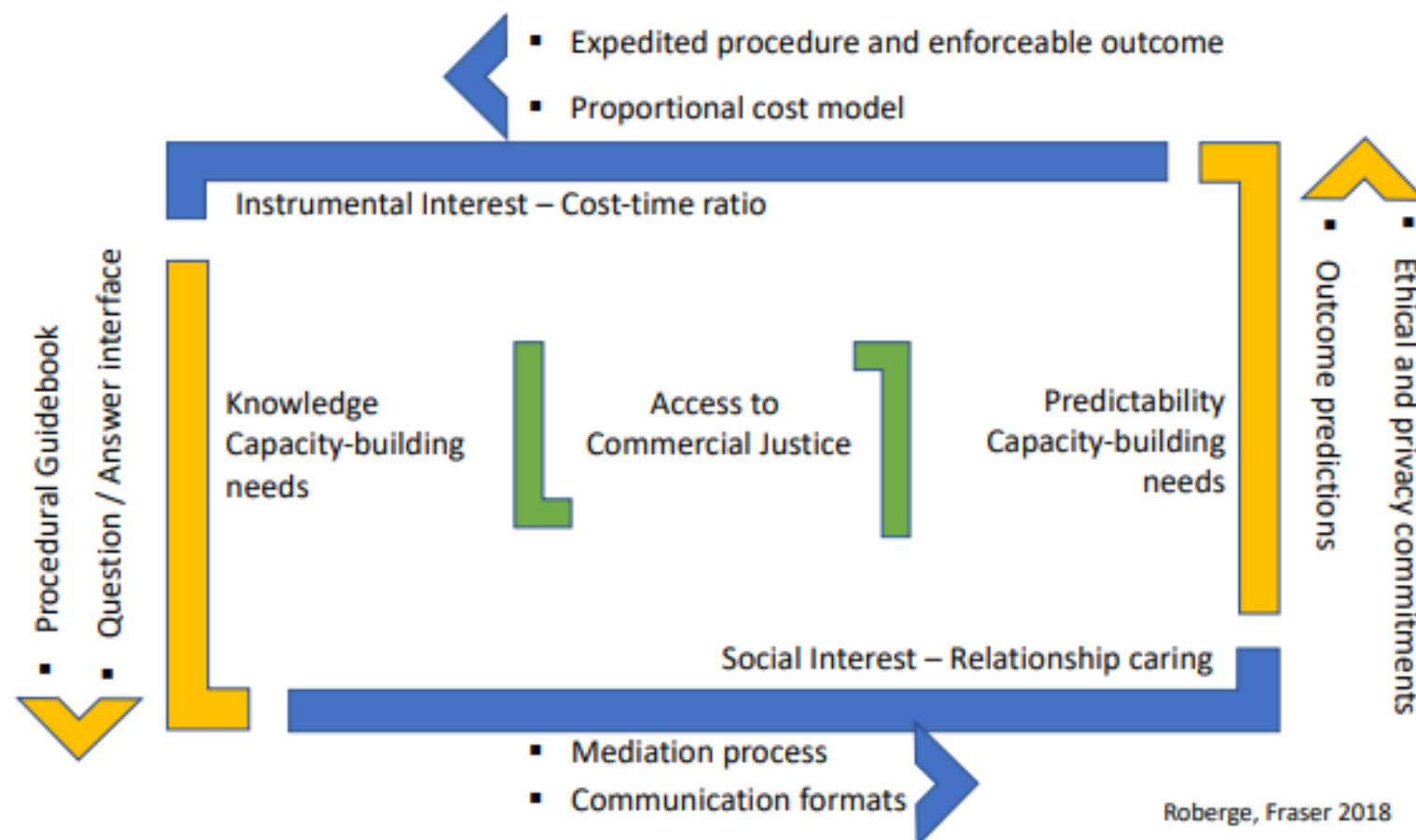
# Mức độ sẵn sàng áp dụng ODR trong giao dịch TMĐT xuyên biên giới

## Cần nhớ gì về ODR?

- ❑ ODR là phương pháp giải quyết tranh chấp **được hỗ trợ bởi công nghệ, thiết kế nhiều bước** (thương lượng, hòa giải, trọng tài), điều hành **trực tuyến** với **đa dạng mức độ can thiệp bởi con người**
- ❑ ODR **không thay thế luật sư**, hay bất cứ **cơ chế tài phán** hiện có nào (VD, tòa án, hòa giải, trọng tài).

# Mô hình INCADI cho ODR

Là một khung thiết kế ODR nhằm hỗ trợ khả năng tiếp cận pháp lý trong thương mại thông qua tối đa hóa **lợi ích (IN)** của SMEs và nâng cao **năng lực (CA)** trong việc **ngăn ngừa và giải quyết tranh chấp (DI)**.



