

# GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG PHƯƠNG THỨC TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM

**Bùi Hồng Ngọc**

*Trường Đại học Thủ đô Hà Nội*

**Tóm tắt:** “Kinh tế số” là bước phát triển tất yếu, phù hợp với xu thế mới, mang lại hiệu quả và giá trị lợi nhuận cao. Tuy nhiên, cùng với những giao dịch thuận lợi, còn không ít những tranh chấp xảy ra trong hoạt động thương mại nói chung và hoạt động thương mại điện tử nói riêng. Trước xu thế phát triển kinh tế số và thực tiễn về nhu cầu giải quyết tranh chấp thương mại, bài viết này tìm hiểu về khái niệm, đặc điểm phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến - Online Dispute Resolution (ODR), một trong những phương thức, cách thức giải quyết tranh chấp thương mại. Bên cạnh đó, từ những phân tích thực trạng pháp luật về phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến, cũng như đánh giá về ưu, nhược điểm của phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam, bài viết cũng xin đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong bối cảnh kinh tế số tại Việt Nam hiện nay.

**Từ khoá:** Giải quyết tranh chấp, trực tuyến, ORD.

Nhận bài ngày 2.4.2023; gửi phản biện, chỉnh sửa và duyệt đăng ngày 23.5.2023

Liên hệ tác giả: Bùi Hồng Ngọc; Email: bhngoc@daihocthudo.edu.vn

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần XIII, Đảng đã đề ra 12 định hướng phát triển đất nước giai đoạn 2021- 2030, một trong những định hướng phát triển đó là “...đẩy mạnh chuyển đổi số quốc gia, phát triển kinh tế số trên nền tảng khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo; nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh của nền kinh tế, gắn kết hài hoà, hiệu quả thị trường trong nước và quốc tế” [3]. Theo Báo cáo của nhóm nghiên cứu thuộc Viện Nghiên cứu Quản lý kinh tế trung ương, “Thương mại điện tử Việt Nam đang phát triển rất mạnh mẽ, với tốc độ tăng trưởng trung bình những năm gần đây đạt 38%. Năm 2020, dù bị ảnh hưởng của Covid-19, nhưng thị trường này vẫn tăng trưởng 16% và dự báo sẽ đạt giá trị tới 52 tỷ USD vào năm 2025” [7]. Tuy nhiên, trước sự gia tăng về số lượng cũng như loại hình giao dịch thương mại, đặc biệt là giao dịch quốc tế; cũng như các tranh chấp ngày một trở nên đa dạng, nhu cầu giải quyết các tranh chấp trực tuyến và sự xuất hiện của phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến là điều cần thiết. Bên cạnh đó, việc hiểu và vận dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến một cách hiệu quả trong giải quyết tranh chấp thương mại cũng là điều mà các doanh nghiệp, thương nhân, cũng như các cơ quan quản lý quan tâm.

## 2. NỘI DUNG

### 2.1. Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến

#### 2.1.1. Khái niệm và đặc điểm

Giải quyết tranh chấp trực tuyến là phương thức giải quyết tranh chấp gắn bó mật thiết với sự mở rộng và phát triển của Internet. Trên thế giới và tại Việt Nam cũng có không ít các nhà nghiên cứu, tổ chức tìm hiểu, nghiên cứu và đưa ra nhiều quan điểm, cách hiểu về ODR. Hiệp hội Luật sư Hoa Kỳ đã đưa ra quan điểm: “ODR là một thuật ngữ rộng bao gồm nhiều dạng thức của ADR và thủ tục tòa án kết hợp với việc sử dụng Internet, website, email (thư điện tử), phương tiện truyền thông và các công nghệ thông tin khác như một phần quá trình giải quyết tranh chấp. Các bên có thể không bao giờ gặp mặt trực tiếp khi tham gia quá trình giải quyết bằng ODR. Thay vào đó, các bên có thể chỉ liên lạc trực tuyến” [6]. Theo Hội đồng Tư vấn Quốc gia của Australia về các phương thức giải quyết tranh chấp cho rằng ODR là “quá trình mà một phần đáng kể hoặc tất cả của việc giao tiếp trong quá trình giải quyết tranh chấp diễn ra thông qua các phương tiện điện tử, đặc biệt là thông qua email” [6]

