

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, HOÀ GIẢI TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM

Ls. Nguyễn Hưng Quang

I. Đặt vấn đề

Phương thức giải quyết tranh chấp ngoài tòa án hay còn gọi là ADR (Alternative Dispute Resolution), chủ yếu bằng các phương thức trọng tài, hoà giải, là nhu cầu của người dân, doanh nghiệp trong khi hệ thống toà án chưa đáp ứng hết các nhu cầu về giải quyết tranh chấp của họ¹. Nhiều quốc gia và các thể chế hỗ trợ hoạt động kinh doanh thương mại trên thế giới đang nỗ lực cải thiện cơ chế ADR để tạo môi trường kinh doanh tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp và thúc đẩy phát triển kinh tế, thu hút dòng vốn đầu tư².

Ở Việt Nam, hoạt động trọng tài thương mại trong thời gian gần đây phát triển mạnh mẽ hơn kể từ khi Luật Trọng tài thương mại 2010 (**Luật TTTM**) được ban hành. Theo báo cáo thống kê của Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam (**VIAC**), trong những năm đầu thành lập (1993-2003) số lượng các vụ tranh chấp được thụ lý hàng năm chỉ là vài vụ. Nhưng kể từ năm 2010 cho đến 2019, số lượng vụ việc được thụ lý hàng năm hơn 100 vụ, riêng 2019 là hơn 250 vụ³. Theo một số liệu thống kê khác, tính đến hết năm 2020, cả nước có 32 trung tâm trọng tài được thành lập tại

[†]Tác giả là Chủ tịch của Trung tâm Hoà giải thương mại quốc tế Việt Nam (VICMC) - một thành viên của Hội luật quốc tế Việt Nam, Hoà giải viên của Trung tâm Giải quyết tranh chấp hiệu quả (CEDR) của Anh Quốc, Hoà giải viên vụ việc được Sở Tư pháp Hà Nội công nhận, Luật sư sáng lập và điều hành của Văn phòng luật sư NHQuang&Cộng sự.

¹ Avinash K. Dixit, Lawlessness and Economics (2014), trang 14; The World Bank, <http://www.doingbusiness.org/data/exploretopics/enforcing-contracts/good-practices#Using>

² The World Bank, Enforcing contract, <http://www.doingbusiness.org>; Sophie Pouget, Arbitrating and Mediating Disputes-Benchmarking arbitration and mediation regimes for commercial disputes related to direct investment, IFC-World Bank, trang 13-14; Theo báo cáo Môi trường kinh doanh của Ngân hàng Thế giới, 184/190 quốc gia có công nhận hoạt động của trọng tài, 173/190 quốc gia công nhận hoạt động hoà giải tự nguyện, The World Bank, <http://www.doingbusiness.org/data/exploretopics/enforcing-contracts/good-practices>; The World Bank, Enforcing contract, <http://www.doingbusiness.org/data/exploretopics/enforcing-contracts/why-matters>

³ Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) (2020), *Thống kê hoạt động giải quyết tranh chấp*, <https://www.viac.vn/thong-ke/thong-ke-hoat-dong-giai-quyet-tranh-chap-nam-2019-s31.html>

một số thành phố lớn (Tp. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Cần Thơ và Đà Nẵng) và các trung tâm trọng tài thương mại của nước ngoài thành lập văn phòng đại diện tại Việt Nam⁴. Theo khảo sát của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, 47% doanh nghiệp cho rằng trọng tài thương mại là phương thức giải quyết tranh chấp hiệu quả nhất, cao hơn việc nhờ cậy “người có quan hệ”, “người có ảnh hưởng trong chính quyền”, “báo chí” hay “xã hội đen” để giải quyết⁵. Số liệu này đã khái quát được phần nào về sự phát triển của hoạt động trọng tài trong thời gian gần đây.

Đối với hoạt động hoà giải thương mại ngoài toà án, dù pháp luật về đầu tư có quy định từ rất sớm về việc các nhà đầu tư nước ngoài có thể lựa chọn phương thức hoà giải để giải quyết tranh chấp như đã nêu ở trên. Nhưng trên thực tế phải đến năm 2017, văn bản pháp lý cụ thể đầu tiên về hoà giải chuyên nghiệp là Nghị định 22/2017/NĐ-CP của Chính phủ về hoà giải thương mại (**Nghị định 22/2017/NĐ-CP**). Kể từ khi Nghị định 22/2017/NĐ-CP được ban hành cho đến nay, Việt Nam đã có 7 trung tâm hoà giải thương mại được thành lập và 3 trung tâm trọng tài thương mại có bổ sung thêm chức năng hoà giải⁶.

Để bảo đảm cho cơ chế ADR được phát triển thuận lợi, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015 (**BLTTDS 2015**) đã bổ sung những quy định mới về công nhận thoả thuận hòa giải thành ngoài tòa án từ Điều 416 đến 419 Chương XXXIII và quy định cụ thể, rõ ràng hơn về thủ tục giải quyết các việc dân sự liên quan đến hoạt động trọng tài thương mại tại Việt Nam tại các Điều 414, 415 Chương XXXII.

Trong số các vụ tranh chấp được giải quyết bằng trọng tài và hoà giải, số lượng các vụ việc có yếu tố nước ngoài luôn chiếm một tỷ lệ đáng kể. Cũng theo báo cáo thống kê của VIAC, số lượng các vụ tranh chấp có yếu tố nước ngoài thường chiếm tỷ lệ lớn trong thời gian trước tại VIAC⁷ (xem Hình 1 dưới đây) cho dù còn có những ý kiến về năng lực của trọng tài Việt Nam trong những thời gian đầu mở cửa nền kinh tế⁸.

⁴ Bộ Tư pháp, *Trang thông tin hỗ trợ tư pháp*, <https://btp.moj.gov.vn/qt/Pages/trong-tai-tm.aspx?Keyword=&Field=&Page=1>. Lần truy cập cuối cùng vào ngày 15/10/2020.

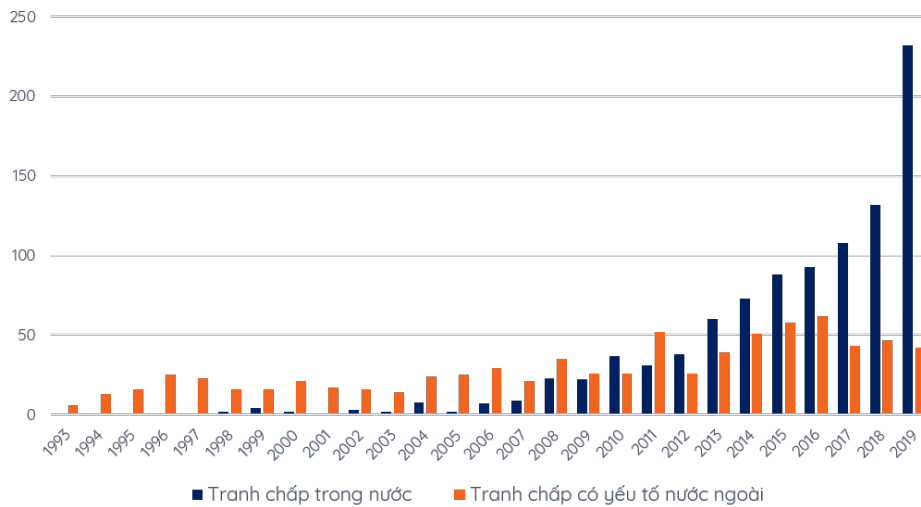
⁵ Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (2017), *Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) 2016*, trang 39.

⁶ Bộ Tư pháp, *Trang thông tin hỗ trợ tư pháp*, <https://btp.moj.gov.vn/Pages/hoa-giai-thuong-mai.aspx>, Lần truy cập cuối cùng vào ngày 15/10/2020.

⁷ Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) (2020), *Thống kê hoạt động giải quyết tranh chấp*, <https://www.viac.vn/thong-ke/thong-ke-hoat-dong-giai-quyet-tranh-chap-nam-2019-s31.html>

⁸ Jonathan L.Golin và các tác giả (1996), *Capital Flows Along the Mekong – The Complete Guide to Investing in Cambodia, Laos, Myanmar & Vietnam (Volume Two)*, trang 45, Asia Law & Practice Ltd.

Hình 1: Số lượng các vụ việc tranh chấp được giải quyết tại VIAC



Có nhiều lý do mà nhà đầu tư, doanh nghiệp nước ngoài lựa chọn giải quyết tranh chấp thông qua cơ chế ADR tại Việt Nam, như: lý do từ luật áp dụng (luật nội dung và luật thủ tục), lý do từ chi phí, lý do từ năng lực của người giải quyết tranh chấp (trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải, trọng tài viên, hoà giải viên), lý do từ khả năng bảo đảm thi hành các phán quyết, thoả thuận hoà giải thành, lý do từ văn hoá và nhận thức của nhà đầu tư, doanh nghiệp, lý do từ việc gia nhập nhiều điều ước quốc tế song phương và đa phương về kinh tế và tương trợ tư pháp⁹... Tuy nhiên, số lượng vụ việc tranh chấp được giải quyết thông qua cơ chế ADR còn rất thấp, chỉ chiếm gần 1% số vụ việc tranh chấp được giải quyết tại Toà án¹⁰. Thực tiễn này cho thấy, những lý do mà các nhà đầu tư, doanh nghiệp nước ngoài lựa chọn cơ chế ADR tại Việt Nam cũng cần phải nghiên cứu để hoàn thiện hơn.

Nhu cầu về một cơ chế giải quyết tranh chấp cho những vấn đề liên quan đến hoạt động thương mại, hợp đồng điện tử, thanh toán điện tử và các vấn đề liên quan khác đã được các doanh nghiệp và nhiều cơ quan nhà nước xác định từ rất sớm khi

⁹ Trần Thị Mai Hương, *Giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài: Thực tiễn tại Việt Nam*, Tạp chí Tài chính, 2014, <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-phap-luat/phap-luat-kinh-doanh/giai-quet-tranh-chap-thuong-mai-bang-trong-tai-thuc-tien-tai-viet-nam-84525.html>, truy cập lần cuối 10/10/2020.

¹⁰ Mai Ca, *Tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng trọng tài thương mại để giải quyết tranh chấp thấp*, Tạp chí Công thương, 2018, <https://congthuong.vn/ty-le-doanh-nghiep-su-dung-trong-tai-thuong-mai-de-giai-quet-tranh-chap-thap-107451.html>, truy cập lần cuối 10/10/2020; Lê Cương Kiên, *Phương thức giải quyết tranh chấp kinh doanh bằng trọng tài thương mại trong hội nhập kinh tế quốc tế*, Tạp chí Tài chính, 2020, <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/phuong-thuc-giai-quet-tranh-chap-kinh-doanh-bang-trong-tai-thuong-mai-trong-hoi-nhap-kinh-te-quoc-te-328420.html>, truy cập lần cuối 10/10/2020.

mà các hoạt động thương mại điện tử (**TMĐT**) tại Việt Nam ngày càng phát triển¹¹... Theo quy định tại Nghị định 52/2013/NĐ-CP của Chính phủ về thương mại điện tử (**Nghị định 52/2013/NĐ-CP**) thì trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch TMĐT, trách nhiệm người bán trên sàn giao dịch TMĐT, quy chế hoạt động của sàn giao dịch TMĐT phải thiết lập cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp và thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website TMĐT phải công bố rõ quy trình tiếp nhận, trách nhiệm xử lý khiếu nại của khách hàng và cơ chế giải quyết tranh liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website TMĐT của mình¹². Trên 80% số website TMĐT có cơ chế giải quyết tranh chấp, khiếu nại¹³. Tuy nhiên, số lượng doanh nghiệp có tranh chấp, khiếu nại từ hoạt động TMĐT được công bố còn thấp, chỉ chiếm khoảng 6% trên tổng số doanh nghiệp được khảo sát¹⁴. Thực tiễn này có thể xuất phát từ nhiều khả năng, như: (i) các quy định pháp luật và cơ chế pháp lý chưa tạo điều kiện thuận lợi cho việc giải quyết các tranh chấp, khiếu nại từ hoạt động TMĐT; (ii) cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp tại các website TMĐT hoặc sàn giao dịch TMĐT chưa phù hợp với nhu cầu thực tiễn; (iii) phương pháp và công nghệ giải quyết tranh chấp trực tuyến chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn; (iv) doanh nghiệp, người dân chưa có thói quen sử dụng các cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến... Những thách thức này cần phải được nghiên cứu để giải quyết để thúc đẩy sự phát triển của TMĐT nói riêng¹⁵ và thúc đẩy sự phát triển kinh tế nói chung. Theo nghiên cứu, tỷ lệ các giao dịch thương mại (bao gồm trực tuyến và trực tiếp) có tranh chấp vào khoảng 3%-5% số giao dịch TMĐT¹⁶. Như vậy, số lượng các tranh chấp là rất lớn và khả năng giải quyết tranh chấp bằng các phương thức trực

¹¹ Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, *Thương mại điện tử Việt Nam 2010*, 2011, trang 48.