## Thăm dò ý kiến đại biểu

Với số tiền nào thì giải quyết qua ODR sẽ hợp lý hơn so với tòa án truyền thống?

- ☐ Dưới 1.000 USD
- ☐ Dưới 2.500 USD
- ☐ Dưới 5.000 USD
- ☐ Dưới 10.000 USD
- ☐ Khác (nêu rõ)

# Ngưỡng giá trị tranh chấp áp dụng ODR?

Tại Canada, các tranh chấp có giá trị nhỏ **dưới 5.000 \$** được giải quyết tại **Tòa án giải quyết tranh chấp dân sự trực tuyến** (CRT, British Columbia) với các trường hợp liên quan đến:

- ☐ Tranh chấp liên quan nợ hoặc bồi thường thiệt hại
- ☐ Tranh chấp liên quan tài sản cá nhân
- ☐ Tranh chấp về thực hiện hợp đồng liên quan tài sản cá nhân hoặc dịch vụ.

Trong năm đầu hoạt động (2016), CRT đã giải quyết trên 6.200 vụ, trong đó 92% thông qua thương lượng và hòa giải.

## Đưa ODR vào giao kết hợp đồng

- Nếu doanh nghiệp bán hàng qua **website TMĐT riêng**: chỉ rõ ODR là cơ chế giải quyết tranh chấp trong phần T&C
- Nếu doanh nghiệp bán hàng qua **nền tảng của bên thứ ba**: bảo đảm rằng Sàn TMĐT của bên thứ ba có cơ chế ODR hoặc liên kết với (các) nền tảng ODR khác
- Các thỏa thuận hợp đồng thương mại khác: bao gồm ODR trong Điều khoản giải quyết tranh chấp





# ODR/ADR trong Hợp đồng thương mại

## ☐ Luật Trọng tài thương mại

### **Điều 5. Điều kiện giải quyết tranh chấp bằng trọng tài**

1. Tranh chấp được giải quyết bằng Trọng tài nếu các bên có thỏa thuận trọng tài. Thỏa thuận trọng tài có thể được lập **trước hoặc sau** khi xảy ra tranh chấp.

## ☐ Nghị định về hòa giải thương mại

### **Điều 6. Điều kiện giải quyết tranh chấp bằng hòa giải thương mại**

Tranh chấp được giải quyết bằng hòa giải thương mại nếu các bên có thỏa thuận hòa giải. Các bên có thể thỏa thuận giải quyết tranh chấp bằng hòa giải **trước, sau khi xảy ra tranh chấp hoặc tại bất cứ thời điểm nào của quá trình giải quyết tranh chấp.**

# Danh mục kiểm tra áp dụng ODR

## **Trước khi phát sinh bất kỳ tranh chấp với khách hàng**

- ☐ Anh/Chị đã thông báo cho khách hàng về khả năng sử dụng ODR?
- ☐ Anh/Chị có cung cấp địa chỉ e-mail trên website theo cách mà mọi người có thể dễ dàng tìm thấy không? (Không bao gồm Biểu mẫu liên hệ trực tuyến vì không hiển thị địa chỉ email)
- ☐ Anh/Chị có cung cấp đường link dẫn đến nền tảng ODR không?

## **Khi phát sinh tranh chấp với khách hàng**

- ☐ Nếu đề nghị khách hàng sử dụng ADR, Anh/Chị có thông báo cho khách hàng về nền tảng ODR và đường link tương ứng trong e-mail không?



# Các Nền tảng & Khung nguyên tắc ODR hiện thời

## Tiếp cận công lý vẫn là một vấn đề...

- **Tiếp cận pháp lý:** bốn tỷ người thiếu khả năng tiếp cận các biện pháp tư pháp hiệu quả, chưa tính đến các giao dịch TMĐT xuyên biên giới (UNCITRAL, 2012)
- Khó khăn trong tranh chấp xuyên biên giới: **tài phán, lựa chọn luật pháp, thực thi**

*Năm 2016, trong khu vực APEC, trung bình mất **446,2 ngày** để giải quyết một tranh chấp hợp đồng thương mại nội địa đơn giản, với chi phí khoảng **33.9% giá trị vụ kiện**.*