Tại Việt Nam, theo một số học giả nghiên cứu về giải quyết tranh chấp trực tuyến thì “ODR bao gồm một loạt các quy trình giải quyết tranh chấp thay thế được thực hiện qua cơ chế trực tuyến như Internet hoặc một số hình thức công nghệ cho phép thực hiện các kết nối thông tin ảo trên mạng mà không đòi hỏi các bên phải liên hệ trực tiếp trong một không gian vật chất nhất định. ODR là phương thức giải quyết tranh chấp hiện đại gắn liền với thương mại điện tử vì tính linh hoạt và hiệu quả, phù hợp với lợi ích của các bên” [9]. Bên cạnh đó, ngày 12/11/2021, Quốc hội đã ban hành Nghị quyết số 33/2021/QH15 về tổ chức phiên tòa trực tuyến, trong đó có ghi nhận về việc áp dụng phương thức trực tuyến khi tiến hành hoạt động xét xử của tòa án, cụ thể: “Tòa án nhân dân được tổ chức phiên tòa trực tuyến để xét xử sơ thẩm, xét xử phúc thẩm vụ án hình sự, dân sự, hành chính có tính tiết, tính chất đơn giản; tài liệu, chứng cứ trong hồ sơ vụ án rõ ràng” (Điều 1) [4]. Như vậy, tại Việt Nam về cách tiếp cận giải quyết tranh chấp trực tuyến đã có sự tiệm cận đối với thế giới, không chỉ áp dụng hình thức trực tuyến trong các phương thức giải quyết ngoài tòa án, mà còn linh hoạt vận dụng công nghệ số trong hoạt động xét xử nói chung của tòa án. Với cách tiếp cận như trên về ODR trên thế giới và tại Việt Nam, có thể hiểu phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến, theo nghĩa rộng, là việc sử dụng các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống, bao hàm cả các phương thức giải quyết tranh chấp ngoài tòa án và phương thức giải quyết tranh chấp theo thủ tục tố tụng tại tòa, kết hợp với sự hỗ trợ của công nghệ số là internet và các công cụ công nghệ để thực hiện các bước trong quy trình giải quyết tranh chấp; nói cách khác ODR là phương thức giải quyết tranh chấp được hỗ trợ bởi công nghệ và được tiến hành trên nền tảng công nghệ số. Mặc dù bản chất của ODR là phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống, có sự hỗ trợ của các công cụ công nghệ, tuy nhiên, ODR vẫn có những nét đặc trưng khác, cụ thể:

*Thứ nhất*, ODR là cơ chế kết hợp linh hoạt giữa các phương thức giải quyết tranh chấp và các hỗ trợ tiện ích của các thiết bị công nghệ internet. Bằng việc sử dụng và áp dụng các phương tiện kỹ thuật điện tử hiện đại, việc giải quyết tranh chấp bằng ODR trở nên chính xác, đa dạng, và minh bạch hơn, phù hợp với xu thế phát triển chung của thế giới.

*Thứ hai*, ODR mang tính chất phi biên giới. Trong bối cảnh kinh tế phát triển hội nhập hiện nay, các tranh chấp thương mại nói chung và thương mại điện tử nói riêng là các tranh chấp giữa các chủ thể thuộc các quốc gia và vùng lãnh thổ khác nhau; Tranh chấp về những khách thể ngoài biên giới quốc gia, thậm chí là trên không gian mạng internet phi biên giới. Khi đó, nền tảng pháp lý khi áp dụng ODR không chỉ là pháp luật quốc gia, lãnh thổ, các hiệp định song phương, đa phương mà còn có những điều ước quốc tế và các thông lệ quốc tế.

*Thứ ba*, Tính đa dạng về chủ thể trong tranh chấp. Bên cạnh việc tham gia giải quyết tranh chấp gồm các bên tranh chấp, bên thứ ba (bên trung gian, bên hòa giải hoặc trọng tài viên), mà còn có sự tham gia của bên thứ tư – là bên cung cấp dịch vụ mạng hoặc bên cung cấp nền tảng ứng dụng trực tuyến, với cương vị là Quản trị viên hệ thống ODR, đóng vai trò trong việc duy trì hệ thống mạng hoạt động, cung cấp điều kiện công nghệ tốt nhất cho các bên trong quá trình giải quyết tranh chấp [10].

*Thứ tư*, ODR là phương thức giải quyết tranh chấp kết hợp, ODR rất đa dạng về các phương thức, gồm: Thương lượng trực tuyến; Trung gian trực tuyến; Hòa giải trực tuyến; Trọng tài trực tuyến; Tòa án trực tuyến và các phương thức ODR mang tính hỗn hợp. ODR là công cụ đặc lực hỗ trợ cho việc giải quyết các tranh chấp, giúp các chủ thể chủ động, linh hoạt hơn trong việc bảo vệ quyền và lợi ích của chính mình trong đời sống, đặc biệt là trong thương mại.

### **2.1.2. Các nguyên tắc cơ bản trong giải quyết tranh chấp bằng phương thức trực tuyến**

Nhằm đáp ứng nhu cầu thực tiễn về cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh từ các giao dịch điện tử, ngày 11/7/2016, Ủy ban Liên Hợp quốc về Luật thương mại quốc tế (*United Nations Commission On International Trade Law - UNCITRAL*) đã thông qua Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến (*Technical Notes on Dispute Resolution*). Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến của UNCITRAL, chỉ có tính khuyến nghị, được xây dựng với mục đích là định hướng, hỗ trợ cho sự phát triển của ODR trong giải quyết tranh chấp thương mại quốc tế, đã đặt ra các nguyên tắc nền tảng cho ODR[1], đó là:

Nguyên tắc minh bạch, nguyên tắc này chỉ ra rằng mối quan hệ (nếu có) giữa quản trị viên hệ thống ODR và bên bán cần phải được công khai. Quản trị viên hệ thống ODR có thể đăng tải các dữ liệu nặc danh hoặc các số liệu về kết quả quy trình ODR, để các bên có thể dễ dàng tiếp cận và nắm bắt được thông tin, tuy nhiên, việc đăng tải này cũng cần phải phù hợp với nguyên tắc bí mật thông tin. Nguyên tắc minh bạch đảm bảo yếu tố công bằng, quyền lợi và nghĩa vụ của các bên khi tham gia giải quyết tranh chấp.