¹² Nghị định 52/2013/NĐ-CP của Chính phủ về thương mại điện tử, Điều 36, Điều 37, Điều 38 và Điều 76.

¹³ Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, *Thương mại điện tử Việt Nam 2019*, 2019, trang 102 và *Thương mại điện tử Việt Nam 2020*, 2020, trang 89.

¹⁴ Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, *Thương mại điện tử Việt Nam 2020*, 2020, trang 75.

¹⁵ Hà Công Anh Bảo và Lê Hằng Mỹ Hạnh, *Giải quyết tranh chấp trực tuyến – Khả năng áp dụng tại Việt Nam*, Tạp chí Kinh tế đối ngoại số 93 (12/2017); Phan Thị Thanh Thủy, *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 (2016), trang 38-45.

¹⁶ Ethan Katsh & Colin Rule (2016), *What we known and need to know about online dispute resolution* (Những gì chúng ta đã biết và cần biết về giải quyết tranh chấp trực tuyến), 67 S.C.L. Rev. 329, 333; United States, *Supply Chain Dispute Resolution with ODR: Accelerating Justice, Accelerating Trade*,

http://mddb.apec.org/Documents/2017/EC/SEM1/17_ec_sem1_014.pdf; Hoàng Thế Liên và Trần Anh Huy (2020), *Đề xuất phát triển các hình thức giải quyết tranh chấp thực tiễn ngoài tổ tụng tại Việt Nam trong thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư hiện nay* trong sách *Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và những vấn đề pháp lý đặt ra cho việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam*, trang 430.

tiếp truyền thông sẽ khó giải quyết được hết¹⁷. Đặc biệt, trong bối cảnh đại dịch Covid-19 xảy ra trên toàn cầu, nhu cầu sử dụng TMĐT và giải quyết khiếu nại, tranh chấp bằng phương thức trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) phát triển mạnh mẽ¹⁸.

II. Những thách thức khi áp dụng mô hình trọng tài, hòa giải trực tuyến tại Việt Nam

Với xu thế phát triển của công nghệ chuỗi khối (blockchain), trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (big data), vạn vật kết nối (internet of thing), thực tế ảo (virtual reality)... sẽ tạo điều kiện thuận lợi nhiều cho hoạt động giải quyết tranh chấp¹⁹. Vấn đề này đòi hỏi các quy định pháp luật về nội dung, thủ tục cũng như năng lực của các tổ chức cung cấp dịch vụ trọng tài và hoà giải trực tuyến phải đáp ứng được các yêu cầu của xu thế phát triển này.

1. Pháp luật nội dung

Từ rất sớm, các pháp luật về đầu tư trực tiếp nước ngoài, doanh nghiệp, xây dựng, thương mại đã có những quy định khuyến khích nhà đầu tư, doanh nghiệp (trong nước hay nước ngoài) lựa chọn phương thức hoà giải hoặc trọng tài khi giải quyết tranh chấp từ khá sớm²⁰. Ngoài ra, không có quy định pháp luật nào hạn chế hay cấm các nhà đầu tư nước ngoài, doanh nghiệp Việt Nam không được phép sử dụng phương thức ADR để giải quyết tranh chấp. Tương tự với pháp luật về giải quyết tranh chấp hợp đồng B2B, các tranh chấp trong quan hệ thương mại B2C cũng được đề cập từ Bộ luật Dân sự 1995, Luật Thương mại 1997, Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 1999 và các văn bản kế thừa sau này. Các quy định này

¹⁷ Hoàng Thế Liên và Trần Anh Huy(2020), *Đề xuất phát triển các hình thức giải quyết tranh chấp thực tiễn ngoài tổ tụng tại Việt Nam trong thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư hiện nay* trong sách Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và những vấn đề pháp lý đặt ra cho việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam, trang 430.

¹⁸ Vũ Duy Nguyên, *Phát triển thương mại điện tử xuyên biên giới hậu Covid-19 và gợi mở chính sách cho Việt Nam*, Tạp chí Tài chính, 2020, <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/phat-trien-thuong-mai-dien-tu-xuyen-bien-gioi-hau-covid19-va-goi-mo-chinh-sach-cho-viet-nam-329827.html>; Meredith McBride, *ODR in the Era of Covid-19*, American Bar Association,

https://www.americanbar.org/groups/family_law/committees/alternative-dispute-resolution/odr/; Shope, Mark, *The International Arbitral Institution Response to COVID-19 and Opportunities for Online Dispute Resolution*.

Contemporary Asia Arbitration Journal, Vol. 13, No. 1, trang 67-84, 2020, <https://ssrn.com/abstract=3617733>

¹⁹ Hoàng Thế Liên và Trần Anh Huy(2020), *Đề xuất phát triển các hình thức giải quyết tranh chấp thực tiễn ngoài tổ tụng tại Việt Nam trong thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư hiện nay* trong sách Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và những vấn đề pháp lý đặt ra cho việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam, trang 430.

²⁰ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Điều 14, Điều 20.

cũng đã đưa ra các phương thức giải quyết loại tranh chấp này bằng hoà giải, trọng tài hoặc toà án để doanh nghiệp, người dân lựa chọn áp dụng²¹. Như vậy, pháp luật nội dung không có quy định ngăn trở các tranh chấp phát sinh trong mối quan hệ thương mại giữa B2B và B2C.

Số lượng các giao dịch TMĐT phát sinh giữa các chủ thể tại Việt Nam và phát sinh giữa chủ thể Việt Nam và các chủ thể nước ngoài ngày một tăng, kéo theo khả năng tranh chấp phát sinh từ hoạt động TMĐT gia tăng. Quy định pháp luật dân sự qua từng thời kỳ không hạn chế phương thức xác lập giao dịch và giải quyết tranh chấp bằng điện tử (bao gồm cả trực tuyến - ODR). Luật Giao dịch điện tử 2005 cũng đã đưa ra các quy định cụ thể về thông điệp điện tử, chữ ký điện tử để tạo cơ sở pháp lý cho việc sử dụng phương tiện điện tử trong giao dịch dân sự và kinh doanh thương mại. Một số các quy định pháp luật chuyên ngành, như Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, cũng đã có các quy định về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng bằng phương tiện điện tử và quy định phương thức giải quyết tranh chấp giữa tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ với người tiêu dùng, bao gồm thương lượng, hoà giải, trọng tài và toà án²².

Cùng với Luật Giao dịch điện tử 2005, Luật Công nghệ thông tin 2006 và các nhiều văn bản hướng dẫn thi hành cũng góp phần tạo nền tảng pháp lý cho việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến. Các Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về TMĐT, 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 35/2007/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng, 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 đã tạo nên một khung pháp lý về TMĐT tại Việt Nam tương đối đầy đủ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các ứng dụng TMĐT trong xã hội. Đặc biệt, Nghị định 52/2013/NĐ-CP đã đặt ra yêu cầu các tổ chức, cá nhân tổ chức hoạt động TMĐT phải công bố cơ chế

²¹ Bộ luật Dân sự 1995, Điều 11, Điều 632; Bộ luật Dân sự 2005, Điều 12, Điều 630; Bộ luật Dân sự 2015, Điều 7, Điều 608, Điều 683; Luật Thương mại 1997, Điều 241; Luật Thương mại 2005, Điều 318; Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 1999, Điều 23; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Điều 3, Điều 30, Điều 33 đến Điều 40.

²² Bộ luật Dân sự 1995, Điều 11, Điều 632; Bộ luật Dân sự 2005, Điều 12, Điều 630; Bộ luật Dân sự 2015, Điều 7, Điều 608, Điều 683; Luật Thương mại 1997, Điều 241; Luật Thương mại 2005, Điều 318; Pháp lệnh Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 1999, Điều 23; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Điều 3, Điều 30, Điều 33 đến Điều 40. Xem thêm Trương Nhật Quang & Huỳnh Thông, *Ký kết hợp đồng thông qua phương thức điện tử*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 10 (410), 2020. Có thể truy cập tại <http://www.lapphap.vn/Pages/TinTuc/210533/Ky-ket-hop-dong-thong-qua-phuong-thuc-dien-tu.html>

giải quyết khiếu nại, tranh chấp liên quan đến hoạt động thương mại của mình như đã nêu ở trên.

Mặc dù những quy định nêu trên phần nào đã tạo ra những cơ sở pháp lý cho các hoạt động giải quyết tranh chấp thương mại nói chung và hoạt động giải quyết tranh chấp liên quan đến hoạt động TMĐT nói riêng, hệ thống pháp luật nội dung ở Việt Nam vẫn còn tồn tại những vấn đề cần phải hoàn thiện để ODR nói chung và trọng tài, hoà giải trực tuyến nói riêng được phát triển. Luật TTTM quy định về căn cứ hủy phán quyết trọng tài gồm “*phán quyết trọng tài trái với các nguyên tắc cơ bản của pháp luật Việt Nam*”²³. Nhưng phạm trù “*nguyên tắc cơ bản của pháp luật Việt Nam*” lại chung chung và không rõ ràng mặc dù Hội đồng thẩm phán Toà án nhân dân tối cao cũng có những hướng dẫn về cách xem xét vấn đề này²⁴. Luật TTTM và Nghị định 22/2017/NĐ-CP cũng có quy định về điều kiện để tôn trọng một thoả thuận “hoà giải thành” là “*không vi phạm điều cấm*” và “*không trái đạo đức xã hội*”. Những điều kiện này cũng chưa thống nhất trong phương pháp áp dụng cũng như là chưa rõ ràng về quy định, ví dụ như Luật TTTM không xác định rõ “điều cấm” là điều cấm của luật hay cả các văn bản dưới luật trong khi BLTTDS 2015 thì quy định rõ “điều cấm của luật”²⁵. Thông qua một ví dụ đơn giản để có thể thấy chất lượng các quy định pháp luật còn có những vấn đề và tạo thành những lý do dẫn đến khả năng phán quyết trọng tài bị hủy. Việc các quy định pháp luật nội dung của Việt Nam còn thiếu thống nhất, khó dự đoán không chỉ thách thức hoạt động trọng tài truyền thống mà còn cả phương thức trọng tài trực tuyến, đặc biệt việc áp dụng công nghệ giải quyết tranh chấp tự động.

2. Pháp luật thủ tục

Như đã nêu ở trên, khi các giao dịch trực tuyến phát triển thì đòi hỏi các quy định pháp luật thủ tục liên quan đến giải quyết tranh chấp, bao gồm trọng tài, hoà

²³ Luật Trọng tài thương mại 2010, Điều 68, Khoản 2, điểm đ.