### Top 5 “major” or “severe” digital economy problems, APEC-wide:

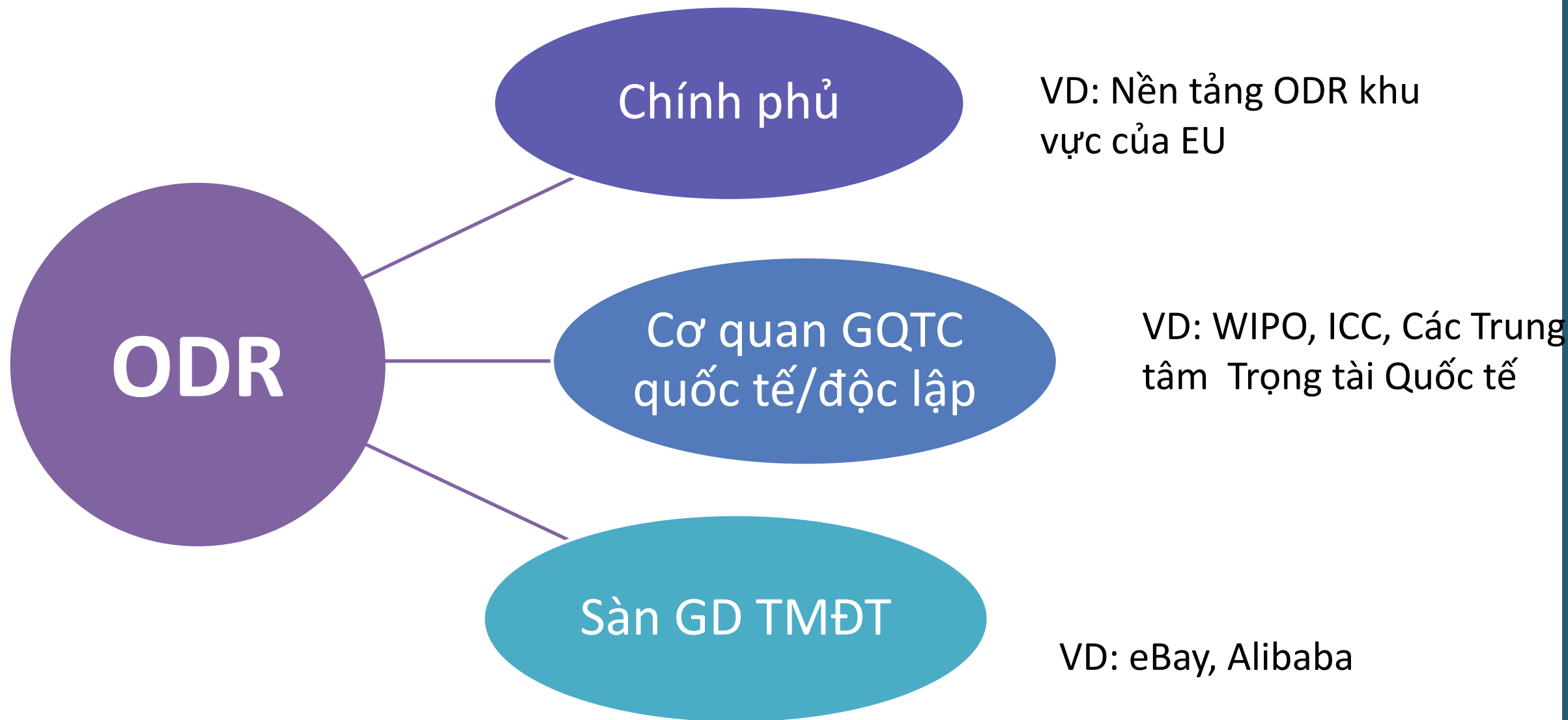


Nguồn: ABAC (2018). Nhận diện tiềm năng chưa khai thác của MSMEs trong khu vực APEC

## Khung nguyên tắc ODR

- Khuôn khổ hợp tác của APEC về giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) cho các tranh chấp B2B xuyên biên giới (“Khuôn khổ”)
- Các Quy tắc thủ tục mẫu ODR của APEC (“Các Quy tắc thủ tục”)
- Lưu ý Kỹ thuật về ODR - Ủy ban liên hiệp quốc về Luật TMQT (UNCITRAL)
- Dự thảo [Luật mẫu/Khung hợp tác] Giải quyết trực tuyến các tranh chấp TMĐT xuyên biên giới - Tổ chức các quốc gia châu Mỹ (OAS)