Nguyên tắc độc lập, Quản trị viên hệ thống ODR phải tuân thủ quy tắc đạo đức trong việc đảm bảo tính trung lập của mình, có trách nhiệm đưa ra những hướng dẫn khách quan, thực hiện công việc nhằm xác định và ngăn chặn xung đột xảy ra. Yêu cầu về tính độc lập khách quan đặt ra đối với bên thứ ba nhằm đảm bảo phẩm chất đạo đức của bên thứ ba khi tham gia giải quyết tranh chấp thương mại, thông thường là đối với nhà cung cấp dịch vụ công nghệ hoặc bên trung gian, yêu cầu này giúp cho các bên tranh chấp sẽ an tâm hơn khi lựa chọn hình thức trực tuyến để giải quyết tranh chấp của mình.

Nguyên tắc tuân thủ trình tự giải quyết, tương tự như giải quyết tranh chấp nói chung, Quản trị viên hệ thống, cũng như các bên tham gia giải quyết tranh chấp phải chấp hành tuân thủ các bước giải quyết tranh chấp đã được thiết lập. Việc đảm bảo tuân thủ quy trình các bước khi giải

quyết tranh chấp phần nào giúp cho các bên nắm được tình trạng giải quyết tranh chấp của mình, cũng như đảm bảo được nguyên tắc minh bạch trong quá trình giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Nguyên tắc trách nhiệm, khi lựa chọn ODR để giải quyết tranh chấp, các bên tham gia giải quyết tranh chấp cần phải đảm bảo trách nhiệm và nghĩa vụ của mình trong quá trình giải quyết tranh chấp, như cung cấp thông tin, cung cấp bằng chứng, hay nghĩa vụ thực thi kết luận, phương án giải quyết vụ việc... Việc lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp nào, hình thức nào đều dựa trên tinh thần thoả thuận, tự nguyện của các bên tranh chấp, bởi vậy, trong quan hệ thương mại nói chung việc các bên thực hiện trách nhiệm, đảm bảo tinh thần thiện chí, trung thực là điều cần thiết, điều này góp phần cho việc giải quyết tranh chấp thương mại giữa các bên đạt hiệu quả tốt. Bên cạnh Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến của UNCITRAL, các nguyên tắc ODR cũng được thiết lập và ghi nhận trong các văn kiện quốc tế theo khuôn khổ hợp tác khu vực, như: Khung hợp tác Diễn đàn Hợp tác Kinh tế châu Á – Thái Bình Dương (*Asia-Pacific Economic Cooperation – APEC*) về ODR được thông qua năm 2019; Các quy tắc thủ tục mẫu ODR của APEC; Dự thảo khung hợp tác giải quyết trực tuyến các tranh chấp thương mại điện tử xuyên biên giới của tổ chức các quốc gia Châu Mỹ; Hướng dẫn giải quyết tranh chấp trực tuyến xuyên biên giới B2C (*Business To Consumer*) của Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (*Association of South East Asian Nations - ASEAN*)...

Dựa trên những khuyến nghị của Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến của UNCITRAL, có nhiều các trang web được xây dựng với mục đích giải quyết tranh chấp trực tuyến, như: Square Trade ([www.squatrade.com](http://www.squatrade.com)) được xem là tổ chức cung cấp dịch vụ ODR lớn nhất thế giới và giải quyết nhiều vụ việc nhất thế giới; China ODR ([www.chinaodr.com](http://www.chinaodr.com)) được xây dựng năm 2004, chỉ cung cấp dịch vụ cho các tranh chấp ở Trung Quốc, tuy nhiên, China ODR cũng đang có kế hoạch triển khai dịch vụ bằng tiếng Anh; ODR Malaysia ([www.odrmalaysia.com](http://www.odrmalaysia.com)) cung cấp dịch vụ thương lượng, hòa giải, trọng tài cho các tranh chấp trên mạng... Nhìn chung, cơ chế ODR trên thế giới rất đa dạng và linh hoạt, tôn trọng sự thoả thuận, trao đổi giữa các bên tranh chấp, bên cạnh đó, thấy được vai trò không chỉ là bên thứ ba (người trung gian hay người hòa giải), mà còn thấy được vai trò của bên thứ tư trong việc cung cấp môi trường trao đổi giữa các bên tranh chấp, cũng như việc lưu trữ hệ thống dữ liệu để có thể là bằng chứng quan trọng để giải quyết tranh chấp tại các cơ quan có thẩm quyền, nếu các bên không đạt được thoả thuận.

