

THỰC TRẠNG ÁP DỤNG PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP BẰNG TRỌNG TÀI VÀ HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN Ở EU

Đào Bá Minh¹

Tóm tắt: Trên thế giới hiện nay, Liên minh Châu Âu có những bước đi mạnh mẽ và nỗ lực không ngừng nghỉ để phát triển mô hình giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution) (sau đây gọi là ODR) từ những năm đầu tiên của thập niên 2000. Do đó, việc nghiên cứu và học tập kinh nghiệm của Liên minh Châu Âu là vô cùng cần thiết để xây dựng khuôn khổ pháp luật và mô hình nền tảng ODR cho Việt Nam. Bài viết này phân tích thực trạng quy định pháp luật của Liên minh Châu Âu về điều chỉnh phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến và đánh giá thực tiễn vận hành phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Liên minh Châu Âu, từ đó đưa ra một số khuyến nghị cho Việt Nam trong việc xây dựng nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Từ khóa: ODR, trọng tài trực tuyến, hòa giải trực tuyến, European Union, UNCITRAL.

Nhận bài: 21/6/2021; **Hoàn thành biên tập:** 09/7/2021; **Duyệt đăng:** 21/7/2021.

Abstract: In the world, the European Union has made bold development and non-stop effort to develop model of Online Dispute Resolution (hereinafter: ODR) from first years of the 2000s. Therefore, it is necessary to study and understand experiences from European Union to build legal framework and ODR model for Vietnam. This article analyzes situation of legal regulations of the European Union on changing Online Dispute Resolution and assesses the operation of the ODR in the European Union to make suggestions for Vietnam in building the ODR.

Keywords: ODR, online arbitration, online mediation, European Union, UNCITRAL.

Date of receipt: 21/6/2021; **Date of revision:** 09/7/2021; **Date of Approval:** 21/7/2021.

1. Thực trạng quy định pháp luật của Liên minh Châu Âu về phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến

1.1. Chỉ thị 2013/11/EU của Nghị viện Châu Âu và Hội đồng Châu Âu về phương thức giải quyết tranh chấp thay thế cho người tiêu dùng

Chỉ thị 2013/11/EU của Nghị viện Châu Âu và Hội đồng Châu Âu về phương thức giải quyết tranh chấp thay thế cho người tiêu dùng (sau đây gọi là Chỉ thị ADR) dành cho người tiêu dùng 2013/11 nhằm thúc đẩy phương giải quyết tranh chấp tiêu dùng ngoài tòa án trong phạm vi toàn EU và tất cả các lĩnh vực². Phạm vi của Chỉ thị này bao gồm các tổ chức ADR - “Bất kỳ thực thể nào được dẫn chiếu tới, được thành lập theo quy định và cung cấp các phương thức giải

quyết tranh chấp theo quy tắc của ADR, được liệt kê tại Điều 20 (2)” (Điều 1 (h) của Chỉ thị). Điều 23 của Chỉ thị ADR 2013/11 loại trừ các thủ tục ra khỏi phạm vi điều chỉnh của Chỉ thị này như (1) thủ tục xử lý khiếu nại của người tiêu dùng được vận hành bởi chính các sàn thương mại điện tử hoặc các thương nhân kinh doanh thương mại điện tử và (2) thủ tục, quy trình tự đàm phán trực tiếp giữa các bên.

Hiện nay có ba vấn đề chính liên quan đến ADR/ODR mà EU hướng đến giải quyết bằng các quy phạm pháp luật: yếu tố dễ tiếp cận, yếu tố chất lượng và nhận thức của người tiêu dùng về phương thức ADR/ODR.

Yếu tố dễ tiếp cận: Bằng cách bắt buộc quốc gia thành viên phải đẩy mạnh việc thành lập các trung tâm cung ứng phương thức trọng tài, hòa

¹ Thạc sỹ, Ban nghiên cứu pháp luật quốc tế, Viện Khoa học pháp lý – Bộ Tư pháp.

² E.M. van Gelder and A.B. Biard, “The Online Dispute Resolution Platform after One year of Operation: A work in Progress with Promising Potential”, 2018.



giải cho người tiêu dùng và các phương thức khác của ADR cho mọi loại tranh chấp kể cả các tranh chấp xuyên biên giới lẫn các tranh chấp xảy ra trong nước, EU đã giải quyết được vấn đề thiếu các trung tâm trọng tài, hòa giải, các trung tâm cung ứng ADR ở cả hai khía cạnh: một là khía cạnh địa lý và hai là khía cạnh các lĩnh vực bao phủ. Hay nói các khác, bằng yêu cầu bắt buộc này, các trung tâm trọng tài, hòa giải, ADR phát triển mạnh tại tất cả các quốc gia của Liên minh Châu Âu và giải quyết hầu hết các loại tranh chấp. Kết quả là khi một quốc gia chỉ có một vài trung tâm trọng tài, hòa giải trong một phạm vi địa lý nhất định hoặc chỉ giải quyết một số loại tranh chấp nhất định trong thị trường bán lẻ, thì các quốc gia thành viên khác đã có những trung tâm ADR có phạm vi hoạt động rộng lớn hơn, có thể giải quyết nhiều loại tranh chấp hơn và những trung tâm này hoàn toàn có thể cung cấp dịch vụ cho toàn bộ người tiêu dùng của quốc gia thành viên nào đó thuộc Liên minh Châu Âu, đảm bảo được tính kịp thời, thuận tiện, sẵn có.