## Phân loại các nền tảng ODR

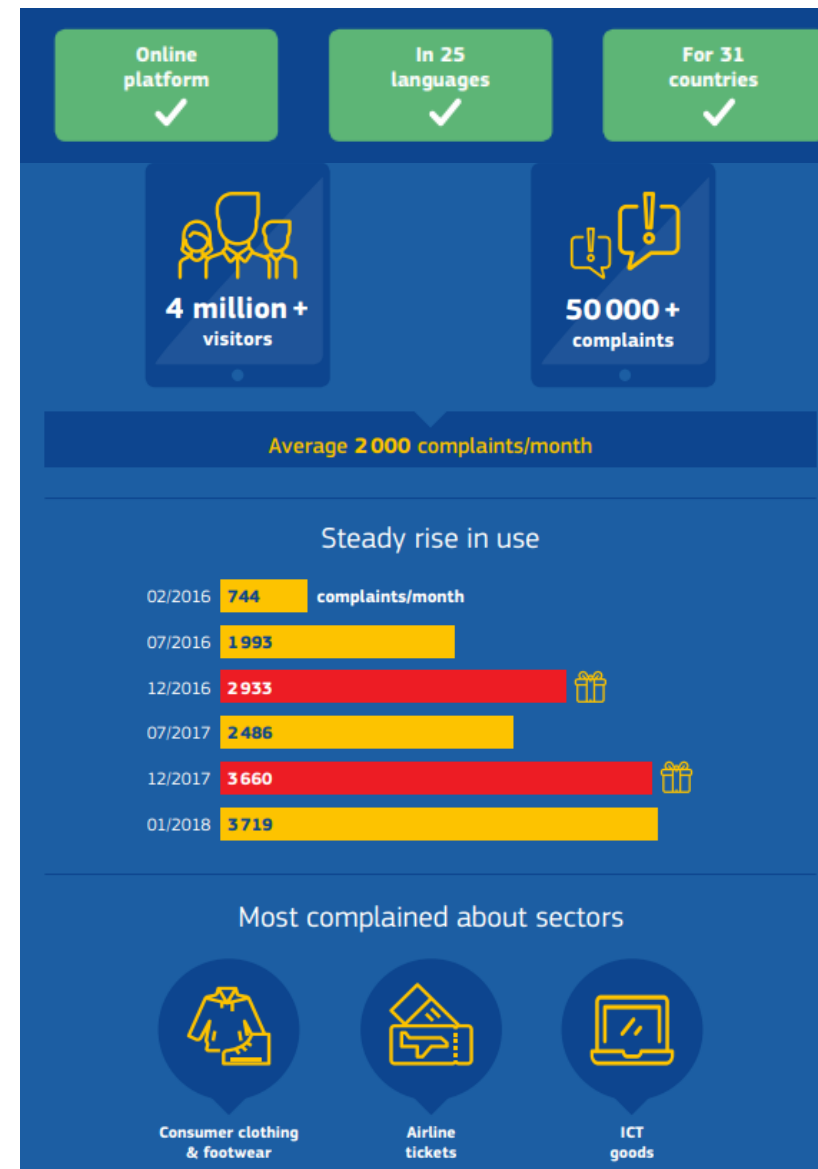




# Nền tảng ODR của Chính phủ

## Nền tảng ODR khu vực của EU

- Do Ủy ban châu Âu cung cấp, đi vào hoạt động vào tháng 2/2016
- Chỉ tiếp nhận GQTD giữa thương nhân/nhà bán lẻ với người tiêu dùng
- Cho phép gửi khiếu nại trong phạm vi Liên minh châu Âu sử dụng một biểu mẫu trực tuyến, sau đó biểu mẫu này được chuyển đến **cơ quan ADR quốc gia có thẩm quyền** để thực hiện hòa giải và trọng tài trực tuyến