## **2.2. Thực tiễn giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trực tuyến tại Việt Nam**

### **2.2.1. Thực trạng pháp luật Việt Nam về giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trực tuyến**

Sự ra đời của Internet và tiếp theo là sự phát triển của mạng lưới toàn cầu - World Wide Web (hay còn gọi là Web) đã mở ra một kỷ nguyên mới cho thế giới và Việt Nam. Song song với tốc độ phát triển nhanh, thương mại điện tử nói riêng và sự phát triển của nền kinh tế nói chung cũng phát sinh nhiều vấn đề liên quan. Các tranh chấp phát sinh trong bối cảnh trực tuyến cũng khác nhau và thông thường các tòa án rất khó giải quyết vì một số lý do, như: số lượng khiếu kiện nhiều; giá trị giao dịch thấp trong khi chi phí kiện tụng cao; pháp luật áp dụng...

Trước nhu cầu về áp dụng ODR, Việt Nam đã có xu hướng tiếp cận khung pháp lý về ODR. Như quy định tại Chương 7 của Luật Giao dịch điện tử năm 2005, quy định về giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm, đã có hướng tiếp cận đến những tranh chấp trong các giao dịch trực tuyến, cũng như đưa ra phương thức giải quyết tranh chấp được áp dụng đối với các tranh chấp đối với các giao dịch điện tử. Luật Công nghệ thông tin năm 2006 được ban hành, quy định tổng thể về hoạt động ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin, các biện pháp bảo đảm và phát triển công nghệ thông tin, quyền và nghĩa vụ của cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đưa ra quy định về giải quyết tranh chấp đối với mọi đối tượng người tiêu dùng, bao gồm cả người tiêu dùng mua hàng hoá, dịch vụ trực tuyến với quy định rõ ràng về trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ.

Ngoài ra còn có các nghị định hướng dẫn, như: Nghị định số 130/2018/NĐ-CP về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số, Nghị định số 165/2018/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính, Nghị định số 72/2013/NĐ-CP về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và cung cấp thông tin điện tử trên Internet,... Đặc biệt là Nghị định số 52/2013/NĐ-CP được Chính phủ ban hành ngày 16/5/2013 quy định về thương mại điện tử, cũng đã có hướng tiếp cận đến việc vận dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến đối với các tranh chấp thương mại điện tử - hoạt động thương mại được tiến hành một phần hoặc toàn bộ bằng phương tiện điện tử có kết nối trực tuyến. Cụ thể tại khoản 5 điều 76 của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP có quy định về việc giải quyết khiếu nại, tranh chấp trên website (trang điện tử) cung cấp dịch vụ thương mại điện tử. Quy định này ghi nhận về mặt pháp lý việc giải quyết tranh chấp giữa các chủ thể tranh chấp sẽ được tiến hành trên website thương mại điện tử của thương nhân hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử. Khi đó, các bên sẽ tiến hành giải quyết tranh chấp dựa trên sự hỗ trợ của thiết bị công nghệ, cụ thể việc tiến hành trình tự, thủ tục hòa giải để giải quyết tranh chấp sẽ diễn ra trên nền tảng trực tuyến, cụ thể là hệ thống trang điện tử của bên cung cấp dịch vụ. Kết quả hòa giải tranh chấp thương mại điện tử sẽ được các bên tuân thủ, đảm bảo thực thi. Bên cạnh đó, Nghị định 22/2017/NĐ-CP của Chính phủ quy định về hòa giải thương mại bước đầu tạo điều kiện cho việc hình thành giải quyết tranh chấp trực tuyến. Tại khoản 1 điều 14 Nghị định 22/2017/NĐ-CP có nêu: “Các bên có quyền lựa chọn Quy tắc hòa giải của tổ chức hòa giải thương mại để tiến hành hòa giải hoặc tự thỏa thuận trình tự, thủ tục hòa giải”[5], quy định này thể hiện quan điểm tôn trọng sự thỏa thuận của các bên, cũng như việc ghi nhận giá trị pháp lý quy tắc hòa giải hòa giải trực tuyến của các trung tâm hòa giải hiện nay. Tuy nhiên, cách tiếp cận về ODR theo quy định pháp luật Việt Nam vẫn còn khá hạn chế, chủ yếu là phương thức giải quyết tranh chấp gắn liền với giao dịch điện tử và các giao dịch thương mại điện tử. Bên cạnh đó, các quy định về giải quyết tranh chấp trực tuyến hiện nay đều mang tính chung chung, không có quy định cụ thể về phạm vi tranh chấp được sử dụng ODR; trình tự, thủ tục khi áp dụng ODR; cũng như giá trị pháp lý của các quyết định giải quyết tranh chấp,... Ngoài ra, một số khía cạnh pháp lý riêng có đặt ra từ việc giải quyết tranh chấp trực tuyến cần được xem xét bao gồm: Hợp đồng thông minh; Chứng cứ điện tử; Chữ ký số; Giá trị pháp lý của phán quyết của trọng tài trực tuyến/hòa giải trực tuyến; Quy định về trách nhiệm của các bên liên quan trong triển khai thực hiện giải quyết tranh chấp trực tuyến;...[10]