Yếu tố chất lượng: Bằng cách đặt ra các tiêu chuẩn chất lượng cốt lõi cho các trung tâm ADR/ODR của người tiêu dùng, EU nhằm giải quyết vấn đề chất lượng không đồng đều giữa các trung tâm ADR/ODR của người tiêu dùng trên toàn EU. Các trung tâm ADR/ODR của người tiêu dùng phải tuân thủ các tiêu chuẩn này, được cơ quan có thẩm quyền của các quốc gia thành viên chứng nhận, và để duy trì chứng nhận này các trung tâm thường xuyên được các cơ quan chức năng giám sát về việc tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng (Điều 55, Chỉ thị ADR).

Yếu tố nhận thức: Bằng cách đặt ra các yêu cầu về cung cấp thông tin của các thương nhân, cơ quan chính phủ và các trung tâm trọng tài, hòa giải, trung tâm ADR, có thể thấy Liên minh Châu Âu đã và đang hướng tới giải quyết vấn đề “nhận thức” chưa đầy đủ của người tiêu dùng và các thương nhân về tính sẵn có của các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến cũng như là các trung tâm ADR/ODR cho người tiêu dùng. Đồng thời yêu cầu này của EU cũng giải quyết được vấn đề cung cấp thông tin không đầy đủ,

chính xác. Điều 5 (2) (a) Chỉ thị ADR 2013/11 bắt buộc các quốc gia thành viên đưa ra các biện pháp nhằm đảm bảo việc các trung tâm ADR truyền thông cũng như các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến duy trì một trang website cập nhật thông tin thường xuyên và phải thuận tiện, dễ dàng truy cập cho người tiêu dùng. Điều 14 của Quy tắc ODR số 524/2013 quy định nghĩa vụ bắt buộc đối với các sàn thương mại điện tử hoặc các thương nhân kinh doanh trực tuyến online phải kết nối nền tảng ODR của Liên minh Châu Âu vào trong nền tảng thương mại điện tử của họ.

1.2. Quy tắc số 524/2013 của Nghị viện Châu Âu và Hội đồng Châu Âu về phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến cho người tiêu dùng

Quy tắc số 524/2013 của Nghị viện Châu Âu và Hội đồng Châu Âu về phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến cho người tiêu dùng (sau đây gọi là Quy tắc ODR) (Cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến) 524/2013, bắt đầu có hiệu lực vào tháng 2 năm 2016, bổ sung cho Chỉ thị ADR của người tiêu dùng 2013/11. Quy tắc này được ban hành dựa trên tầm nhìn về việc xây dựng một nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến ODR rộng rãi tại EU cho các giao dịch trực tuyến trong nước và xuyên biên giới. Quy tắc được hình thành nhằm giải quyết vấn đề thiếu cơ chế cho phép người tiêu dùng và thương nhân giải quyết tranh chấp thông qua phương tiện điện tử. Nền tảng ODR kết nối các bên tranh chấp với các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến, các trung tâm ADR/ODR khác cho người tiêu dùng được chứng nhận bởi các quốc gia thành viên.

Điều 2 của Quy tắc ODR 524/2013 xác định phạm vi của nó bao gồm việc điều chỉnh vấn đề giải quyết “các nghĩa vụ hợp đồng bắt nguồn từ hợp đồng bán hàng hoặc dịch vụ trực tuyến giữa người tiêu dùng cư trú trong Liên minh Châu Âu và một thương nhân được thành lập trong Liên minh Châu Âu”. Điều 14 của Quy tắc 524/2013 của ODR định nghĩa hợp đồng bán hàng điện tử hoặc hợp đồng cung ứng dịch vụ điện tử là “hợp đồng bán hàng hoặc hợp đồng cung ứng dịch vụ

trong đó thương nhân, hoặc trung gian của thương nhân, đã cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ thông qua một trang web hoặc bằng các phương tiện điện tử khác và người tiêu dùng đã đặt mua hàng hóa hoặc dịch vụ đó trên trang web đó hoặc bằng các phương tiện điện tử khác này". Do đó, một hợp đồng bằng văn bản "giấy" truyền thống bị loại trừ khỏi phạm vi điều chỉnh của Quy tắc ODR 524/2013. Cho nên các khiếu nại về các tranh chấp không phát sinh từ các kênh điện tử, internet không thể được đưa lên nền tảng ODR của Liên minh Châu Âu.