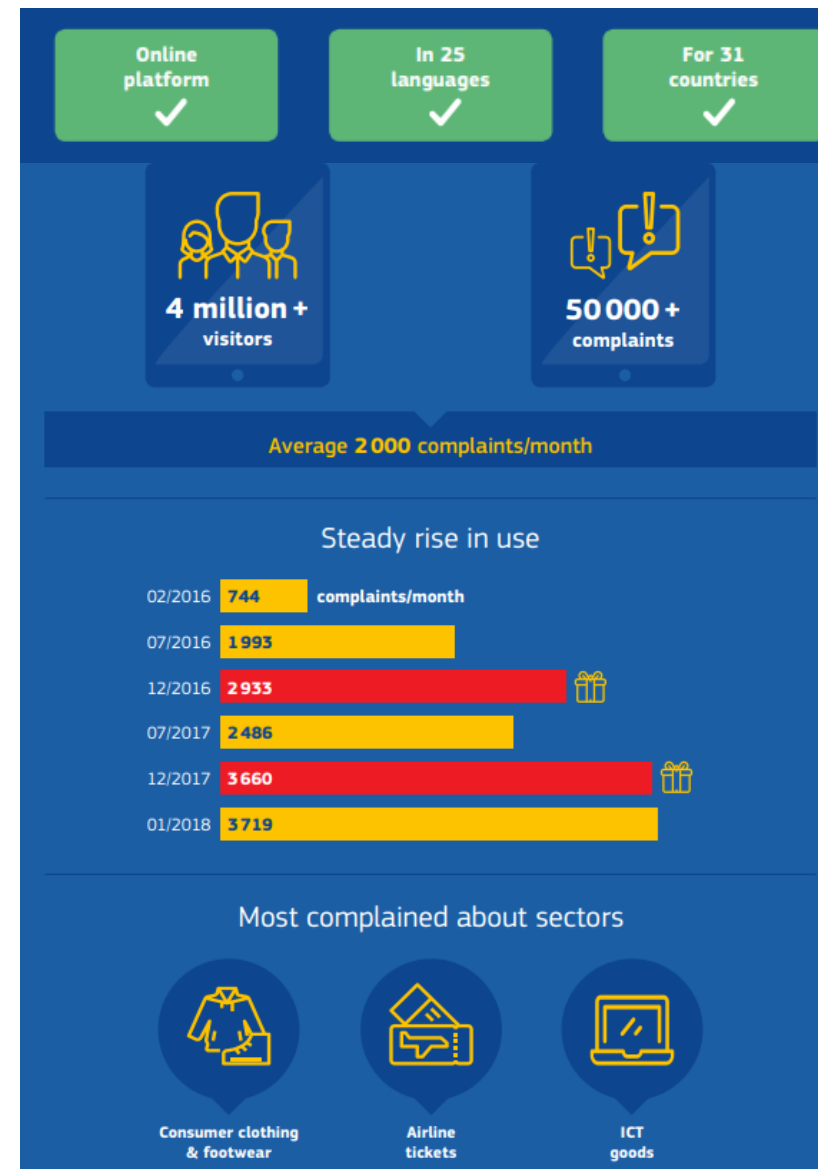


Nguồn: EC (2021)

# Nền tảng ODR của Chính phủ

## Nền tảng ODR của khu vực EU

- Tất cả các nhà bán lẻ và thương nhân bán hàng trực tuyến ở EEA đều có nghĩa vụ cung cấp:
  - (i) một **liên kết dễ truy cập đến nền tảng ODR** ([ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr)) và
  - (ii) một **địa chỉ e-mail address** để nền tảng ODR liên hệ với nhà bán lẻ/thương nhân

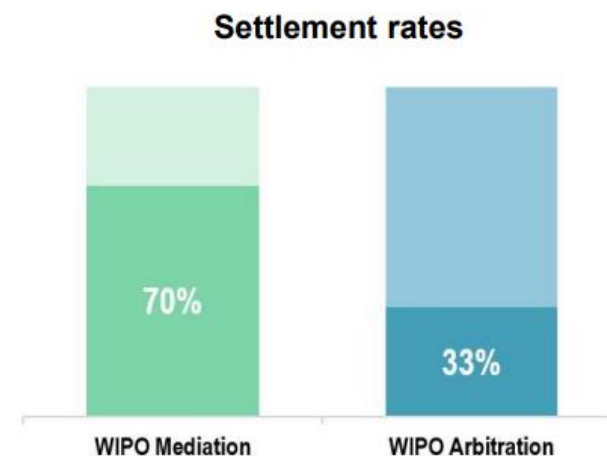
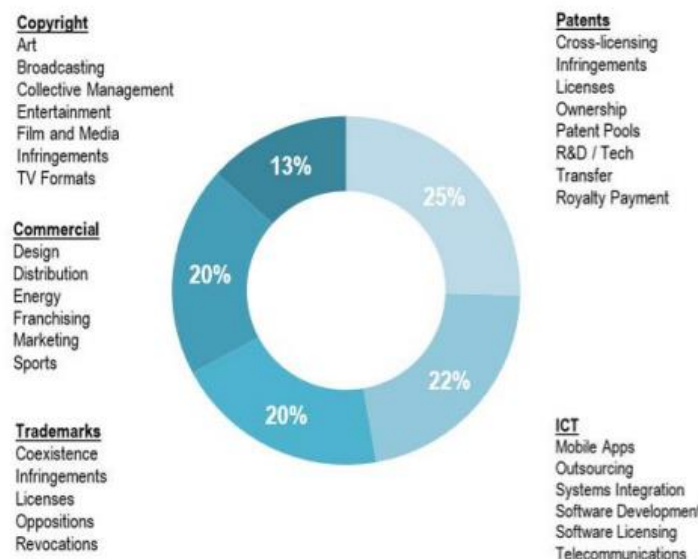


Source: EC (2021)