### ***2.2.2. Thực tiễn giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trực tuyến***

### 2.2.2.1. Thành tựu

Với những ưu điểm, lợi ích mà ODR mang lại đối với thương mại, cũng như trước sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số. Tại Việt Nam, một số tổ chức Hoà giải thương mại đã chủ động xây dựng cho mình hệ thống ODR, cụ thể:

Trung tâm Trọng tài Quốc tế Hà Nội (HIAC) là đơn vị đầu tiên xây dựng và đưa vào vận hành hệ thống giải quyết tranh chấp bằng hòa giải và trọng tài trực tuyến (ODR) đầu tiên tại Việt Nam tại địa chỉ [www.hiac.vn](http://www.hiac.vn) từ tháng 6/2020[12]. Đây là dự án được “thai nghén” từ Hội thảo khoa học cấp Bộ của Bộ Tư pháp về chủ đề giải quyết tranh chấp trực tuyến được tổ chức tại Viện Khoa học pháp lý vào tháng 12/2017, sau đó các chuyên gia tham gia hội thảo đã tập hợp và triển khai xây dựng trên thực tế mô hình ODR đầu tiên tại Việt Nam và hoàn toàn bằng công nghệ của Việt Nam từ đầu năm 2018. Tại HIAC cũng phân định rất cụ thể và rõ ràng các loại tranh chấp nào sẽ sử dụng trọng tài và hoà giải trực tuyến:

- Các tranh chấp thương mại điện tử giá trị nhỏ (dưới 30 triệu)
- Các tranh chấp tiêu dùng giá trị nhỏ (dưới 30 triệu)
- Các tranh chấp thương mại xuyên biên giới (Theo sự lựa chọn hình thức của các bên)
- Các tranh chấp kinh tế, thương mại khác tại Việt Nam (Giá trị dưới 30 triệu hoặc không giới hạn giá trị nếu các bên đều có chữ ký số)

Có thể thấy việc xác định những tranh chấp có thể sử dụng ODR hầu như là những tranh chấp về thương mại – tranh chấp thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của Trọng tài Viên và Hoà giải viên; tranh chấp có giá trị không lớn (dưới 30 triệu đồng Việt Nam). Bên cạnh đó, HIAC cũng vẫn đảm bảo về nguyên tắc thoả thuận giữa các bên tranh chấp về lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp. Để thuận tiện cho các bên tranh chấp khi áp dụng ODR tại HIAC, HIAC đã xây dựng bộ hướng dẫn sử dụng hệ thống hoà giải trực tuyến, bao gồm các bước:

Bước 1: Đăng kí hoà giải trực tuyến, trong đó bên đăng kí sẽ khai báo thông tin của mình và thông tin của người được hoà giải; Khai báo thông tin vụ việc và thực hiện thanh toán phí hoà giải

Bước 2: Sau khi hoàn tất thủ tục tại bước 1, Trung tâm HIAC sẽ tiến hành thực hiện các bước hoà giải thông thường, đó là: thông báo cho các bên về buổi hoà giải; Tiến hành hoà giải trên nền tảng trực tuyến (thông thường qua các ứng dụng như Zoom, MS Team, Webex...)

Bước 3: Kí kết thoả thuận hoà giải, kết thúc tranh chấp và thực thi kết quả hoà giải thành. Trường hợp các bên không chấp nhận kết quả hoà giải, các bên sẽ thoả thuận lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp khác phù hợp hơn và tất cả các thông tin, nội dung của hoà giải sẽ không được sử dụng làm tài liệu hay chứng cứ cho trọng tài hoặc toà án[12].

Bên cạnh HIAC, Trung tâm hoà giải Việt Nam (*Vietnam Mediation Center - VMC*) cũng cho ra mắt Nền tảng hoà giải trực tuyến (*Medup*) vào năm 2021. Ngoài việc xây dựng bộ hướng dẫn quy trình hoà giải trực tuyến, VMC cũng đã ban hành Bộ Quy tắc Hoà giải trực tuyến của Trung tâm, có hiệu lực từ ngày 1/4/2021, giúp cho các bên tranh chấp dễ dàng xác định được quy trình, thủ tục, cũng như quyền và nghĩa vụ của mình khi sử dụng Medup trong giải quyết

