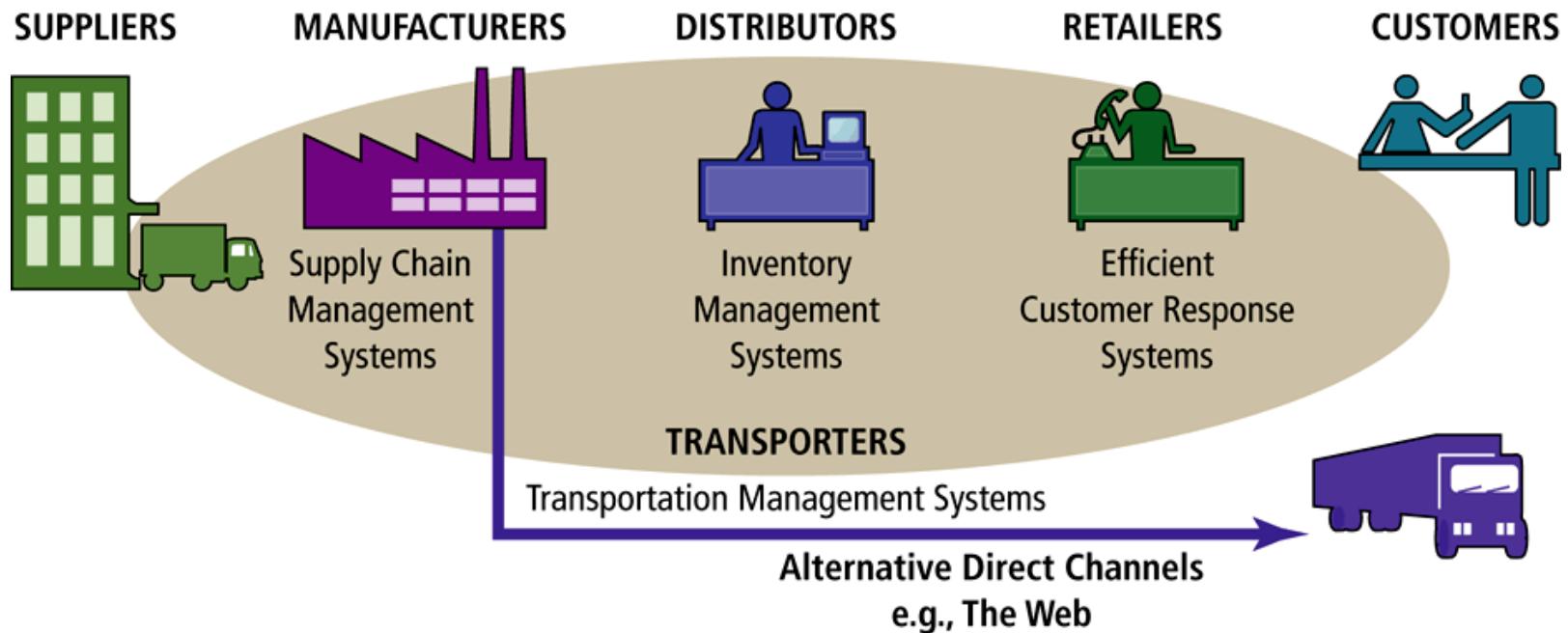


## Chương 5: Giao dịch điện tử

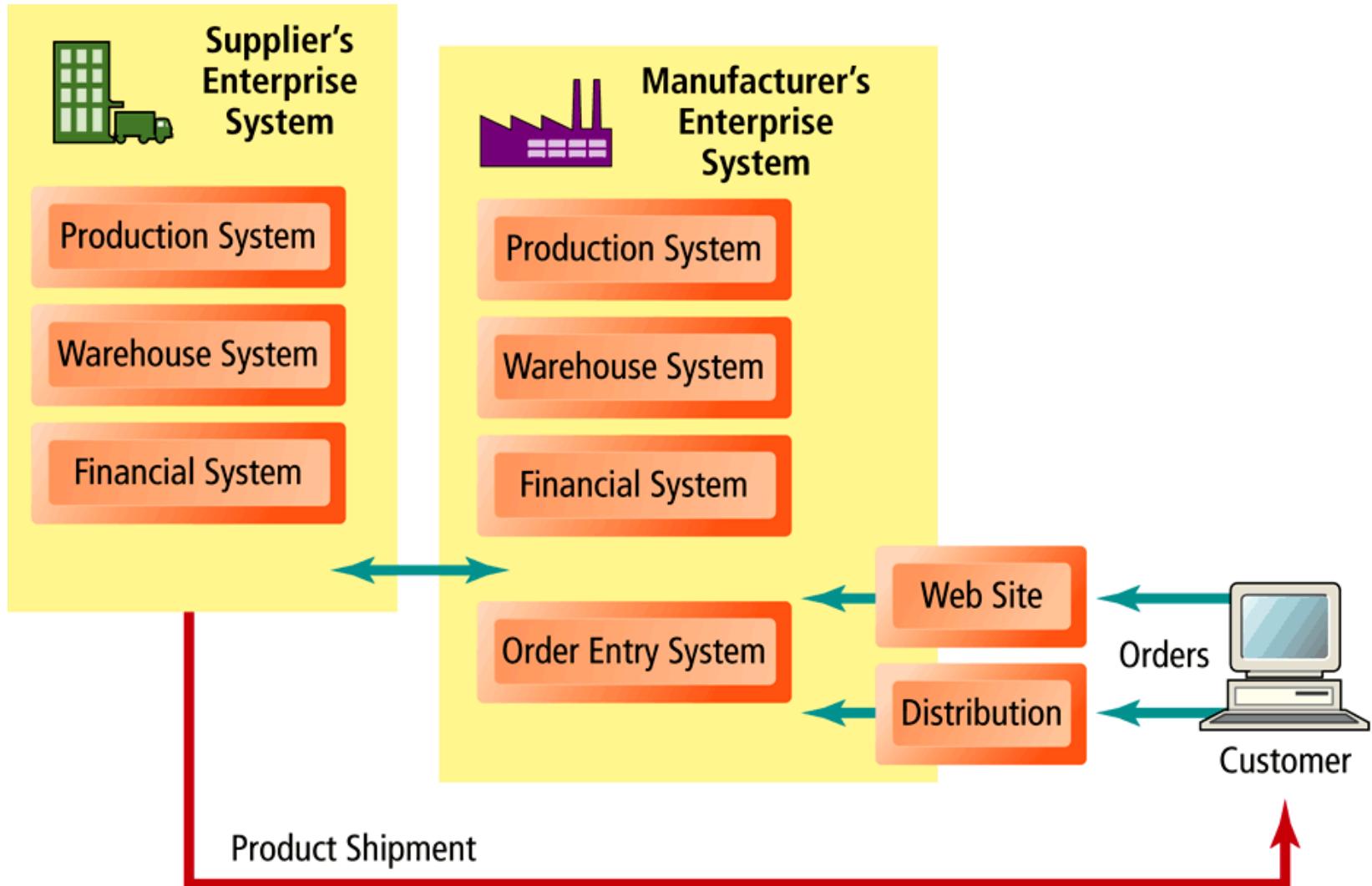
- 5.1. Chuỗi giá trị cho thương mại điện tử
- 5.2. Khái niệm giao dịch trong TMĐT
- 5.3. Hệ thống giao dịch TMĐT
- 5.4. Hợp đồng điện tử

# Chuỗi giá trị trong thương mại



**Chuỗi giá trị trong thương mại** là một khái niệm mô tả chuỗi hoạt động đầy đủ của một doanh nghiệp trong việc tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ – từ việc tiếp nhận nguyên vật liệu ban đầu cho đến khi đưa ra thị trường và mọi thứ liên quan.

# Chuỗi giá trị trong thương mại điện tử



## Khái niệm giao dịch trong TMĐT

Giao dịch trong TMĐT là một hệ thống bao gồm:

- Các giao dịch liên quan đến mua bán hàng hóa và dịch vụ, tạo thu nhập,...
- Các giao dịch có khả năng trợ giúp quá trình tạo ra thu nhập: kích thích nhu cầu với hàng hóa và dịch vụ, cung ứng dịch vụ trợ giúp bán hàng, trợ giúp người tiêu dung, trợ giúp trao đổi thông tin giữa các doanh nghiệp.