²⁴ Nghị quyết số 01/2014/NQ-HĐTP của Hội đồng Thẩm phán Toà án nhân dân tối cao ngày 20/03/2014 về hướng dẫn thi hành một số quy định Luật Trọng tài thương mại; xem thêm Dương Quỳnh Hoa, *Giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 19 (419), 2020. Có thể truy cập tại <http://lapphap.vn/Pages/TinTuc/210692/Giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-o-Viet-Nam.html>; Vũ Ánh Dương, *Thực tiễn thi hành Luật Trọng tài thương mại tại Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam*, VIAC, https://www.viac.vn/images/Resources/Legal-Research-and-Study/20722_Thuc-tien-thi-hanh-luat-trong-tai/Papers_Bao-cao-10-nam-Luat-Trong-tai-thuong-mai_VADuong.pdf, truy cập ngày 20/10/2020; Nguyễn Hưng Quang & Nguyễn Thuỳ Dương, *Contract Interpretation and Unfair Terms in Vietnamese Contract Laws*, trong sách Contents of Contracts and Unfair Terms do Mindy Chen-Wishart and Stefan Vogenauer (chủ biên), 2021, Oxford University Press.

²⁵ Luật Trọng tài thương mại 2010, Điều 4, Khoản 1; Bộ luật tố tụng dân sự 2015, Điều 417, Khoản 4.

giải, toà án và các quy định về chứng cứ, hình thức của giao dịch... cần phải phù hợp sửa đổi hoặc được hướng dẫn để áp dụng cho phù hợp thực tiễn của phương thức TMDT, đặc biệt là hoạt động TMDT có yếu tố nước ngoài.

a. Pháp luật về trọng tài

Luật TTTM thay thế cho Pháp lệnh trọng tài thương mại năm 2003 đã tiếp cận nhiều nguyên tắc cơ bản về giải quyết tranh chấp trọng tài trên thế giới và trong Luật Mẫu UNCITRAL về trọng tài như nguyên tắc tôn trọng thỏa thuận giữa các bên, tính độc lập của thỏa thuận trọng tài và quyền được tự xem xét vấn đề thẩm quyền của hội đồng trọng tài, tính chung thẩm của phán quyết trọng tài, và nguyên tắc bảo mật²⁶. Luật TTTM xác định phạm vi “*tranh chấp phát sinh giữa các bên trong đó ít nhất một bên có hoạt động thương mại*”²⁷. Luật TTTM cũng tạo điều kiện để người tiêu dùng được quyền lựa chọn trọng tài hoặc toà án để giải quyết tranh chấp mà không chấp nhận quyền ấn định trung tâm trọng tài của nhà cung cấp hàng hoá, dịch vụ²⁸.

Luật TTTM cũng đã đặt ra những quy định có tính nền móng cho việc thực hiện tổ tụng trọng tài bằng phương tiện điện tử, như cho phép thỏa thuận trọng tài hoặc các thông báo, tài liệu gửi cho trung tâm trọng tài, hội đồng trọng tài được thực hiện bằng thư điện tử và các hình thức khác theo quy định của pháp luật²⁹. Những quy định này đã giúp cho thủ tục trọng tài trở nên nhanh chóng, thuận tiện cho các bên tranh chấp và cho trung tâm trọng tài, trọng tài viên trong việc ứng dụng công nghệ thông tin để lưu trữ, phân loại, tra soát nội dung, phân tích tình huống được nhanh chóng hơn³⁰.

²⁶ Nguyễn Mạnh Dũng và Nguyễn Thị Thu Trang (2015), *Thực trạng sử dụng trọng tài thương mại tại Việt Nam – Một số giải pháp nâng cao sức hấp dẫn của trọng tài*, Tham luận tại Hội thảo Tổng kết thi hành Luật Trọng tài thương mại do Hội Luật Gia tổ chức, <http://dzungsrt.com/wp-content/uploads/2015/03/20150831-Du-thao-Tham-Luan-tong-ket-thi-hanh-LTTM-updated-clean.pdf>, truy cập ngày 15/10/2020.

²⁷ Luật Trọng tài thương mại 2010, Điều 2, Khoản 2.

²⁸ Luật Trọng tài thương mại 2010, Điều 17.

²⁹ Luật Trọng tài thương mại 2010, Điều 12, Khoản 3 và Điều 16, Khoản 2.

³⁰ Hoàng Thế Liên và Trần Anh Huy(2020), *Đề xuất phát triển các hình thức giải quyết tranh chấp thực tiễn ngoài tổ tụng tại Việt Nam trong thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư hiện nay* trong sách Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và những vấn đề pháp lý đặt ra cho việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam, trang 430.

Luật TTTM không có quy định cụ thể về việc hội đồng trọng tài tổ chức các phiên họp giải quyết tranh chấp trực tuyến (teleconference, video conference)³¹ nên tạo nên những khó khăn để xác định “địa điểm giải quyết tranh chấp”, “địa điểm mở phiên họp trọng tài”, “địa điểm ra phán quyết”³².

b. Pháp luật về hoà giải thương mại

Nghị định 22/2017/NĐ-CP là văn bản quy định cụ thể về hoạt động hoà giải thương mại. Nghị định 22/2017/NĐ-CP đã đề ra 03 (ba) nguyên tắc lớn về giải quyết tranh chấp bằng hoà giải, gồm: (i) tự nguyện và bình đẳng; (ii) giữ bí mật về vụ việc hoà giải; và (iii) nội dung thoả thuận hoà giải không vi phạm điều cấm của pháp luật, không trái đạo đức xã hội, không nhằm trốn tránh nghĩa vụ, không xâm phạm quyền của bên thứ ba³³. Các nguyên tắc này cũng thoả mãn các điều kiện công nhận kết quả hoà giải thành ngoài toà án mà BLTTDS 2015 đã quy định³⁴ và phù hợp với các nguyên tắc thực hiện hoà giải để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng³⁵.

Nghị định 22/2017/NĐ-CP không có quy định nào cụ thể về hoạt động hoà giải trực tuyến và không giới hạn các bên và hoà giải viên có thể giao tiếp, liên lạc bằng phương tiện điện tử. Hơn nữa, các bên và hoà giải viên có thể “*lựa chọn trình tự, thủ tục hòa giải, địa điểm, thời gian để tiến hành hòa giải*”³⁶. Quy định tạo điều kiện để các bên lựa chọn phương thức điện tử để tiến hành hoà giải. Tuy nhiên, một số quy định của Nghị định 22/2017/NĐ-CP có ảnh hưởng tới việc áp dụng phương thức hoà giải trực tuyến trong trường hợp mô hình hoà giải trực tuyến có tự động hoàn toàn như yêu cầu “*văn bản về kết quả hòa giải thành có chữ ký của các bên và hòa giải viên thương mại*”³⁷, hoặc, quy định chưa được rõ ràng phạm vi mà Toà án có thể xem xét các vấn đề “trái đạo đức xã hội” hoặc

³¹ Vũ Ánh Dương, *Thực tiễn thi hành Luật Trọng tài thương mại tại Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam*, VIAC, https://www.viac.vn/images/Resources/Legal-Research-and-Study/20722_Thuc-tien-thi-hanh-luat-trong-tai/Papers_Bao-cao-10-nam-Luat-Trong-tai-thuong-mai_VADuong.pdf, truy cập ngày 20/10/2020.

³² Luật Trọng tài thương mại 2010, Điều 3 Khoản 8, Điều 11, Điều 47, Điều 54, Điều 61.

³³ Nghị định 22/2017/NĐ-CP về hoà giải thương mại, Điều 4.

³⁴ Bộ luật tố tụng dân sự 2015, Điều 417, Khoản 1.

³⁵ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2010, Điều 34.

³⁶ Nghị định 22/2017/NĐ-CP về hoà giải thương mại, Điều 13 và Điều 14.

³⁷ Nghị định 22/2017/NĐ-CP về hoà giải thương mại, Điều 15, Khoản 3.

“không trốn tránh nghĩa vụ, không xâm phạm quyền của bên thứ ba”³⁸. Việc không quy định rõ sẽ dẫn đến khả năng Toà án xem xét lại toàn bộ vụ việc tranh chấp. Ngoài ra, có ý kiến cho rằng thủ tục công nhận kết quả hoà giải thành ngoài Toà án còn tương đối phức tạp vì áp dụng chung với thủ tục giải quyết việc dân sự³⁹.

c. Pháp luật về tố tụng dân sự

BLTTDS 2015 cũng chưa có quy định riêng về trình tự, thủ tục, thẩm quyền giải quyết tranh chấp phát sinh trong hoạt động TMĐT. Tuy nhiên, khác với BLTTDS 2005, BLTTDS 2015 có các quy định về xét xử theo thủ tục rút gọn, một số thủ tục tố tụng bằng phương thức điện tử, như nộp đơn, cấp, tổng đạt, thông báo bằng phương tiện điện tử hay chứng cứ bằng dữ liệu điện tử. Hội đồng Thẩm phán Toà án nhân dân tối cao cũng đã có hướng dẫn về việc gửi, nhận đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp, tổng đạt, thông báo văn bản tố tụng bằng phương tiện điện tử (**Nghị quyết 04/2016/NQ-HĐTP**)⁴⁰. Tuy nhiên, các điều kiện thực hiện giao dịch điện tử với toà án còn tương đối phức tạp, khó khăn cho người tiêu dùng, doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME), như yêu cầu người khởi kiện, người tham gia tố tụng phải có “*chữ ký điện tử được chứng thực bằng chứng thư điện tử đang còn hiệu lực do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp, công nhận*”⁴¹. Đây cũng là một trong những yếu tố gây trở ngại cho người dân, doanh nghiệp, đặc biệt là các tổ chức nước ngoài, công dân nước ngoài khi có thể có được chữ ký điện tử như tổ chức, cá nhân Việt Nam. Cần nhấn mạnh thêm rằng, trong giai đoạn hiện nay, các cá nhân Việt Nam cũng gặp khó khăn về chi phí, thủ tục hành khi xin cấp chữ ký điện tử theo quy định hiện hành. Thực tiễn cũng đã phản ánh về việc sau hơn 3 năm thực hiện áp dụng cơ chế tiếp nhận đơn khởi kiện bằng

³⁸ Nguyễn Hưng Quang (2018), *Toà án – điểm tựa cho hoà giải ngoài Toà án*, <https://tapchitoaan.vn/bai-viet/phap-luat/toa-an-diem-tua-cho-hoa-giai-thuong-mai-ngoai-toa-an>, truy cập ngày 28/05/2019; Thy Hằng - Huyền Trang (18/01/2018), “*Dấu mốc*” *quan trọng của hoạt động hoà giải thương mại Việt Nam*, Báo Diễn đàn Doanh nghiệp, <http://enternews.vn/da-u-moc-quan-trong-cua-hoat-dong-hoa-giai-thuong-mai-viet-nam-123665.html>, truy cập ngày 28/05/2019

³⁹ BLTTDS 2015, Chương XXXIII (Điều 416-419); Toà án nhân dân tối cao (12/04/2019), *Giới thiệu về Dự thảo Luật Hoà giải, đối thoại tại Toà án (Bản tóm tắt)*, Hội thảo quốc tế về Dự án Luật Hoà giải, Đối thoại tại Toà án, tr. 3

⁴⁰ Nghị quyết 04/2016/NQ-HĐTP ngày 30/12/2016 của Hội đồng Thẩm phán Toà án nhân dân tối cao hướng dẫn quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự 92/2015/QH13, Luật Tổ tụng hành chính 93/2015/QH13 về gửi, nhận đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp, tổng đạt, thông báo văn bản tố tụng bằng phương tiện điện tử.

⁴¹ Nghị quyết 04/2016/NQ-HĐTP ngày 30/12/2016 của Hội đồng Thẩm phán Toà án nhân dân tối cao hướng dẫn quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự 92/2015/QH13, Luật Tổ tụng hành chính 93/2015/QH13 về gửi, nhận đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp, tổng đạt, thông báo văn bản tố tụng bằng phương tiện điện tử, Điều 5.

phương thức điện tử (tính đến giữa năm 2020), hệ thống toà án nhân dân vẫn chưa có vụ án nào được thụ lý thông qua phương thức tiếp nhận đơn khởi kiện bằng phương thức điện tử theo Nghị quyết 04/2016/NQ-HĐTP⁴².