tranh chấp thương mại. Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến không chỉ bao gồm những hình thức giải quyết tranh chấp thay thế (thương lượng, hòa giải và trọng tài) có sử dụng công cụ đặc biệt là công nghệ internet trong một phần hoặc toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp; mà còn là việc sử dụng công cụ giao tiếp trực tuyến để tiến hành các hoạt động giải quyết tranh chấp tại tòa án. Tiếp thu tinh thần của Nghị quyết số 33/2021/QH15 về tổ chức phiên tòa trực tuyến, Tòa Án Nhân Dân Tối Cao - Viện Kiểm Sát Nhân Dân Tối Cao - Bộ Công An - Bộ Quốc Phòng - Bộ Tư Pháp đã ban hành thông tư liên tịch số 05/2021/TTLT-TANDTC-VKSNDTC-BCA-BQP-BTP ngày 15/12/2021 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành tổ chức phiên tòa trực tuyến. Thông tư liên tịch số 05/2021 TTLT-TANDTC-VKSNDTC- BCA-BQP-BTP gồm 4 chương với 16 điều, có hiệu lực thi hành từ ngày 01/02/2022, với mục đích nhằm ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xét xử sơ thẩm, xét xử phúc thẩm vụ án hình sự, dân sự, hành chính có tình tiết, tính chất đơn giản; tài liệu, chứng cứ trong hồ sơ vụ án rõ ràng. Việc mở phiên tòa trực tuyến có ý nghĩa đặc biệt trong điều kiện dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, đặc biệt là trong bối cảnh hội nhập kinh tế số như hiện nay.

#### 2.2.2.2. Hạn chế

Bên cạnh những thuận lợi, trên thực tế việc sử dụng ODR tại Việt Nam vẫn còn những khó khăn và hạn chế nhất định:

*Thứ nhất*, Việt Nam chưa có quy định về cơ chế chung để giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức ODR, cụ thể là việc phân loại tranh chấp nào sẽ dùng phương thức ODR; quy định về quy trình chung khi sử dụng ODR; thẩm quyền sử dụng ODR có giới hạn cho các Trung tâm Trọng tài hay hoà giải thương mại không hay có thể phát triển thành các nền tảng ODR khác... Nên khi tranh chấp xảy ra, các bên tranh chấp cũng khá lúng túng khi lựa chọn ODR để giải quyết tranh chấp thương mại của mình. Bên cạnh đó, việc ghi nhận và thực thi kết quả của ODR cũng là vấn đề khiến các bên tranh chấp, các học giả, các nhà làm luật quan tâm.

*Thứ hai*, Vấn đề an ninh mạng là vấn đề mà các bên tham gia giải quyết tranh chấp cần phải quan tâm, làm cách nào để có thể kiểm soát được những kẻ xâm nhập bất hợp pháp. Mặc dù, Luật An ninh mạng đã được ban hành và có hiệu lực từ ngày 1/1/2019, tuy nhiên, việc đảm bảo vấn đề an ninh mạng tại Việt Nam vẫn là một vấn đề khiến các nhà quản lý cần quan tâm nhiều hơn. Bởi lẽ, Luật An ninh mạng năm 2018 chưa thực sự đề cao trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức trong việc sử dụng không gian mạng; đặc biệt là trách nhiệm bảo mật thông tin của các nhà cung cấp mạng. Khi đó, việc sử dụng ODR, các bên tham gia giải quyết tranh chấp cần đặc biệt quan tâm đến việc đảm bảo dữ liệu thông tin từ giai đoạn bắt đầu cho đến khi kết thúc việc giải quyết tranh chấp thương mại.

*Thứ ba*, Để có thể vận dụng ODR một cách thuận tiện, kỹ thuật vận dụng công nghệ cũng cần phải được chú trọng và phát triển. Tuy nhiên, không phải quốc gia nào cũng có nền tảng công nghệ số phát triển và vững chắc, đây cũng là bài toán lớn đối với các quốc gia đang và chậm phát triển. Mặc dù tại Việt Nam, việc triển khai công nghệ mạng 5G để phát triển kinh tế số là một trong những khâu đột phá quan trọng phát triển nền kinh tế Việt Nam trong hội nhập. Tuy nhiên, việc xây dựng nên một nền tảng ODR như VMC hay HIAC vẫn chưa được các Trung tâm trọng tài, Trung tâm Hoà giải, Tòa án, thậm chí là các tổ chức, doanh nghiệp quan tâm và đầu tư.

*Thứ tư*, Tính phổ cập của ODR vẫn còn hạn chế đối với doanh nghiệp, cũng như các chủ thể khác trong hoạt động thương mại. Theo nhóm nghiên cứu của 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, thì: 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%); Chỉ 32,29% doanh nghiệp được khảo sát cho rằng ODR có thể áp dụng tại Việt Nam. 74% doanh nghiệp có nhu cầu đào tạo về ODR, trong đó có 69% đề xuất các khóa đào tạo dưới 3 ngày [7]. Bên cạnh đó, hiện nay, hầu hết việc sử dụng ODR chỉ áp dụng đối với phương thức hoà giải là chủ yếu, đối với phương thức trọng tài và Tòa án thì việc vận dụng nền tảng trực tuyến trong giải quyết tranh chấp vẫn còn là điều khá mới mẻ.