# Hợp đồng điện tử

Về cơ bản, hợp đồng điện tử cũng giống hợp đồng truyền thống về chức năng, nội dung và giá trị pháp lý. Điểm khác biệt nổi bật là hình thức thể hiện và phương thức ký kết hợp đồng điện tử.



Ứng dụng công nghệ trong việc kiểm tra, xử lý, tập trung thông tin hợp đồng điện tử của cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức trong thương mại

# **Đặc điểm của hợp đồng điện tử**

***Thể hiện bằng thông điệp dữ liệu***

***Do các phương tiện điện tử tạo ra, truyền gửi và lưu trữ***

***Phạm vi ký kết rộng:***

Hợp đồng điện tử được ký kết thông qua các phương tiện điện tử và mạng viễn thông

***Phức tạp về kỹ thuật:***

Bên cạnh sự thuận tiện và tiết kiệm chi phí do sử dụng phương tiện điện tử và mạng viễn thông để ký kết hợp đồng

***Luật điều chỉnh chưa hệ thống và chi tiết:***

Pháp luật truyền thống chưa đề cập đến các vấn đề như thông điệp dữ liệu, trao đổi dữ liệu điện tử, chữ ký điện tử, chứng thực chữ ký điện tử, phòng tránh và xử lý các hành vi gian lận, lừa đảo, giả mạo chữ ký điện tử.