Ngoài ra, như đã nêu ở trên, BLTTDS 2015 quy định các thủ tục xem xét công nhận thoả thuận hoà giải thành ngoài toà án vẫn là thủ tục thông thường trong giải quyết việc dân sự mà không có các điều kiện để được áp dụng thủ tục rút gọn như trong xét xử tranh chấp dân sự hay kinh doanh thương mại. Như vậy, có thể thấy các quy định pháp luật về tố tụng dân sự chưa hoàn toàn tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động giải quyết tranh chấp trọng tài và hoà giải bằng phương thức điện tử nói chung và việc giải quyết các tranh chấp có yếu tố nước ngoài bằng phương thức điện tử nói riêng.

3. Nhận thức của doanh nghiệp trong việc lựa chọn phương thức trọng tài, hoà giải trực tuyến

Để hoạt động TMĐT phát triển đòi hỏi niềm tin của người tiêu dùng, những người kinh doanh tin tưởng lẫn nhau và tin tưởng vào phương thức kinh doanh này. Vai trò của pháp luật, các điều kiện giao dịch chung, hợp đồng và cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp là rất quan trọng. Tuy nhiên, dường như nhận thức của doanh nghiệp Việt Nam đang hoạt động TMĐT đối với các vấn đề này chưa cao.

Theo các báo cáo của Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam, các hợp đồng TMĐT B2B chủ yếu vẫn dưới dạng đơn đặt hàng qua email. Nhiều doanh nghiệp sử dụng các hòm thư, tài khoản giao dịch được cung cấp miễn phí, tính bảo mật thấp... để giao dịch thương mại. Thực tiễn này không thúc đẩy được niềm tin của các doanh nghiệp vào hoạt động thương mại cũng như chưa tạo nên được tính chuyên nghiệp trong hoạt động thương mại.

Hai hình thức khác trong hoạt động TMĐT là website, sàn TMĐT và mạng xã hội cũng đang có xu hướng gia tăng, đặc biệt là các ứng dụng TMĐT trên thiết bị di

⁴² Toà án nhân dân tối cao – Dự án thúc đẩy môi trường kinh doanh công bằng ở ASEAN – Chính phủ Vương quốc Anh – Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc (2020), *Báo cáo những thực tiễn tốt về thực hiện thủ tục hành chính tư pháp nhằm tăng cường liêm chính của toà án*, trang 25-28.

động⁴³. Theo quy định của pháp luật, các đơn vị sở hữu, quản lý các website, sàn TMĐT có trách nhiệm công bố công khai cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh. Khi khách hàng trên sàn TMĐT phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp thì các doanh nghiệp sở hữu hoặc quản lý sàn TMĐT này phải cung cấp thông tin về người bán, tích cực hỗ trợ khách hàng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của họ⁴⁴. Tuy nhiên, qua khảo sát một số website TMĐT, sàn TMĐT có sở hữu vốn trong nước và sở hữu vốn nước ngoài, như Pico.vn, Nguyenkim.com, Tiki.vn, Ladaza.vn, Shopee.vn, cho thấy cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp ở tại các đơn vị này chủ yếu tập trung vào cơ chế tự thương lượng, giải quyết giữa các bên, chưa chú trọng tới phần giải quyết tranh chấp do bên thứ ba thực hiện (như hoà giải, trọng tài hoặc toà án). Chỉ có một số ít website TMĐT, sàn TMĐT có tích hợp nền tảng chatroom, video conference... vào mục giải quyết khiếu nại, tranh chấp. Các website TMĐT, sàn TMĐT này chủ yếu đưa ra phương án khá mơ hồ đối với trường hợp các bên không thể giải quyết được tranh chấp, bắt đầu “*thì có thể đưa ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền*”, “*toà án có thẩm quyền*” hoặc tham chiếu khá chung chung tới quy định pháp luật⁴⁵. Những thông tin như vậy không đem lại được bất kỳ một hướng dẫn cụ thể nào để người tiêu dùng, doanh nghiệp có thể biết được phương án giải quyết vướng mắc, tranh chấp cuối cùng. Không có website TMĐT, sàn TMĐT nào có chỉ dẫn hoặc phối hợp với một trung tâm trọng tài hoặc một trung tâm hoà giải để giải quyết khiếu nại, vướng mắc phát sinh từ hoạt động TMĐT của mình. Theo đánh giá của Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam, khi người tiêu dùng gặp vướng mắc, tranh chấp với người bán hàng thì vẫn còn chưa nhận được sự hỗ trợ tích cực từ các đơn vị cung cấp mạng xã hội, đơn vị quản lý các sàn TMĐT hay các cơ quan, tổ chức khác⁴⁶.

4. Khả năng đáp ứng của các trung tâm trọng tài và hoà giải hiện nay

⁴³ Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2018), *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2018*, trang 29-36

⁴⁴ Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2019), *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2019*, trang 11

⁴⁵ Pico, *Khách hàng góp ý*, <https://pico.vn/khach-hang-chia-se-thong-tin>, truy cập lần cuối 31/10/2020; Nguyen Kim, *Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử* www.nguyenkim.com, <https://drive.google.com/file/d/1qKCiwXrVj42ghqPEb2tLfcOn4d-IOgGw/view>, truy cập lần cuối 31/10/2020; Shopee, *Điều khoản dịch vụ*, <https://shopee.vn/docs/3602>, truy cập lần cuối 31/10/2020; Ladaza, *Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại*, https://pages.ladaza.vn/wow/gcp/route/ladaza/vn/upr_1000345_ladaza/channel/vn/upr-router/vn?spm=a2o4n.home.footer_top.16.339c6afeip0BA7&hybrid=1&data_prefetch=true&prefetch_replace=1&wh_pid=/ladaza/channel/vn/khuyen-mai/quy-trinh-giai-quyet-tranh-chap-khieu-nai, truy cập lần cuối 31/10/2020; Tiki, *Chính sách giải quyết khiếu nại*, <https://hotro.tiki.vn/hc/vi/articles/115005575826>, truy cập lần cuối 31/10/2020.

⁴⁶ Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2019), *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2019*, trang 12.

Hoạt động giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trọng tài hiện ở Việt Nam đang ngày một phát triển như đã nêu ở trên nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường, kỳ vọng của các doanh nghiệp. Xu hướng các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài lựa chọn trọng tài nước ngoài cao hơn trọng tài trong nước và toà án để giải quyết tranh chấp. Các nhà đầu tư nước ngoài vẫn e ngại hoạt động trọng tài trong nước có thể bị can thiệp vì mục đích chính trị⁴⁷. Mặc dù, các cơ quan nhà nước, trung tâm trọng tài đang có nhiều nỗ lực để khắc phục nỗi lo ngại của các nhà đầu tư nước ngoài, nâng cao năng lực cạnh tranh của các trung tâm trọng tài trong nước với các trung tâm trọng tài nước ngoài⁴⁸.

Dựa trên nhu cầu phát triển trọng tài, hoà giải trực tuyến tại Việt Nam, một số trung tâm trọng tài và trung tâm hoà giải đã khởi động hoạt động trọng tài và hoà giải trực tuyến dựa trên mô hình trọng tài và hoà giải truyền thống. Phần lớn các trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải thực hiện một số bước, công đoạn trong thủ tục trọng tài và hoà giải bằng phương thức điện tử, như tiếp nhận đơn khởi kiện, phí, chứng cứ. Trong giai đoạn cách ly xã hội do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, một số trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải đã tổ chức các phiên họp trọng tài và hoà giải trực tuyến nếu được các bên tranh chấp đồng ý⁴⁹. Khảo sát trên website của các trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải tại Việt Nam cho thấy hiện tại chỉ có hai trọng tài và trung tâm hoà giải có giới thiệu về hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến hiện nay là: Trung tâm hoà giải thương mại quốc tế Việt Nam, Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội⁵⁰. Hai trung tâm này có giới thiệu dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến cụ thể, có đội ngũ trọng tài viên, hoà giải viên có thể giải quyết bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau và có tiếp nhận các tranh chấp có yếu tố nước ngoài⁵¹.

⁴⁷ Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (2019), *Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh của Việt Nam – PCI 2018: Đánh giá chất lượng điều hành kinh tế để thúc đẩy phát triển doanh nghiệp*, trang 101-105.

⁴⁸ Hương Bằng (2017), *Nâng cao chất lượng đội ngũ trọng tài viên*, Báo Pháp luật, <https://baophapluat.vn/tu-phap/nang-cao-chat-luong-doi-ngu-trong-tai-vien-367890.html>; Nguyễn Mạnh Dũng & Nguyễn Thị Thu Trang (2015), *Thực trạng sử dụng trọng tài thương mại tại Việt Nam – Một số giải pháp nâng cao sức hấp dẫn của trọng tài*, tham luận tại Hội thảo Tổng kết thi hành Luật Trọng tài thương mại do Hội Luật Gia tổ chức, <http://dzungsrt.com/wp-content/uploads/2015/03/20150831-Du-thao-Tham-Luan-tong-ket-thi-hanh-LTTM-updated-clean.pdf>, truy cập ngày 15/10/2020.

⁴⁹ Xuất phát từ kinh nghiệm giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hoà giải của tác giả và các luật sư tại Văn phòng luật sư NHQuang&Công sự.

⁵⁰ Trung tâm hoà giải thương mại quốc tế Việt Nam, *VICMC thông báo về việc triển khai dịch vụ hoà giải trực tuyến*, <http://vicmc.vn/vicmc-thong-bao-ve-viec-trien-khai-dich-vu-hoa-giai-truc-tuyen.html>, truy cập lần cuối 15/10/2020; Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội, *Dịch vụ của HIAC*, <https://www.hiac.vn/gi%E1%BB%9Bi-thi%E1%BB%87u/d%E1%BB%8Bch-v%E1%BB%A5-hiac/dich-vu-cua-hiac-13464#>, truy cập ngày 15/10/2020.

⁵¹ Trung tâm hoà giải thương mại quốc tế Việt Nam, *Lựa chọn hoà giải viên*, <http://vicmc.vn/mediator.html>, truy cập lần cuối 15/10/2020; Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội, *Danh sách trọng tài viên*, <https://hiac.vn/Danh-s%C3%A1ch-tr%E1%BB%8Dng-t%C3%A0i-vi%C3%AAn>, truy cập ngày 15/10/2020.

Từ kinh nghiệm thực tiễn tham gia giải quyết tranh chấp bằng phương tiện điện tử tại một số trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải ở Việt Nam cho thấy các trung tâm hiện nay tổ chức phương thức trọng tài hoặc hoà giải trực tuyến phải dựa trên mô hình trọng tài, hoà giải truyền thống được quy định cụ thể tại các quy định pháp luật như đã phân tích ở trên. Phương tiện điện tử giúp cho trọng tài viên, hoà giải viên và các bên tranh chấp quản lý và trao đổi với nhau về giấy tờ, chứng cứ, hồ sơ tranh chấp thông qua các tập tin điện tử được giao tiếp bằng email hoặc bằng các nền tảng trao đổi thông tin trực tuyến. Một số hội đồng trọng tài hoặc hoà giải viên có thể thống nhất với các bên về việc tổ chức một số phiên họp trực tuyến thông qua các nền tảng liên lạc, họp trực tuyến phổ biến ở Việt Nam, như Zoom, Zalo, Skype... Thực tiễn này đã nên giúp các bên tranh chấp, các nhân chứng và trọng tài viên không cần di chuyển về mặt địa lý, tiết kiệm thời gian và chi phí cũng như thúc đẩy được tiến trình giải quyết tranh chấp. Thực tiễn này cũng tương tự như thực tiễn trọng tài, hoà giải trực tuyến tại các nơi khác trên thế giới⁵².