### **2.3. Một số kiến nghị nhằm thúc đẩy và phát triển việc áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong kinh doanh thương mại**

Theo Chỉ thị số 18/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2021-2025, một trong những định hướng, nhiệm vụ trọng tâm trong phát triển kinh tế giai đoạn 2021- 2025 là “thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện, phát triển nền kinh tế số”[2]. Việc áp dụng ODR là một trong những đóng góp trong việc thúc đẩy chuyển đổi số, giúp cho việc giải quyết tranh chấp thương mại và tranh chấp nói chung trở nên thuận tiện và dễ dàng hơn, phần nào thúc đẩy quá trình hoà nhập quốc tế của Việt Nam. Để ODR được áp dụng rộng rãi tại Việt Nam, tác giả xin đề xuất một số giải pháp cụ thể:

*Thứ nhất*, Nhà nước cần đẩy mạnh việc xây dựng và hoàn thiện Chính phủ điện tử đối với lĩnh vực tư pháp. Hệ thống tư pháp này sẽ giúp người dân thuận tiện trong việc giải quyết các tranh chấp, tố cáo, khiếu nại các hành vi gian lận, trộm cắp, tội phạm mạng để các cơ quan quản lý nhà nước kiểm tra, điều tra và kịp thời xử lý. Các cơ quan toà án, viện kiểm sát, các đơn vị tiếp nhận khiếu nại, tố cáo các cấp cũng cần phải triển khai các hoạt động nghiệp vụ trên mạng Internet và bảo đảm rằng hệ thống này thuận tiện đối với người dân, tạo điều kiện cho người dân có thể dễ dàng tiếp cận công lý[8]

*Thứ hai*, Cần có cơ chế trong việc thúc đẩy và phát triển việc sử dụng các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế để làm nền tảng cho giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam. Thực tiễn cho thấy rằng, khi áp dụng ODR, các nhà cung cấp đều yêu cầu giải quyết tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng thông qua cơ chế tự thương lượng giữa hai bên hoặc nhờ đến sự trợ giúp của bên thứ ba như hòa giải, trung gian hoặc trọng tài và chỉ viện dẫn đến tòa án khi các biện pháp trên không làm các bên thỏa mãn. Tuy nhiên, việc áp dụng các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế trong thực tiễn tại Việt Nam còn rất ít. Nguyên nhân là do sự thiếu hụt của các tổ chức trung gian – hòa giải ở nước ta, trong đó sự hạn chế về chế định pháp luật độc lập và phù hợp để điều chỉnh phương thức giải quyết tranh chấp thay thế này là một nguyên nhân chính.

Không chỉ vậy việc nâng cao nhận thức của doanh nghiệp trong việc sử dụng ODR cũng là điều cần thiết. Khi đó, bản thân doanh nghiệp cần phải chủ động xây một nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến của doanh nghiệp; hoặc kết nối đến một tổ chức ODR để giải quyết tranh chấp phát sinh.



*Thứ ba*, Xây dựng khuôn khổ pháp luật phù hợp và đồng bộ cho thương mại điện tử và giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến là một trong những định hướng cần thiết trong quá trình hoàn thiện pháp luật tại Việt Nam. Việt Nam cũng cần chủ động hơn trong việc ký kết các hiệp định tương trợ tư pháp với các quốc gia để xác định cơ chế ODR phù hợp và hiệu quả cho các bên tham gia giải quyết tranh chấp, cũng như xây dựng khung pháp lý, hoặc định hướng khung pháp lý trong việc sử dụng ODR, cụ thể là việc xây dựng khung quy định về phân loại tranh chấp nào có thể sử dụng ODR, về loại hình tranh chấp, về giá trị tranh chấp; cũng như xây dựng khung quy định đồng bộ về trình tự, thủ tục khi áp dụng ODR,... Việc xây dựng các quy định pháp luật về giải quyết tranh chấp trực tuyến cần có sự rà soát đồng bộ các quy định pháp luật liên quan tới giao dịch nói chung và tới việc giải quyết tranh chấp nói riêng như Bộ Luật Dân sự, Luật Doanh nghiệp, Luật Thương mại, Luật giao dịch điện tử, quy định về chữ ký số, Luật Trọng tài Thương mại, quy định về hòa giải, Bộ Luật Tố tụng Hình sự, Bộ Luật Tố tụng Dân sự;...[10]