# Nền tảng ODR của Tổ chức quốc tế/Cơ quan GQTC độc lập

## Cơ chế ADR của Tổ chức sở hữu trí tuệ thế giới (WIPO)

- Trung tâm hòa giải và trọng tài WIPO được thành lập năm 1994 với vai trò cung cấp dịch vụ GQTC trung lập, độc lập và phi lợi nhuận, chuyên về các tranh chấp liên quan SHTT và tên miền
- Năm 2020, **4.204 vụ việc** đã được giải quyết theo Chính sách giải quyết tranh chấp tên miền thống nhất (UDRP) do WIPO khởi xướng với Trung tâm WIPO, đánh dấu vượt mốc **50.000 vụ** từ khi WIPO thực hiện dịch vụ này.
- Các vụ việc giải quyết qua WIPO UDRP trong năm 2020 liên quan đến các bên từ **127 quốc gia**. Các quốc gia có nhiều vụ việc nhất bao gồm Mỹ (1.359 vụ), Pháp (786), Anh (411), Thụy Sĩ (256) và Đức (235).



Source: WIPO (2021)

## Nền tảng ODR của Sàn TMĐT

- Ngày 18/12/2012, Taobao thành lập Bồi thẩm đoàn Alibaba bao gồm tình nguyện viên là các thành viên Taobao.
- Năm 2017, Alibaba đã hợp tác với các cơ quan chính trị và pháp lý để xây dựng cơ chế hòa giải tranh chấp trực tuyến và ngoại tuyến.
- Bồi thẩm đoàn Alibaba cũng bổ sung dịch vụ điều trần công khai và đưa mô hình điều trần vào mô hình ra quyết định của nền tảng này



**5** million netizens  
have joined the  
Alibaba Public Jury

and there have been more than

**100** million  
participations in the  
dispute review

with over

**95** %  
of cases successfully  
mediated

In 2017, Alibaba Public Jury  
successfully settled over

**6.85** million disputes

which greatly reduced the pressure on  
other social agencies

*Source: Alibaba (2018)*



# Cân nhắc đối với SMEs

## Một số điểm chính...

- **Phòng bệnh hơn chữa bệnh:** biết quyền & nghĩa vụ của mình; quản lý rủi ro; nắm rõ **các kênh hiện có** để tìm kiếm hỗ trợ và biện pháp khắc phục
- Người bán trong TMĐT: “**đặt mình vào vị trí của khách hàng**” để có các tùy chọn giải quyết khiếu nại/tranh chấp phù hợp
- **Cân nhắc lợi ích-chi phí:** Các hệ thống và thủ tục xử lý khiếu nại nội bộ so với dịch vụ ODR do bên thứ ba cung cấp

☒ Prevent

☐ Cure



100%

- [illegible]

## Một số điểm chính...

- Phòng bệnh hơn chữa bệnh: biết quyền & nghĩa vụ; Hiểu và quản lý rủi ro; Biết các kênh hiện có để tìm kiếm hỗ trợ và bồi thường; phục
- Người bán trong TMĐT: “đặt mình vào vị trí của khách hàng” để có các tùy chọn giải quyết khiếu nại/tranh chấp
- **Cân nhắc lợi ích-chi phí:** Các hệ thống và thủ tục **xử lý khiếu nại nội bộ** so với dịch vụ ODR do bên thứ ba cung cấp



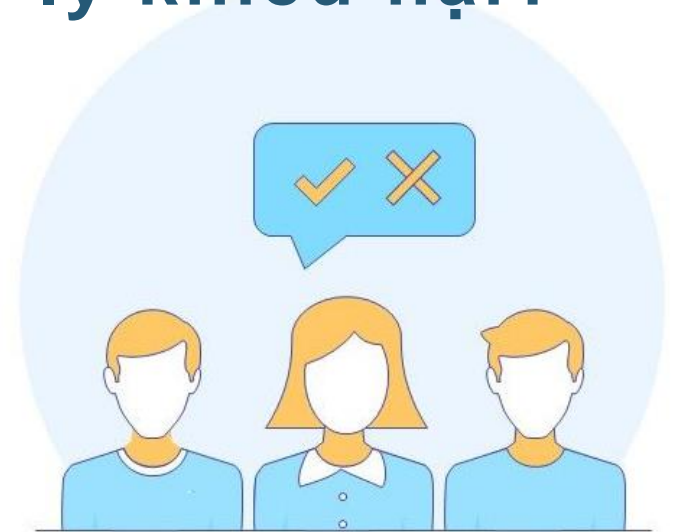
## Một số câu hỏi chính

- Làm cách nào để thiết lập hệ thống xử lý khiếu nại (nội bộ)?
- Các phương thức ADR hoạt động như thế nào?
- Cơ chế ODR hiện có?
- Làm thế nào để lựa chọn phương thức ODR?
- Làm thế nào để lựa chọn cơ chế hoặc nhà cung cấp ODR?
- Có thể tìm nhà cung cấp ODR đáp ứng nhu cầu ở đâu?
- Phải làm gì khi ODR không thể giúp giải quyết tranh chấp?