Ngoài một số ít những trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải có khả năng tiếp cận công nghệ thông tin và nghiên cứu để áp dụng các quy định pháp luật, quy tắc giải quyết giải quyết tranh chấp sao cho có thể áp dụng phương thức trọng tài, hoà giải trực tuyến như đã nêu, nhiều trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải còn chưa thực sự chú trọng tới việc áp dụng phương thức này. Những trung tâm này vẫn chỉ nhận đơn, chứng cứ, tài liệu và tổ chức phiên họp theo phương thức trực tiếp truyền thống. Một số trung tâm không có trang thông tin điện tử, một số trung tâm vẫn sử dụng các hộp thư điện tử liên hệ bằng các ứng dụng miễn phí không bảo đảm an toàn, độ tin cậy trong giao dịch bằng phương thức điện tử. Một số trung tâm không có các trọng tài viên, hoà giải viên có thể trực tiếp giao tiếp và giải quyết tranh chấp bằng ngôn ngữ nước ngoài. Thực tiễn này là một hạn chế lớn cho việc giải quyết tranh chấp có yếu tố nước ngoài tại Việt Nam bằng phương thức trọng tài, hoà giải truyền thống cũng như bằng phương thức trọng tài, hoà giải trực tuyến⁵³.

5. Hạn chế về khả năng đáp ứng của hệ thống Toà án và cơ quan thi hành án

⁵² Hömle, J. (2009), *ODR and access* trong sách *Cross-border Internet Dispute Resolution*, Cambridge University Press, trang 74-90.

⁵³ Xuất phát từ kinh nghiệm giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hoà giải của tác giả và các luật sư tại Văn phòng luật sư NHQuang&Cộng sự.

Khung pháp luật và sự hỗ trợ của hệ thống Toà án cùng hệ thống cơ quan thi hành án có ý nghĩa rất quan trọng trong việc tạo điều kiện phát triển cho hoạt động trọng tài và hoà giải thương mại.

Một thách thức lớn đối với hoạt động trọng tài và hoà giải thương mại là việc Toà án công nhận và cho thi hành phán quyết trọng tài và thoả thuận hoà giải thành theo quy định của BLTTDS. Tuy nhiên, giai đoạn từ 2011-2014, nhiều phán quyết trọng tài còn bị toà án huỷ với tỷ lệ lớn (từ 20%-50%)⁵⁴ đã tác động xấu tới niềm tin của người dân, doanh nghiệp vào hoạt động xét xử trọng tài. Nhiều lý do huỷ không được rõ ràng với nhiều nguyên nhân, như lý do từ quy định của pháp luật nội dung và tổ tụng như được phân tích ở trên hoặc những lý do khác đã dẫn đến tình trạng lạm dụng quyền yêu cầu huỷ phán quyết trọng tài⁵⁵. Hiện nay, tỷ lệ phán quyết trọng tài bị huỷ có giảm đi nhưng mối lo thường trực về vấn đề này vẫn còn.

Việt Nam đã trở thành thành viên của Công ước về công nhận và thi hành các quyết định trọng tài nước ngoài vào năm 1995 (*Công ước New York 1958*) nhưng Việt Nam chưa gia nhập Công ước Liên Hiệp Quốc về thoả thuận giải quyết quốc tế thông qua hoà giải (*Công ước Singapore về Hoà giải*). Việc chưa gia nhập Công ước Singapore về Hoà giải sẽ hạn chế về tính hiệu quả của các hoạt động hoà giải giữa một bên Việt Nam và một bên nước ngoài⁵⁶.

Bên cạnh việc củng cố hoạt động của hệ thống toà án, cơ quan thi hành án để hỗ trợ cho hoạt động giải quyết tranh chấp trọng tài và hoà giải truyền thống, các hoạt động của các cơ quan này cũng cần được đổi mới để hỗ trợ cho phương thức trọng tài, hoà giải trực tuyến phát triển. Như đã nêu ở trên, hệ thống toà án hiện nay chưa thực hiện tiếp nhận bất kỳ đơn kiện, chứng cứ, hồ sơ tranh chấp bằng phương tiện điện tử dù đã có các quy định pháp lý. Ngay cả việc nộp án phí trực tuyến chưa được áp dụng. Hình thức nộp án phí bằng hình thức điện chuyển tiền (còn gọi là chuyển

⁵⁴ Bùi Xuân Hải (2015), *Luận bàn về các nguyên nhân của tình trạng huỷ phán quyết trọng tài ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Khoa học pháp lý Việt Nam, <https://tapchikhplvn.hcmulaw.edu.vn/module/xemchitietbaibaio?oid=e1d80e90-2c25-456a-a0a6-bade8386fc30>; Thời báo Kinh tế Sài Gòn, *Nhiều phán quyết trọng tài bị huỷ*, <http://www.thesaigontimes.vn/125640/Nhieu-phan-quyet-trong-tai-thuong-mai-bi-huy.html>; Người bảo vệ quyền lợi, *Huỷ phán quyết trọng tài, do đâu?* http://nguoiibaovequyenloi.com/User/ThôngTin_ChiTiet.aspx?MaTT=149201554653609575&MaMT=24

⁵⁵ Dương Quỳnh Hoa (2018), *Luật Trọng tài thương mại năm 2010: những bất cập và kiến nghị hoàn thiện*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 20 (372), 2018. Có thể truy cập tại <http://lapphap.vn/Pages/tintuc/tinchitiet.aspx?tintucid=207443>;

⁵⁶ Lê Hằng (2020), *Công ước Liên Hiệp Quốc về thoả thuận giải quyết tranh chấp thông qua hoà giải – Giải pháp trong giải quyết tranh chấp thương mại quốc tế*, Tạp chí Toà án, <https://tapchitoaan.vn/bai-viet/an-le/cong-uoc-lien-hop-quoc-ve-thoa-thuan-giai-quyet-tranh-chap-thong-qua-hoa-giai-giai-phap-trong-giai-quyet-cac-tranh-chap-thuong-mai-quoc-te>, truy cập lần cuối 2/11/2020.

khoản – telegraphic transfer) còn gặp nhiều khó khăn ở nhiều cơ quan thi hành án (chủ thể tiếp nhận các khoản án phí) ở địa phương⁵⁷. Đối với hoạt động thi hành án, chưa có nhiều cơ quan thi hành án địa phương tổ chức được phương thức tiếp nhận đơn thi hành bằng phương thức điện tử hoặc trực tuyến nên đa số những người có yêu cầu về thi hành án vẫn phải trực tiếp tới liên hệ với cơ quan thi hành án tại địa phương của tổ chức, cá nhân phải thi hành án⁵⁸. Thực tiễn này là những trở ngại đáng kể để phương thức trọng tài, hoà giải trực tuyến phát triển.

III. Khả năng triển khai các mô hình trọng tài, hoà giải trực tuyến trong giải quyết các tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài tại Việt Nam

1. Nhu cầu phát triển nền kinh tế số và thương mại toàn cầu

Việt Nam là quốc gia có tốc độ phát triển của internet nhanh, đứng thứ 12/20 quốc gia dẫn đầu thế giới về số người dùng internet⁵⁹. Từ chỉ hơn 200.000 người sử dụng internet vào năm 1997 thì đến năm 2019, đã có tới 64 triệu người (trong tổng số gần 97 triệu dân) sử dụng internet với sự phân tán trên mọi khu vực. Theo Bộ Thông tin và Truyền thông, tỷ lệ người dùng đã từng truy cập vào các website TMĐT (chiếm 43% lượng người dùng internet) và lượng active user chiếm khoảng 15%⁶⁰, giá trị của hoạt động TMĐT từ 5 tỷ đô la Mỹ vào năm 2015 và tăng lên khoảng 10 tỷ đô la Mỹ vào năm 2020 tại Việt Nam⁶¹, trong giá trị hoạt động TMĐT toàn cầu vào khoảng 3.530 tỷ đô la Mỹ⁶².

Theo khảo sát của Bộ Công thương, có đến 99% doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết có trang bị máy tính cá nhân, bên cạnh đó là tỷ lệ doanh nghiệp và người tiêu dùng có điện thoại thông minh và máy tính bảng là khá cao. Tỷ lệ doanh nghiệp thường xuyên sử dụng phương tiện điện tử, như email, mạng xã hội, website và sản

⁵⁷ Toà án nhân dân tối cao – Dự án thúc đẩy môi trường kinh doanh công bằng ở ASEAN – Chính phủ Vương quốc Anh – Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc (2020), *Báo cáo những thực tiễn tốt về thực hiện thủ tục hành chính tư pháp nhằm tăng cường niềm tin của toà án*, trang 25-28.

⁵⁸ Viện Quản lý Kinh tế Trung ương (2018), *Báo cáo khảo sát về tình hình thực hiện Nghị quyết 19 của Chính phủ về cải thiện môi trường kinh doanh*.

⁵⁹ Thu Hoa, *Tự do internet ở Việt Nam là thực tế không thể phủ nhận*, VOV5, 2019, <https://vovworld.vn/vi-VN/binh-luan/tu-do-internet-o-viet-nam-la-thuc-te-khong-the-phu-nhan-799546.vov>

⁶⁰ Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2018), *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2018*, trang 29; Tạp chí Tài chính, *Thương mại điện tử muốn phát triển phải bảo vệ người tiêu dùng*, <http://tapchitaichinh.vn/nguyen-cuu-trao-doi/thuong-mai-dien-tu-muon-phat-trien-phai-bao-ve-nguoi-tieu-dung-25775.html>

⁶¹ Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, *Thương mại điện tử Việt Nam 2017*, 2016, trang 25 và *Thương mại điện tử Việt Nam 2020*, 2020, trang 11.

⁶² Statista (2021), *Retail e-commerce sales worldwide from 2014-2023*, <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>.

TMĐT trong hoạt động kinh doanh ngày một tăng, đặc biệt là nhóm SME có tỷ lệ ứng dụng phương tiện điện tử cao hơn các doanh nghiệp lớn. Xu hướng giao dịch thương mại quốc tế thông qua email cũng ngày một tăng⁶³. Đây là những điều kiện về hạ tầng cơ sở và xu hướng kinh doanh đã góp phần vào sự phát triển TMĐT tại Việt Nam.

Sự phát triển của hoạt động TMĐT đã thúc đẩy phương thức giải quyết tranh chấp bằng phương tiện điện tử, bao gồm cả giải quyết tranh chấp trực tuyến. Phương thức điện tử có thể xử lý được các tranh chấp giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp (B2B) cũng như giữa doanh nghiệp với khách hàng (B2C). Hoạt động TMĐT yêu cầu phải có phương thức giải quyết tranh chấp phù hợp, không bị giới hạn bởi thẩm quyền địa lý, tiết kiệm chi phí, xử lý nhanh chóng, độc lập thân thiện và tăng khả năng tiếp cận công lý đối với người dân. Những yêu cầu này thách thức đối với cả hình thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và toà án, bao gồm cả phương thức truyền thống và phương thức trực tuyến⁶⁴. Do đó, giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) đã trở thành một vấn đề ưu tiên hàng đầu của cả doanh nghiệp và chính phủ ở nhiều quốc gia cũng như các nhà cung cấp dịch vụ ODR nhằm giải quyết các tranh chấp phát sinh⁶⁵ khi các hoạt động kinh doanh thương mại, đặc biệt các hoạt động TMĐT tại Việt Nam ngày một gia tăng nhanh chóng như đã phân tích ở trên. Nhu cầu về giải quyết tranh chấp điện tử trong hoạt động kinh tế không chỉ áp dụng trong các hoạt động ADR mà còn trong cả hoạt động giải quyết tranh chấp tại toà án. Cần nhấn mạnh thêm rằng, cùng với việc đánh giá hệ thống toà án tại mỗi nền kinh tế hỗ trợ các phương thức ADR như thế nào, báo cáo thường niên Môi trường kinh doanh của Ngân hàng Thế giới cũng đánh giá về “toà án tự động” và các thủ tục tố tụng trực tuyến được coi là những yếu tố tác động tới môi trường kinh doanh của các nền kinh tế⁶⁶.

⁶³ Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2018), *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2018*, trang 25-36

⁶⁴ Hà Công Anh Bảo và Lê Hằng Mỹ Hạnh, *Giải quyết tranh chấp trực tuyến – Khả năng áp dụng tại Việt Nam*, Tạp chí Kinh tế đối ngoại số 93 (12/2017); Phan Thị Thanh Thủy, *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 (2016), trang 38-45.