## Phân loại hợp đồng điện tử

### Hợp đồng điện tử hình thành qua giao dịch tự động

Sử dụng phổ biến trên các website thương mại điện tử bán lẻ (B2C), điển hình như: Amazon.com, Dell.com,Ford.com, Thegioididong.com.vn...

### Hợp đồng điện tử có sử dụng chữ ký số

Sử dụng trên các sàn giao dịch điện tử tiên tiến như Alibaba.com, Asite.com, Covisint.com, Bolero.net...

Phải có chữ ký số để ký vào các thông điệp dữ liệu trong quá trình giao dịch. Chính vì có sử dụng chữ ký số nên loại hợp đồng điện tử này có độ bảo mật và ràng buộc trách nhiệm các bên cao hơn.

## Lợi ích của hợp đồng điện tử

**Thứ nhất**, hợp đồng điện tử giúp các bên tiết kiệm thời gian, chi phí giao dịch, đàm phán và ký kết hợp đồng.

**Thứ hai**, sử dụng hợp đồng điện tử giúp các doanh nghiệp giảm chi phí bán hàng.

**Thứ ba**, sử dụng hợp đồng điện tử giúp quá trình giao dịch, mua bán nhanh và chính xác hơn.

**Thứ tư**, sử dụng hợp đồng điện tử giúp các doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng hội nhập kinh tế quốc tế. Hợp đồng điện tử không chỉ đem lại lợi ích cho các nhà sản xuất mà còn đem lại nhiều lợi ích cho các công ty thương mại.

## Ký kết hợp đồng điện tử B2C

Thương mại điện tử B2C hay Business-To-Consumer là mô hình giao dịch thương mại điện tử giữa doanh nghiệp với khách hàng cá nhân, điển hình là việc doanh nghiệp thông qua website bán hàng trực tiếp cho người tiêu dùng.

Mô hình thành công nhất đến nay và cũng là một trong các mô hình thương mại điện tử đầu tiên về bán lẻ trực tuyến là Amazon.com

## Ký kết hợp đồng điện tử B2C trên Amazon.com:

**Bước 1.** Tìm kiếm sản phẩm trên website của Amazon.com. Công cụ tìm kiếm (Search Engine) gồm nhiều chức năng tìm kiếm tinh tế để khách hàng có thể dễ dàng tìm được sản phẩm một cách nhanh chóng;

**Bước 2.** Cho phép khách hàng xem chi tiết sản phẩm. Tại bước này, khách hàng có thể xem các thông tin về nhà sản xuất, tác giả, thông tin chung về sản phẩm, đặc biệt là xem các bình chọn, đánh giá của khách hàng đã mua sản phẩm.

**Bước 3.** Thêm sản phẩm vào giỏ mua hàng (Add to Shopping Cart): Tại bước này, website tương tác của Amazon.com tự động gợi ý một số sản phẩm, đưa ra quảng cáo, khuyến mại liên quan đến sản phẩm đang mua sắm;

**Bước 4.** Nhập thông tin người mua hàng (buyer login): Tại bước này, website cho phép khách hàng tự đăng nhập hoặc đăng ký thông tin về mình để thuận tiện cho các giao dịch sau này;

**Bước 5.** Nhập vào địa chỉ nhận hàng (shipping address)

**Bước 6.** Chọn phương thức giao hàng: Tại bước này, khách hàng có thể lựa chọn các dịch vụ giao hàng với thời hạn khác nhau, khách hàng cũng có thể đăng ký các yêu cầu riêng về giao hàng với Amazon.com;

**Bước 7.** Chọn phương thức thanh toán: Khách hàng có thể lựa chọn nhiều hình thức thanh toán khác nhau, bao gồm thanh toán bằng thẻ tín dụng, bằng lệnh chuyển tiền, giao hàng trả tiền;

**Bước 8.** Nhập vào địa chỉ người thanh toán;

**Bước 9.** Kiểm tra toàn bộ đơn hàng: Tại bước cuối cùng, khách hàng kiểm tra lại toàn bộ nội dung đơn hàng do hệ thống bán hàng của người bán tự tổng hợp và sau đó có thể xác nhận đơn hàng;