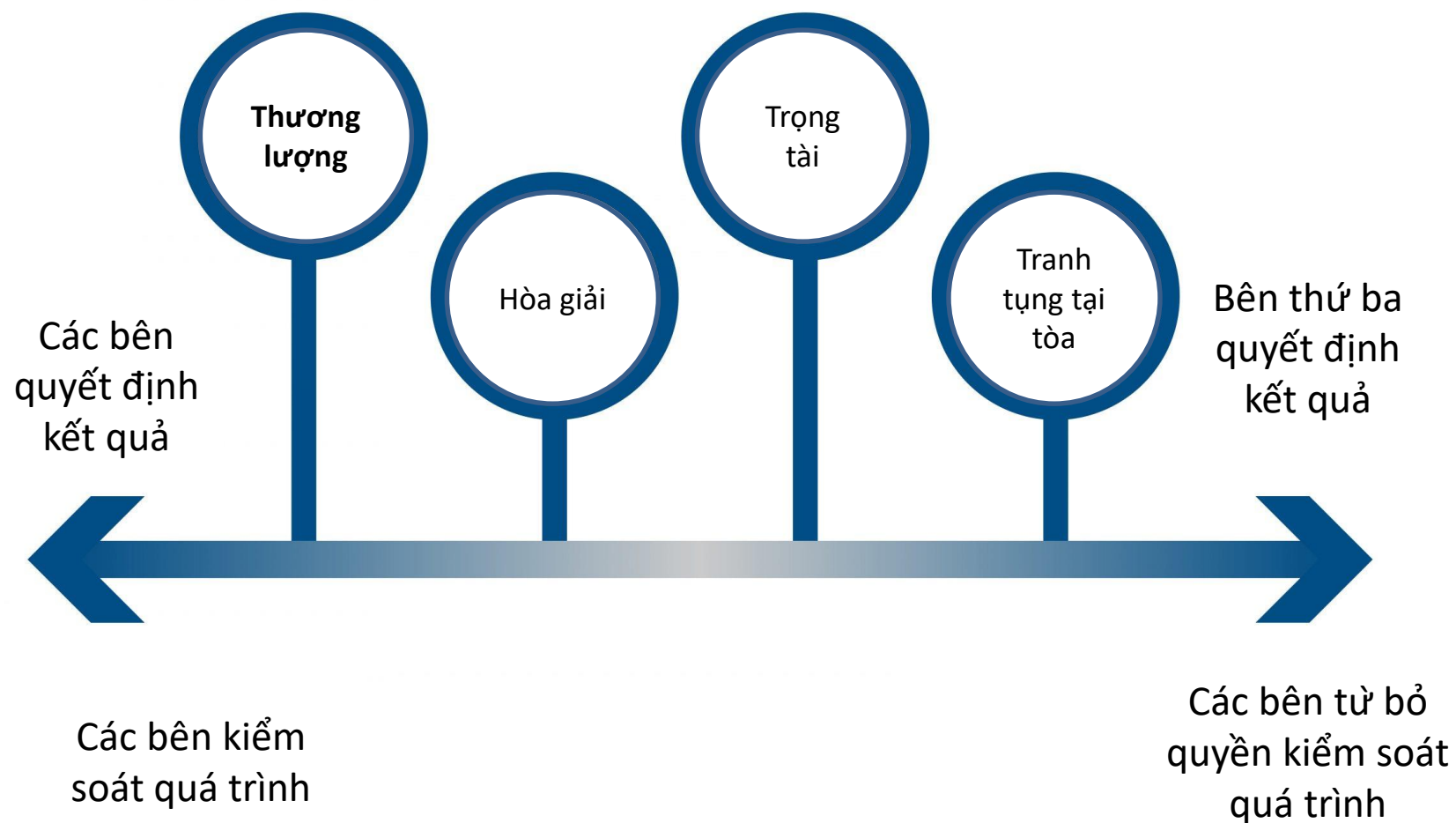


# Làm cách nào để thiết lập hệ thống xử lý khiếu nại?

- Thiết lập, thực hiện và cung cấp rõ ràng thông tin về các chính sách để **ngăn ngừa xảy ra tranh chấp**.
- Chỉ định và cung cấp thông tin một rõ ràng về một cơ chế **dễ tiếp cận** để tiếp nhận và ghi nhận kịp thời các khiếu nại.
- Đảm bảo **lưu trữ hồ sơ hiệu quả** để thuận lợi và linh hoạt trong phân công, xử lý, giám sát và phân tích.
- Đảm bảo **thông tin từ phía người tiêu dùng** được lắng nghe và theo dõi.
- **Thông báo** cho người tiêu dùng trong suốt quá trình xử lý và **theo dõi** sau vụ việc.
- Thiết lập, thực hiện và thông tin về **các cơ chế ADR hiện có**.