⁶⁵ Dương Quỳnh Hoa, *Giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 19 (419), 2020. Có thể truy cập tại <http://lapphap.vn/Pages/TinTuc/210692/Giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-o-Viet-Nam.html>.

⁶⁶ Nhóm Ngân hàng Thế giới, Báo cáo môi trường kinh doanh, www.doingbusiness.org; Simeon Djankov et al, *Courts*, Research papers supporting the methodology (Doing Business) of World Bank, <http://www.doingbusiness.org/methodology/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Methodology/Supporting-Papers/DB-Methodology-Courts.pdf>; Xem thêm Ban Kinh tế trung ương – Cơ quan hợp tác phát triển Hoa Kỳ (2017), *Bảo đảm thực thi hợp đồng* trong Báo cáo Chuẩn đoán tăng trưởng kinh tế Việt Nam, trang 229-230;

2. Cơ hội từ văn hoá và thực tiễn giải quyết tranh chấp tại Việt Nam

Giải quyết tranh chấp dân sự, thương mại bằng các phương thức ADR đang trở thành một xu hướng trên thế giới bởi những ưu điểm của các phương thức này⁶⁷. Theo nghiên cứu của Ngân hàng Thế giới, hoạt động hoà giải tranh chấp thương mại là một giải pháp quan trọng để hỗ trợ cho việc thúc đẩy môi trường kinh doanh và tăng cường phát triển kinh tế. Trong tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài, hoà giải được coi là giải pháp vượt qua các rào cản về văn hoá và quyền tài phán⁶⁸.

Văn hoá truyền thống của Việt Nam nói riêng và khu vực Á Đông nói chung thường khuyến khích các bên tranh chấp tìm phương án hoà giải thân thiện để giải quyết tranh chấp hơn là phương án giải quyết thông qua, như “*vô phúc đáo tụng đình*”, “*một bồ cái lý không bằng một tí cái tình*”... Để có thể thực hiện được thủ tục giải quyết vướng mắc, tranh chấp phát sinh trong hoạt động TMĐT nhanh chóng và phù hợp với điều kiện giao dịch không bị giới hạn địa lý, phương thức giải quyết tranh chấp bằng phương tiện điện tử hoặc trực tuyến sẽ đáp ứng được yêu cầu này mà không bị giới hạn như các phương thức toà án, trọng tài hay hoà giải truyền thống.

Hơn nữa, hiện nay, thời gian giải quyết tranh chấp bằng phương thức truyền thống của toà án và trọng tài ở Việt Nam còn bị đánh giá là khá dài. Thủ tục tham gia còn tương đối phức tạp⁶⁹. Hoạt động giải quyết tranh chấp tại toà án còn bị nhiều yếu tố tác động, như tiêu cực, tính độc lập, năng lực của người giải quyết tranh chấp... nên đã ảnh hưởng tới niềm tin của công chúng đối với phương thức giải quyết tranh chấp này⁷⁰. Theo một nghiên cứu của Ban Kinh tế Trung ương, để kinh tế Việt Nam tăng trưởng tốt hơn thì cơ chế giải quyết tranh chấp hợp đồng ở Việt Nam cần phải được

⁶⁷ Nguyễn Hưng Quang (2019), *Hoà giải – Xu thế giải quyết tranh chấp thương mại trong thời kỳ hội nhập*, trong sách Luật Quốc tế và những vấn đề thực tại Việt Nam do Nguyễn Hồng Thao (chủ biên), Hội Luật Quốc tế - Nhà xuất bản Thanh Niên.

⁶⁸ Ngân hàng Thế giới (2017), *Sổ tay hoà giải viên*, trang 9.

⁶⁹ Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (2019), *Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh của Việt Nam – PCI 2018: Đánh giá chất lượng điều hành kinh tế để thúc đẩy phát triển doanh nghiệp*, trang 100-102; Ban Kinh tế trung ương – Cơ quan hợp tác phát triển Hoa Kỳ (2017), *Bảo đảm thực thi hợp đồng* trong Báo cáo Chuẩn đoán tăng trưởng kinh tế Việt Nam, trang 229-230; Bộ Tư pháp – Ban Chỉ đạo Cải cách Tư pháp Trung ương- Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc (2014), *Báo cáo thực trạng quản lý hành chính tại Tòa án Việt Nam*, trang 51.

⁷⁰ Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (2019), *Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh của Việt Nam – PCI 2018: Đánh giá chất lượng điều hành kinh tế để thúc đẩy phát triển doanh nghiệp*, trang 100-102.; Bộ Tư pháp – Ban Chỉ đạo Cải cách Tư pháp Trung ương- Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc (2014), *Báo cáo thực trạng quản lý hành chính tại Tòa án Việt Nam*, trang 21.

cải thiện, bao gồm cơ chế giải quyết tranh chấp tại Tòa án, trọng tài thương mại, hoà giải thương mại và thủ tục thi hành án⁷¹.

Do đó, với những ưu điểm của công nghệ thông tin được áp dụng trong phương thức điện tử, trực tuyến trong giải quyết tranh chấp sẽ giúp các thủ tục, quy trình giải quyết được công khai, minh bạch và các bên tranh chấp có thể tự quyết định được “công lý” của mình, hạn chế bớt được những can thiệp mang yếu tố chủ quan, định kiến của người trung gian giải quyết tranh chấp vào kết quả giải quyết tranh chấp⁷².

3. Khả năng đáp ứng của các trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải tại Việt Nam đối với việc triển khai dịch vụ trọng tài, hoà giải trực tuyến

Theo một số đánh giá, đội ngũ trọng tài viên và hoà giải viên Việt Nam ngày càng được cải thiện về số lượng và chất lượng⁷³. Nhiều trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải có trọng tài viên, hoà giải viên Việt Nam có năng lực ngoại ngữ, kiến thức pháp luật nước ngoài, hiểu biết về văn hoá kinh doanh quốc tế để có thể giải quyết được các tranh chấp có yếu tố nước ngoài. Một số trung tâm có các trọng tài viên, hoà giải viên quốc tế tham gia⁷⁴. Đây là “điều kiện cần” để có thể phát triển hoạt động trọng tài, hoà giải trực tuyến có yếu tố nước ngoài tại Việt Nam.

Mặc dù còn một số trung tâm trọng tài hoặc trung tâm hoà giải thương mại chưa chú trọng tới việc phát triển hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến, hay chưa áp dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin hỗ trợ cho hoạt động giải quyết tranh chấp theo phương thức truyền thống, nhưng Việt Nam đã có những trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải đã tiên phong áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến như đã nêu ở trên. Như vậy, đội ngũ trọng tài và hoà giải Việt Nam có khả năng tiếp cận vào xu hướng giải quyết tranh chấp bằng phương thức điện tử, trực

⁷¹ Nhóm Ngân hàng Thế giới, Báo cáo môi trường kinh doanh, www.doingbusiness.org. Xem thêm Ban Kinh tế trung ương (2017), *Bảo đảm thực thi hợp đồng* trong Báo cáo Chuẩn đoán tăng trưởng kinh tế Việt Nam.

⁷² Hörnle, J. (2009), *ODR and access* trong sách *Cross-border Internet Dispute Resolution*, Cambridge University Press, trang 74-90; Bộ Tư pháp – Ban Chỉ đạo Cải cách Tư pháp Trung ương- Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc (2014), *Báo cáo thực trạng quản lý hành chính tại Tòa án Việt Nam*, trang 46.

⁷³ Hương Bàng (2017), *Nâng cao chất lượng đội ngũ trọng tài viên*, Báo Pháp luật, <https://baophapluat.vn/tu-phap/nang-cao-chat-luong-doi-ngu-trong-tai-vien-367890.html>; Nguyễn Mạnh Dũng & Nguyễn Thị Thu Trang (2015), *Thực trạng sử dụng trọng tài thương mại tại Việt Nam – Một số giải pháp nâng cao sức hấp dẫn của trọng tài*, tham luận tại Hội thảo Tổng kết thi hành Luật Trọng tài thương mại do Hội Luật Gia tổ chức, <http://dzungsrt.com/wp-content/uploads/2015/03/20150831-Du-thao-Tham-Luan-tong-ket-thi-hanh-LTTM-updated-clean.pdf>, truy cập ngày 15/10/2020.

⁷⁴ Diễn hình là Trung tâm trọng tài thương mại quốc tế Việt Nam (<https://www.viac.vn/danh-sach-trong-tai>) và Trung tâm hoà giải thương mại quốc tế Việt Nam (<http://vicmc.vn/mediator.html>).

tuyến. Việc phát triển công nghệ thông tin ứng dụng trong hoạt động trọng tài và hoà giải ở Việt Nam là một “điều kiện đủ” để có thể phát triển hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến thông qua trọng tài và hoà giải. Điều kiện này không phải là một vấn đề thách thức quá lớn khi mà Chính phủ, Toà án nhân dân tối cao và nhiều công ty phần mềm Việt Nam và quốc tế đang phát triển cơ sở hạ tầng thông tin, cơ sở dữ liệu pháp luật hỗ trợ.

4. Sự tiên phong của Nhà nước trong việc phổ biến và áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến bằng trọng tài và hoà giải

Để phát triển được phương thức trọng tài, hoà giải trực tuyến thì vai trò tiên phong của khu vực công, bao gồm chính sách của Nhà nước và khả năng sử dụng, tạo điều kiện thuận lợi cho phương thức này phát triển của các đơn vị ở khu vực công là rất quan trọng.

Trong nhiều năm qua, Chính phủ đã có các chính sách lâu dài và nhất quán nhằm phát triển TMĐT với các Kế hoạch tổng thể cho từng giai đoạn 5 năm, kể từ năm 2006. Trong năm 2020, Chính phủ đã ban hành Quyết định số 645/QĐ-TTg phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021-2025 (***Kế hoạch phát triển TMĐT 2021-2025***). Kế hoạch này có mục tiêu đưa TMĐT trở thành một trong các lĩnh vực tiên phong của nền kinh tế số, nơi các công nghệ tiên tiến của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư được ứng dụng rộng rãi để tăng hiệu quả của chu trình kinh doanh, góp phần hiện đại hóa hệ thống phân phối, nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, đẩy mạnh phát triển thị trường trong nước và xuất khẩu. Một số giải pháp để đạt được mục tiêu của Kế hoạch này là “*hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm trong thương mại điện tử*”, “*xây dựng các cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả ứng dụng công nghệ số, khuyến khích việc hình thành các hệ thống trọng tài/giải quyết tranh chấp độc lập, tham gia các cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến của khu vực và quốc tế*”, “*ngiên cứu, xem xét áp dụng hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) nhằm tăng cường bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong thương mại điện tử, thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử xuyên biên giới, đặc biệt đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ*”. Trong nội dung phát triển TMĐT, Kế hoạch phát triển TMĐT 2021-2025 đã đặt ra nhiệm vụ phát triển hệ thống hạ tầng TMĐT, trong đó các công tác giúp ích cho hoạt động trọng tài, hoà giải trực tuyến được hiệu quả được xác định như: “*xây dựng hệ thống hỗ trợ giao dịch trực tuyến tích hợp thanh toán, hóa đơn điện tử và các giải pháp xác thực thông tin giao dịch; triển khai trung tâm giải quyết tranh chấp trong thương*

mai điện tử kết hợp với thanh toán đảm bảo; hệ thống hóa đơn điện tử cho các giao dịch bán hàng trực tuyến; tiêu chuẩn trao đổi thông điệp dữ liệu trong thương mại điện tử; hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến cho thương mại điện tử; hệ thống chứng thực điện tử, xác thực thông tin trong các giao dịch thương mại điện tử” và “tham gia các cơ chế giải quyết tranh chấp xuyên biên giới trong thương mại điện tử”⁷⁵.