**Bước 10.** Hệ thống bán hàng gửi email xác nhận đơn đặt hàng đến địa chỉ email của người mua. Nội dung hợp đồng điện tử B2C này thường gồm các nội dung cơ bản như: Tên hàng, số lượng, đơn giá, tổng giá trị, phương thức thanh toán, địa chỉ thanh toán, địa chỉ giao hàng, phương thức giao hàng và một số nội dung khác như dịch vụ kèm theo, bảo hiểm...;

## Ký kết hợp đồng điện tử C2C

Mô hình giao dịch điện tử giữa cá nhân với nhau thường gọi là C2C hay Consumer-To-Consumer cho phép các cá nhân có thể tự chào bán các sản phẩm, thông qua quá trình đấu giá trực tuyến để lựa chọn người trả giá cao nhất.

Website thành công điển hình của mô hình này là Ebay.com

Quy trình khách hàng giao dịch và ký kết hợp đồng điện tử trên website của Ebay.com gồm các bước cơ bản như sau:

**Bước 1.** Đăng ký thành viên;

**Bước 2.** Tìm kiếm sản phẩm;

**Bước 3.** Lựa chọn cách thức mua hàng: Đấu giá, đặt hàng qua Ebay hoặc mua hàng trực tiếp từ Ebay;

**Bước 4.** Lựa chọn phương thức thanh toán;

**Bước 5.** Sử dụng My Ebay;

**Bước 6.** Liên hệ với các thành viên.

## Quy trình thực hiện hợp đồng điện tử

### Thực hiện hợp đồng điện tử B2B

Việc thực hiện hợp đồng điện tử B2B được triển khai theo hai cấp độ. Cấp độ thứ nhất, các bên tiến hành thanh toán, giao hàng và cung cấp dịch vụ như truyền thống với sự kết hợp của một số ứng dụng công nghệ thông tin như email, website để trao đổi thông tin và cung cấp dịch vụ. Cấp độ thứ hai, các bên sử dụng những sàn giao dịch điện tử làm trung tâm để qua đó tiến hành các giao dịch, thanh toán, phân phối, đặc biệt là xử lý chứng từ điện tử. Tại cấp độ này, các sàn giao dịch điện tử cho phép các đối tác tham gia như người mua, người bán, người chuyên chở, các ngân hàng có thể tham gia và tiến hành các giao dịch điện tử.

## Thực hiện hợp đồng điện tử B2C

**Bước 1. Kiểm tra thanh toán:** Tùy phương thức thanh toán giữa các bên mà quy trình xác trả và nhận thanh toán khác nhau.

**Bước 2. Kiểm tra tình trạng hàng trong kho:** Người bán kiểm tra hàng hoá có sẵn để phân phối hay không

**Bước 3. Tổ chức vận tải:** Sản phẩm có thể phân chia thành hai loại, hàng hóa số hoá và hàng hóa không số hoá được

**Bước 4. Mua bảo hiểm:** Trong một số trường hợp, hàng hoá cần được mua bảo hiểm.

**Bước 5. Sản xuất hàng:** Sau khi nhận được đơn đặt hàng, hàng hoá có thể được sản xuất, lắp ráp hoặc mua từ nhà sản xuất.

**Bước 6. Dịch vụ:** Bên cạnh việc tổ chức thu mua hay sản xuất, cần tổ chức cung cấp các dịch vụ kèm theo như hướng dẫn sử dụng, bảo hành, nâng cấp.

**Bước 7. Mua sắm và kho vận:** Nếu người kinh doanh thương mại điện tử là người bán lẻ như trường hợp của [www.amazon.com](http://www.amazon.com) hay [www.walmart.com](http://www.walmart.com), việc tổ chức mua lại hàng hoá từ những nhà sản xuất là cần thiết.

**Bước 8. Liên hệ với khách hàng:** Tập hợp thông tin khách hàng để sử dụng trong những lần giao dịch sau và chào bán các sản phẩm khách hàng yêu cầu.

**Bước 9. Xử lý hàng trả lại**

# CÂU HỎI

1. Nêu khái niệm của hợp đồng điện tử và giao kết hợp đồng điện tử.
2. Nêu một vài đặc điểm của hợp đồng điện tử.
3. So sánh hợp đồng điện tử với hợp đồng truyền thống.
4. Nêu những lợi ích của việc sử dụng hợp đồng điện tử trong thương mại điện tử.
5. Nêu một vài hình thức ký kết hợp đồng điện tử cũng như qui trình ký kết hợp đồng điện tử của các hình thức này.
6. Nêu các nguyên tắc ký kết và thực hiện hợp đồng điện tử.