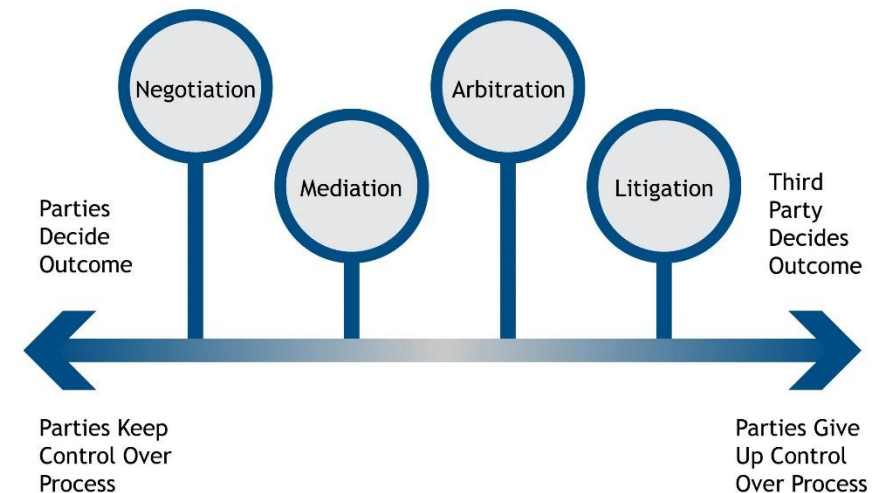


# Cơ chế ODR hiện có?



# Lựa chọn phương thức ODR

- Muốn bên thứ ba đóng vai trò gì?
- Liệu bên thứ ba có cần trình độ/chuyên môn đặc biệt (Trọng tài viên và Hòa giải viên)?
- Muốn luật điều chỉnh vấn đề này ở cấp độ nào?





# Lựa chọn cơ chế / nhà cung cấp ODR

- Tiêu chí cơ bản: **khách quan, khả năng tiếp cận, minh bạch, chi phí thấp và tốc độ**



- **Nhà cung cấp có tuân thủ các hướng dẫn hoặc bộ quy tắc ứng xử không?** Kiểm tra website của nhà cung cấp dịch vụ ODR, thương hiệu tin tưởng (Trust Mark), các quy tắc công khai, v.v.
- **Chi phí sử dụng cơ chế ODR?** Miễn phí, chi phí cố định, phí định kỳ, phí dựa trên giá trị vụ việc, v.v.
- **Thời gian xử lý?** Kiểm tra website của nhà cung cấp ODR để biết quy trình và ước tính thời gian xử lý vụ việc
- **Ngôn ngữ hỗ trợ?** Kiểm tra website của nhà cung cấp ODR để biết các ngôn ngữ được hỗ trợ
- **Nhà cung cấp có cam kết nghĩa vụ bảo mật không? VD:** Các bên đồng ý sử dụng kết quả tranh chấp (ẩn danh các bên) để (i) cho phép người khác cân nhắc sử dụng cùng nhà cung cấp ODR và (ii) thông báo cho người dùng khi đối mặt với những vấn đề tương tự về giải pháp khả thi.

# Có thể tìm nhà cung cấp ODR đáp ứng nhu cầu ở đâu?



NCTDR

The National Center for  
Technology & Dispute Resolution

<http://odr.info/>



#### ODR Providers:

- 2BePart
- ADR4ALL
- ADRg Express
- ADR Notable
- American Arbitration Association (AAA)
- Amica
- An Olive Branch
- Anywhere Arbitration
- Arab Center for Domain Name Dispute Resolution (ACDR)
- Arbitranet
- Arbitrate Online
- Arbitration Resolution Services
- ARyME

## Phải làm gì khi ODR không thể giúp giải quyết tranh chấp?

- Cần chuẩn bị cho tình huống giải quyết tranh chấp tại tòa và lường trước các vụ kiện xuyên biên giới trong chiến lược quản lý rủi ro
  - Mức độ phức tạp của tài phán và pháp luật hiện hành
  - Thực thi phán quyết xuyên biên giới
  - Chi phí cho các thủ tục cần thiết (bao gồm cả tư vấn pháp lý)





**International Economics**  
Strategic Analysis For Growth & Development

International Economics Consulting Ltd.

Grand Baie Business Park - Suites 207 and 208  
Grand Baie – 30510  
Mauritius  
Tel. +230 263 33 24  
[info@tradeeconomics.com](mailto:info@tradeeconomics.com)

***Trân trọng!***