Cùng với chính sách phát triển hoạt động TMĐT, Chính phủ cũng đang có chính sách hỗ trợ, nâng cao năng lực cho doanh nghiệp xuất khẩu tham gia các sàn giao dịch TMĐT uy tín trong nước và thế giới. Trong những năm gần đây, Chính phủ đã tạo điều kiện để doanh nghiệp, cá nhân Việt Nam đang bán hàng trực tuyến thông qua các hình thức B2B hay B2C cho khách hàng quốc thông qua các website TMĐT, sàn TMĐT quốc tế, như Amazon, Alibaba, Ebay, Global Sources⁷⁶... Việc tham gia vào các website TMĐT, sàn giao dịch TMĐT quốc tế đòi hỏi doanh nghiệp Việt Nam phải hiểu và đáp ứng được các yêu cầu về giải quyết tranh chấp bằng hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) có tính chất hiện đại, quen thuộc với những người mua hàng, bán hàng nước ngoài. Thực tế này sẽ có thể tạo ra một tác động lan toả tới các website, sàn TMĐT ở Việt Nam chú trọng hơn trong việc xây dựng hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến của riêng mình để có thể cạnh tranh, gây sức hút từ hoạt động bán hàng, mua hàng trên các nền tảng của mình.

Một hoạt động tiên phong của Chính phủ và các cơ quan nhà nước là việc đẩy mạnh áp dụng mô hình Chính phủ điện tử, Chính phủ số và đặt ra mục tiêu chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư⁷⁷. Các hoạt động xây dựng dịch vụ hành chính công đạt ở cấp độ 3 và cấp độ 4 tại nhiều cơ quan. Cổng dịch vụ công quốc gia đã cung cấp hơn 2000 dịch vụ công trực tuyến với định hướng mỗi năm tích hợp thêm 20% dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3 và 4 ở các bộ, ngành, địa phương và hơn 30 triệu hồ sơ đã được xử lý qua Cổng dịch vụ này⁷⁸. Thực tiễn sẽ tăng cường

⁷⁵ Quyết định số 645/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 15/05/2020 phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021-2025.

⁷⁶ Cục Xúc tiến thương mại - Bộ Công thương (2020), *Mời đăng ký tham gia đề án Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa xuất khẩu qua kênh thương mại điện tử B2B*, <http://www.vietrade.gov.vn/tin-tuc/5185/moi-dang-ky-tham-gia-de-an-ho-tro-doanh-nghiep-nho-va-vua-xuat-khau-qua-kenh-thuong-mai-dien-tu-b2b.html>; Cục Xúc tiến thương mại - Bộ Công thương (2020), *Xây dựng “Gian hàng Việt” trên các sàn thương mại điện tử*, <http://www.vietrade.gov.vn/tin-tuc/5335/xay-dung-%E2%80%9Cgian-hang-viet%E2%80%9D-tren-cac-san-thuong-mai-dien-tu.html>; Minh Thuý (2020), *Amazon tiếp cơ hội cho thương hiệu Việt đến thị trường Hoa Kỳ*, VOV Giao thông, <https://vovgiaothong.vn/amazon-tiep-co-hoi-cho-thuong-hieu-viet-den-thi-truong-hoa-ky>; Đông Hoà (2019), *Mua bán hàng qua Ebay, Amazon cần có cơ chế quản lý riêng?*, Kinh tế Sài Gòn Online, <https://www.thesaigontimes.vn/td/293358/mua-ban-hang-qua-ebay-amazon-co-can-co-che-quan-ly-rieng.html>; Trần Mạnh (2019), *Doanh nghiệp Việt tăng xuất khẩu qua Alibaba.com*, Tuổi trẻ Online, <https://tuoitre.vn/doanh-nghiep-viet-tang-xuat-khau-qua-alibaba-com-20191031222039103.htm>;

⁷⁷ Nghị quyết 52-NQ-TW của Bộ Chính trị ngày 27/09/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

⁷⁸ Cổng dịch vụ công quốc gia, *Giới thiệu về Cổng dịch vụ công quốc gia*, <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-gioi-thieu.html>, truy cập lần cuối ngày 30/12/2020.

niềm tin của người dân, doanh nghiệp vào hệ thống hành chính nhà nước nói chung và niềm tin vào hệ thống giải quyết công việc giữa Nhà nước với công dân thông qua phương thức điện tử, trực tuyến.

Đầu năm 2021, Văn phòng Chính phủ và Tòa án nhân dân tối cao đã ký Quy chế phối hợp trong công tác xây dựng Chính phủ điện tử, Tòa án điện tử phục vụ chỉ đạo, điều hành và cải cách hành chính⁷⁹. Hoạt động này nhằm gắn kết, phối hợp chặt chẽ giữa công tác cải cách, xây dựng Chính phủ điện tử của cơ quan hành chính nhà nước với công tác cải cách hành chính tư pháp, xây dựng Tòa án điện tử của cơ quan tư pháp⁸⁰. Nếu sớm được hoàn thành, thì hoạt động này có tác động rất lớn tới sự phát triển của các hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến bằng hình thức hoà giải và trọng tài.

IV. Kết luận

Với các phân tích ở trên cho thấy rõ ràng hoạt động giải quyết tranh chấp bằng trọng tài, hoà giải có yếu tố thúc đẩy các hoạt động kinh doanh thương mại, gia tăng niềm tin của nhà đầu tư và thương nhân nước ngoài khi hoạt động kinh doanh tại Việt Nam và với doanh nghiệp, người dân Việt Nam. Hoạt động trọng tài, hoà giải trực tuyến là một hình thức phát triển mới và cần thiết cho các hoạt động kinh doanh trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay.

Để có thể phát triển được hoạt động trọng tài, hoà giải trực tuyến tại Việt Nam thì đòi hỏi cần phải có những giải pháp mang tính chiến lược và những biện pháp cấp bách của các cơ quan nhà nước, các tổ chức trọng tài, tổ chức hoà giải và các doanh nghiệp Việt Nam thực hiện hoạt động TMĐT.

+ Những giải pháp chiến lược:

- Cần tập trung thực hiện và hoàn thành các mục tiêu được đề ra trong Nghị quyết 52-NQ-TW của Bộ Chính trị ngày 27/09/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Nghị quyết số 17/NQ-CP của Chính phủ ngày 07/03/2019 về một số nhiệm vụ, giải

⁷⁹ Quy chế số 01/QCPH-VPCH-TANDTC phối hợp giữa Văn phòng Chính phủ và Tòa án nhân dân Tối cao trong công tác xây dựng Chính phủ điện tử, Tòa án điện tử phục vụ chỉ đạo, điều hành và cải cách hành chính.

⁸⁰ Gia Huy (2021), *Văn phòng Chính phủ, Tòa án nhân dân Tối cao phối hợp xây dựng Tòa án điện tử*, Báo Điện tử Chính phủ nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, <https://baochinhphu.vn/Tin-noi-bat/Van-phong-Chinh-phu-Toa-an-nhan-dan-Toi-cao-phoi-hop-xay-dung-Toa-an-dien-tu/419547.vgp>, truy cập lần cuối ngày 31/01/2021.

pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025, Quyết định số 645/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 15/05/2020 phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021-2025. Đặc biệt, Chính phủ và Toà án nhân dân Tối cao cần đẩy mạnh công tác xây dựng mô hình Toà án điện tử và Chính phủ điện tử trong hoạt động tư pháp. Nếu các hệ thống này được vận hành thì sẽ thuận tiện đối với người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận công lý;

- Cần tiến hành rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật gây cản trở cho sự phát triển TMĐT nói chung và sự phát triển của hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) nói riêng. Trên cơ sở rà soát có thể đề xuất sửa đổi Luật Giao dịch điện tử hoặc ban hành mới Luật Thương mại điện tử, trong đó có các quy định về đặc điểm của hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến, các yêu cầu chung về hợp đồng trong hoạt động TMĐT... Ngoài ra, cần nghiên cứu ban hành các quy định pháp luật về chứng cứ điện tử trong hoạt động giải quyết tranh chấp và hoạt động tố tụng khác;
- Xây dựng hệ thống xác thực và định danh điện tử công dân, hoàn thiện xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, tiến tới cấp căn cước điện tử quốc gia kèm theo chữ ký điện tử cá nhân cho công dân. Các hệ thống này giúp cho việc ngăn chặn các hành vi lừa đảo của tội phạm trên môi trường internet cũng như hỗ trợ các thủ tục giải quyết tranh chấp trực tuyến;
- Sửa đổi BLTTDS 2015 theo hướng quy định một thủ tục đơn giản hơn và xác định rõ các điều kiện công nhận để toà án công nhận cho thi hành các thoả thuận hoà giải thành;
- Cần nghiên cứu, tổng kết hoạt động hoà giải thương mại theo Nghị định 22/2017/NĐ-CP để có thể ban hành Luật Hoà giải thương mại. Đồng thời, nghiên cứu, tổng kết hoạt động trọng tài thương mại theo Luật Trọng tài thương mại 2010 để sửa đổi các quy định không còn phù hợp, gây trở ngại cho hoạt động trọng tài thương mại hiện nay.
- Cần nghiên cứu, ban hành hoặc hướng dẫn trong một văn bản thích hợp về “các nguyên tắc cơ bản của pháp luật Việt Nam” để hạn chế việc lạm dụng điều kiện này để huỷ các phán quyết trọng tài;
- Xây dựng đề án phát triển đội ngũ trọng tài viên, hoà giải viên, trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải có năng lực giải quyết tranh chấp có yếu tố nước

ngoài bằng phương thức truyền thống và bằng phương thức trực tuyến. Nhà nước cần có chính sách hỗ trợ tài chính, điều kiện thuận lợi cho các trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải và các doanh nghiệp công nghệ thông tin tham gia vào việc xây dựng các giải pháp công nghệ để giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam;

- Tham gia Công ước Liên hiệp quốc về Thoả thuận giải quyết tranh chấp quốc tế đạt được thông qua hoà giải (Công ước Singapore) để giúp cho việc thi hành một cách thuận tiện, nhanh chóng các thoả thuận hoà giải thành đối với các tranh chấp quốc tế, đặc biệt là các tranh chấp TMĐT được giải quyết bằng phương thức điện tử, trực tuyến.
- củng cố hoạt động của cơ quan thi hành án để bảo đảm các bản án, phán quyết trọng tài, thoả thuận hoà giải thành được thực thi nghiêm túc và nhanh chóng. Các cơ quan bảo vệ pháp luật trong môi trường internet và môi trường kinh doanh cần được củng cố vai trò bảo đảm thực thi pháp luật kinh doanh trên môi trường internet.

+ Những biện pháp cấp bách:

- Trước khi có thể sửa đổi Luật Giao dịch điện tử hoặc ban hành Luật Thương mại điện tử, cơ quan có thẩm quyền cần nghiên cứu để sửa đổi Nghị định số 52/2013 NĐ-CP nhằm khắc phục những tồn tại của hoạt động TMĐT, bổ sung quy định khung hoặc quy trình mẫu về hệ thống giải quyết tranh chấp đối với website TMĐT và sàn giao dịch TMĐT;
- Trước khi hoàn thành việc xây dựng hệ thống xác thực và định danh điện tử công dân, hoàn thiện xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Toà án nhân dân Tối cao cần ban hành văn bản hướng dẫn chi tiết việc triển khai áp dụng chữ ký điện tử trong quá trình tố tụng cũng như việc thiết lập, giao nhận các văn bản tố tụng bằng phương thức trực tuyến được đơn giản hơn với quy định hiện nay tại Nghị quyết Nghị quyết 04/2016/NQ-HĐTP;
- Toà án nhân dân Tối cao cần hướng dẫn, hỗ trợ các toà án địa phương trong việc xây dựng đội ngũ thẩm phán chuyên giải quyết việc trọng tài và hoà giải ngoài toà án;
- Cần bổ sung vào Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021-2025 về việc hỗ trợ tài chính hoặc chính sách ưu đãi khác cho

các tổ chức cung cấp nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam, bao gồm các trung tâm hòa giải, trung tâm trọng tài, các doanh nghiệp công nghệ;

- Cho phép các trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải được phép tham gia vào các hoạt động có nguồn thu từ việc hỗ trợ, tư vấn các trang TMĐT, sàn giao dịch TMĐT xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến phù hợp của riêng mình hoặc kết nối tới các tổ chức giải quyết tranh chấp trực tuyến chuyên nghiệp.
- Cần có chính sách ưu đãi về tài chính, thuế và các chính sách khác đối với hoạt động giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hoà giải theo phương thức truyền thống và phương thức trực tuyến. Có như vậy, các trung tâm trọng tài và trung tâm hoà giải mới tiến hành đầu tư chiều sâu về cơ sở hạ tầng công nghệ cũng như đội ngũ trọng tài viên, hoà giải viên, đội ngũ thư ký và đội ngũ phụ trách công nghệ thông tin.