*Thứ tư*, Đảm bảo tính bảo mật thông tin. Mặc dù về bản chất, ODR vẫn đảm bảo tính bí mật thông tin giữa các bên tham gia giải quyết tranh chấp, tuy nhiên rủi ro về an ninh mạng cũng cần được các bên lưu ý. Để đảm bảo tính bảo mật, cần xây dựng hệ thống an ninh mạng chặt chẽ hơn nữa, xây dựng các hệ thống bảo mật, tường lửa,... Bên cạnh đó, bản thân các nhà cung cấp mạng internet cũng cần phải nâng cao trách nhiệm của mình trong việc đảm bảo không gian mạng an toàn cho người sử dụng. Ngoài ra cần phải có sự đầu tư về cơ sở hạ tầng, công nghệ - kỹ thuật, nâng cấp, hoàn thiện cơ sở hạ tầng công nghệ, thiết bị, kỹ thuật cho các phiên xử để đảm bảo việc truyền tải thông suốt nội dung dữ liệu, âm thanh, hình ảnh, chất lượng tương tác trong quá trình phiên họp diễn ra là yêu cầu tiên quyết đối với mô hình này. Trọng tài viên, thẩm phán, luật sư và các đương đơn cũng phải thích nghi với công nghệ trực tuyến, bởi các kỹ năng, thao tác của mỗi bên tham gia tố tụng trong phiên xử trực tuyến có sự khác biệt với một phiên xử truyền thống [8]

*Thứ năm*, Nâng cao vai trò, trách nhiệm của các cơ quan chức năng. Các cơ quan chức năng cũng đóng vai trò rất quan trọng trong việc giám sát tính hợp pháp của ODR tại Việt Nam. Bên cạnh việc xây dựng khung pháp lý phù hợp, các cơ quan chức năng của Chính phủ phải tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát để lập ra trật tự kỉ cương trong mảng hoạt động ODR, tạo niềm tin vào tính tích cực và năng động của thương mại điện tử ở nước ta [10]. Việc xây dựng cổng thông tin quốc gia do cơ quan chức năng của Chính phủ trong việc tiếp nhận các khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp là điều cần thiết. Việc xây dựng cơ sở hạ tầng công nghệ, cũng như nâng cao trình độ công nghệ của các cán bộ nhân viên, cũng như người dân cần được chú trọng hơn, nhằm phục vụ tốt hơn, hội nhập tốt hơn nền kinh tế hội nhập, xây dựng và phát triển nền kinh tế định hướng xã hội chủ nghĩa trong thời đại công nghệ số.

### **3. KẾT LUẬN**

Với sự hỗ trợ của khoa học công nghệ trong giải quyết tranh chấp thì xu hướng giải quyết tranh chấp tranh chấp trực tuyến trong thương mại đã được minh chứng thực tế ở các nước phát triển trên thế giới cùng với những lợi ích mà phương pháp này mang lại như tiết kiệm thời gian, chi phí, tiện lợi... Từ những tìm hiểu về khái niệm, đặc điểm và các quy định pháp luật hiện hành về ODR tại Việt Nam, bài viết đã đưa ra một số kiến nghị, đề xuất nhằm thúc đẩy hiệu quả

áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam, góp phần đảm bảo môi trường kinh doanh an toàn, hiệu quả, tiện lợi và công bằng trong bối cảnh kinh tế số hiện nay.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. UNCITRAL (2017). *Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến*.
2. Thủ tướng Chính phủ (2020). *Chỉ thị số 18/CT-TTg về việc xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2021-2025*.
3. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021). *Nghị quyết Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*.
4. Quốc hội (2021). *Nghị quyết số 33/2021/QH15 về tổ chức phiên tòa trực tuyến*.
5. Chính phủ (2017). *Nghị định 22/2017/NĐ-CP quy định về hòa giải thương mại*.
6. Hà Công Anh Bảo, Lê Hoàng Mỹ Hạnh (2017). Giải quyết tranh chấp trực tuyến – Khả năng áp dụng ở Việt Nam. *Tạp chí Kinh tế Đối ngoại*, số 93.
7. Nguyễn Anh Dương (2021). *Thúc đẩy giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử nhằm bảo vệ người tiêu dùng*. Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc.
8. Dương Quỳnh Hoa (2021). *Giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam*. <http://lapphap.vn/Pages/TinTuc/210692/Giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-o-Viet-Nam.html>.
9. Nguyễn Duy Thanh (2021). Giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương thức trực tuyến. *Tạp chí pháp luật và thực tiễn*, số 47, tr.107 – 116.
10. Phan Thị Thanh Thủy (2016). Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến: những vấn đề pháp lý đặt ra cho Việt Nam. *Tạp chí khoa học ĐHQGHN: Luật học*, tập 32, số 4, tr. 38-45.

### DISPUTING COMMERCE RESOLUTION BY ONLINE METHOD IN VIETNAM

**Abstract:** "Digital economy" is an inevitable development step, in line with new trends, bringing efficiency and high profit value. However, along with favorable transactions, there are many disputes that occur in commercial activities in general and e-commerce activities in particular. In view of the trend of digital economy development and the reality of the need for commercial dispute resolution, this article explores the concept and characteristics of online dispute resolution - Online Dispute Resolution (ODR), one of methods and methods of commercial dispute resolution. In addition, from the analysis of the legal situation on online dispute resolution methods, as well as an assessment of the advantages and disadvantages of online dispute resolution methods in Vietnam, the article also proposes some solutions to improve the efficiency of using the online dispute resolution method in the context of the digital economy in Vietnam today.

**Keywords:** Dispute resolution, online, ODR.