Cuối cùng, để hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến được phát triển kịp thời ở Việt Nam thì cần phải có các giải pháp, biện pháp đồng bộ và quyết liệt từ phía Nhà nước, tổ chức trọng tài, tổ chức hoà giải, doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan. Nếu không, hoạt động đầu tư, thương mại của Việt Nam có thể sẽ bị ảnh hưởng do yếu tố của cơ chế giải quyết tranh chấp như nhiều phân tích đã chỉ ra..

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TIẾNG VIỆT

Văn bản quy phạm pháp luật

1. Bộ luật Dân sự 1995
2. Bộ luật Dân sự 2005
3. Bộ luật Dân sự 2015
4. Bộ luật Tố tụng Dân sự 2015
5. Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2010
6. Luật Trọng tài thương mại 2010
7. Luật Thương mại 1997
8. Luật Thương mại 2005
9. Pháp lệnh bảo vệ người tiêu dùng 1999
10. Quyết định số 645/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 15/05/2020 phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021-2025
11. Nghị định 52/2013/NĐ-CP của Chính phủ về thương mại điện tử
12. Nghị định 22/2017/NĐ-CP về hòa giải thương mại
13. Nghị quyết số 01/2014/ NQ-HĐTP của Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao ngày 20/03/2014 về hướng dẫn thi hành một số quy định Luật Trọng tài thương mại
14. Nghị quyết 04/2016/NQ-HĐTP ngày 30/12/2016 của Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao hướng dẫn quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự 92/2015/QH13, Luật Tố tụng hành chính 93/2015/QH13 về gửi, nhận đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp, tổng đạt, thông báo văn bản tố tụng bằng phương tiện điện tử
15. Quy chế số 01/QCPH-VPCP-TANDTC phối hợp giữa Văn phòng Chính phủ và Tòa án nhân dân Tối cao trong công tác xây dựng Chính phủ điện tử, Tòa án điện tử phục vụ chỉ đạo, điều hành và cải cách hành chính.

Tài liệu

1. Nghị quyết 52-NQ-TW của Bộ Chính trị ngày 27/09/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư
2. Ban Kinh tế trung ương – Cơ quan hợp tác phát triển Hoa Kỳ (2017), *Bảo đảm thực thi hợp đồng* trong Báo cáo Chuẩn đoán tăng trưởng kinh tế Việt Nam, trang 229-230
3. Bộ Công thương (2020), *Xây dựng “Gian hàng Việt” trên các sàn thương mại điện tử*.
4. Bộ Tư pháp – Ban Chỉ đạo Cải cách Tư pháp Trung ương- Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc (2014), *Báo cáo thực trạng quản lý hành chính tại Tòa án Việt Nam*.
5. Bộ Tư pháp, *Trang thông tin hỗ trợ tư pháp*,
6. Bùi Xuân Hải (2015), *Luận bàn về các nguyên nhân của tình trạng huỷ phán quyết trọng tài ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Khoa học pháp lý Việt Nam,
7. Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, *Thương mại điện tử Việt Nam 2010, Thương mại điện tử Việt Nam 2017, Thương mại điện tử Việt Nam 2019, Thương mại điện tử Việt Nam 2020*
8. Cục Xúc tiến thương mại - Bộ Công thương (2020), *Mời đăng ký tham gia đề án Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa xuất khẩu qua kênh thương mại điện tử B2B*.
9. Đông Hoà (2019), *Mua bán hàng qua Ebay, Amazon cần có cơ chế quản lý riêng?*, Kinh tế Sài Gòn Online,
10. Dương Quỳnh Hoa (2018), *Luật Trọng tài thương mại năm 2010: những bất cập và kiến nghị hoàn thiện*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 20 (372).
11. Dương Quỳnh Hoa (2020), *Giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 19 (419).
12. Gia Huy (2021), *Văn phòng Chính phủ, Tòa án nhân dân Tối cao phối hợp xây dựng Tòa án điện tử*, Báo Điện tử Chính phủ nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
13. Hà Công Anh Bảo và Lê Hằng Mỹ Hạnh (2017), *Giải quyết tranh chấp trực tuyến – Khả năng áp dụng tại Việt Nam*, Tạp chí Kinh tế đối ngoại số 93
14. Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2018), *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam 2018*

15. Hoàng Thế Liên và Trần Anh Huy (2020), *Đề xuất phát triển các hình thức giải quyết tranh chấp thực tiễn ngoài tố tụng tại Việt Nam trong thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư hiện nay*, Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và những vấn đề pháp lý đặt ra cho việc xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam
16. Hương Bằng (2017), *Nâng cao chất lượng đội ngũ trọng tài viên*, Báo Pháp luật.
17. Ladaza, *Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại*.
18. Lê Cương Kiên (2020), *Phương thức giải quyết tranh chấp kinh doanh bằng trọng tài thương mại trong hội nhập kinh tế quốc tế*, Tạp chí Tài chính.
19. Lê Hằng (2020), *Công ước Liên Hiệp Quốc về thoả thuận giải quyết tranh chấp thông qua hoà giải – Giải pháp trong giải quyết tranh chấp thương mại quốc tế*, Tạp chí Tòa án.
20. Mai Ca (2018), *Tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng trọng tài thương mại để giải quyết tranh chấp thấp*, Tạp chí Công thương.
21. Minh Thuỳ (2020), *Amazon tiếp cơ hội cho thương hiệu Việt đến thị trường Hoa Kỳ*, VOV Giao thông.
22. Ngân hàng Thế giới, Báo cáo môi trường kinh doanh.
23. Người bảo vệ quyền lợi, *Hủy phán quyết trọng tài, do đâu?*
24. Nguyễn Hưng Quang (2018), *Toà án – điểm tựa cho hoà giải ngoài Toà án*.
25. Nguyễn Hưng Quang & Nguyễn Thuỳ Dương, *Contract Interpretation and Unfair Terms in Vietnamese Contract Laws*, Contents of Contracts and Unfair Terms do Mindy Chen-Wishart and Stefan Vogenauger (chủ biên), 2021, Oxford University Press
26. Nguyen Kim, *Quy chế hoạt động website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử* www.nguyenkim.com,
27. Nguyễn Mạnh Dũng và Nguyễn Thị Thu Trang (2015), *Thực trạng sử dụng trọng tài thương mại tại Việt Nam – Một số giải pháp nâng cao sức hấp dẫn của trọng tài*, Tham luận tại Hội thảo Tổng kết thi hành Luật Trọng tài thương mại do Hội Luật Gia tổ chức, <http://dzungsrt.com/wp-content/uploads/2015/03/20150831-Du-thao-Tham-Luan-tong-ket-thi-hanh-LTTTM-updated-clean.pdf>.

28. 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.
29. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, *Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) 2016, Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh của Việt Nam – PCI 2018: Đánh giá chất lượng điều hành kinh tế để thúc đẩy phát triển doanh nghiệp*.
30. Pico, *Khách hàng góp ý*,
31. Shopee, *Điều khoản dịch vụ*,
32. Tạp chí Tài chính, *Thương mại điện tử muốn phát triển phải bảo vệ người tiêu dùng*.
33. Thời báo Kinh tế Sài Gòn, *Nhiều phán quyết trọng tài bị huỷ*,
34. Thu Hoa (2019), *Tự do internet ở Việt Nam là thực tế không thể phủ nhận*, VOV5
35. Thy Hằng - Huyền Trang (2018), *“Dấu mốc” quan trọng của hoạt động hoà giải thương mại Việt Nam*, Báo Diễn đàn Doanh nghiệp,
36. Tiki, *Chính sách giải quyết khiếu nại*,
37. Toà án nhân dân tối cao – Dự án thúc đẩy môi trường kinh doanh công bằng ở ASEAN – Chính phủ Vương quốc Anh – Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc (2020), *Báo cáo những thực tiễn tốt về thực hiện thủ tục hành chính tư pháp nhằm tăng cường liêm chính của toà án*, trang 25-28.
38. Toà án nhân dân tối cao (2019), *Giới thiệu về Dự thảo Luật Hoà giải, đối thoại tại Toà án (Bản tóm tắt)*, Hội thảo quốc tế về Dự án Luật Hoà giải, Đối thoại tại Toà án.
39. Trần Mạnh (2019), *Doanh nghiệp Việt tăng xuất khẩu qua Alibaba.com*, Tuổi trẻ Online.
40. Trần Thị Mai Hương (2014), *Giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài: Thực tiễn tại Việt Nam*, Tạp chí Tài chính.
41. Trung tâm hoà giải thương mại quốc tế Việt Nam, *Lựa chọn hoà giải viên, VICMC thông báo về việc triển khai dịch vụ hoà giải trực tuyến*,
42. Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội, *Danh sách trọng tài viên, Dịch vụ của HIAC*,

43. Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam (2020), *Thống kê hoạt động giải quyết tranh chấp*,
44. Viện Quản lý Kinh tế Trung ương (2018), *Báo cáo khảo sát về tình hình thực hiện Nghị quyết 19 của Chính phủ về cải thiện môi trường kinh doanh*
45. Vũ Ánh Dương, *Thực tiễn thi hành Luật Trọng tài thương mại tại Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam*.
46. Vũ Duy Nguyên, *Phát triển thương mại thương mại điện tử xuyên biên giới hậu Covid-19 và gợi mở chính sách cho Việt Nam*, Tạp chí Tài chính, 2020,
47. Trương Nhật Quang & Huỳnh Thông (2020), *Ký kết hợp đồng thông qua phương thức điện tử*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp số 10 (410).

TIẾNG ANH

1. Avinash K. Dixit(2014), *Lawlessness and Economics*.
2. Ethan Katsh & Colin Rule (2016), *What we known and need to know about online dispute resolution* (Những gì chúng ta đã biết và cần biết về giải quyết tranh chấp trực tuyến), 67 S.C.L. Rev. 329, 333; United States, *Supply Chain Dispute Resolution with ODR: Accelerating Justice, Accelerating Trade*,
3. Hörnle, J. (2009), *ODR and access* trong sách *Cross-border Internet Dispute Resolution*, Cambridge University Press.
4. Hörnle, J. (2009), *ODR and access* trong sách *Cross-border Internet Dispute Resolution*, Cambridge University Press.
5. Jonathan L.Golin và các tác giả (1996), *Capital Flows Along the Mekong – The Complete Guide to Investing in Cambodia, Laos, Myanmar & Vietnam (Volume Two)*, Asia Law & Practice Ltd
6. Meredith McBride, *ODR in the Era of Covid-19*, American Bar Association,
7. Shope, Mark (2020), *The International Arbitral Institution Response to COVID-19 and Opportunities for Online Dispute Resolution*. Contemporary Asia Arbitration Journal, Vol. 13, No. 1.
8. Simeon Djankov et al, Courts, Research papers supporting the methodology (Doing Business) of World Bank.

9. Sophie Pouget, *Arbitrating and Mediating Disputes-Benchmarking arbitration and mediation regimes for commercial disputes related to direct investment*, IFC-World Bank.
10. Statista (2021), *Retail e-commerce sales worldwide from 2014-2023*.