Nền tảng ODR hoạt động như thế nào? Người tiêu dùng điền vào biểu mẫu khiếu nại trực tuyến (có sẵn bằng tất cả các ngôn ngữ của các quốc gia thành viên EU) trên trang web của nền tảng ODR của EU. Khi hoàn tất biểu mẫu khiếu nại trực tuyến, biểu mẫu khiếu nại trực tuyến được gửi tự động đến thương nhân bị phản ánh thông qua nền tảng ODR này. Các thương nhân, nhà kinh doanh thương mại điện tử có ba lựa chọn: (1) Tự thương lượng, tự giải quyết với người tiêu dùng có khiếu nại; (2) Giải quyết khiếu nại thông qua nền tảng ODR trực tuyến này; (3) Lựa chọn không tham gia giải quyết tranh chấp. Nếu cả hai bên đồng ý giải quyết khiếu nại thông qua nền tảng ODR (thời hạn 30 ngày), khiếu nại sẽ được gửi đến các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến hoặc các trung tâm ADR/ODR khác do người tiêu dùng và thương nhân đồng ý lựa chọn (theo danh sách có sẵn) và các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến này có thời hạn 90 ngày để giải quyết yêu cầu bồi thường của người tiêu dùng.

2. Thực tiễn áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Liên minh Châu Âu

2.1. Một số kết quả đạt được khi áp dụng ODR tại EU

Như đã đề cập ngay phần đầu tiên, mô hình giải quyết tranh chấp trực tuyến - ODR của Liên minh Châu Âu là một trong những mô hình đầu

tiên trên thế giới ứng dụng công nghệ vào trong các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống. Cũng bởi vậy, so với các mô hình ODR tại các quốc gia và tổ chức khác thì mô hình ODR của EU là mô hình mẫu tương đối lý tưởng cho các nước để học hỏi kinh nghiệm. Có thể nhận định một số kết quả trong việc vận hành nền tảng ODR của Liên minh Châu Âu như sau:

Thứ nhất, nền tảng ODR đều được ứng dụng tại hầu hết các quốc gia thành viên thuộc Liên minh Châu Âu.

Cho đến nay, tất cả các quốc gia thành viên Liên minh Châu Âu đều có các trung tâm cung ứng dịch vụ giải quyết tranh chấp ngoài Tòa án và trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến - ODR cho người tiêu dùng được chứng nhận. Theo thống kê trên nền tảng ODR của EU, hiện nay tổng số có 415 tổ chức, trung tâm ADR/ODR³ có giải pháp giải quyết tranh chấp trực tuyến cho người tiêu dùng, đã được các quốc gia thành viên chứng nhận, bao gồm cả các trung tâm tại Liechtenstein và Na Uy (các quốc gia không phải thành viên của Liên minh Châu Âu).

Thứ hai, số lượng các tranh chấp được giải quyết qua nền tảng ODR là tương đối lớn.

Kể từ khi ra mắt nền tảng ODR tại Liên minh Châu Âu, đã có khoảng 120.000 tranh chấp của người tiêu dùng đã được giải quyết. Trong đó, khoảng 56% các tranh chấp là các tranh chấp trong nước, 44% tranh chấp còn lại là các tranh chấp xuyên biên giới. Chỉ có khoảng 2% các tranh chấp được giải quyết bằng trọng tài hoặc hòa giải trực tuyến thông qua nền tảng ODR của Liên minh Châu Âu. 80% khiếu nại được gửi đến nền tảng ODR của EU đều được đóng trong khoảng thời gian là 30 ngày theo quy trình. 42% các vụ tranh chấp yêu cầu xử lý thông qua nền tảng này lại được giải quyết thông qua phương thức tự thương lượng, tự thảo luận giữa hai bên thương nhân và người tiêu dùng⁴.

³ Xem tại: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> (truy cập ngày 19/4/2021).

⁴ Xem tại: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> (truy cập ngày 19/4/2021).



Thứ ba, nền tảng ODR chung của Liên Minh Châu Âu được vận hành linh hoạt, kết hợp giữa phương thức giải quyết tranh chấp ngoài Tòa án truyền thống (ADR) và phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) đã tạo ra thuận lợi cho các trung tâm trọng tài, hòa giải dễ dàng tiếp cận hơn với khách hàng.

Có thể thấy là nền tảng ODR này có tác động lớn đối với các thương nhân trong việc thúc ép họ phải giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng gửi lên nền tảng này khi được Ủy ban Châu Âu thông báo. Do đó, trên thực tế, nền tảng ODR không chỉ là một công cụ trực tuyến để giải quyết tranh chấp, mà nó còn mang lại lợi ích rất lớn cho các trung tâm trọng tài, hòa giải truyền thống khi mà các thương nhân cũng có thể thỏa thuận với người tiêu dùng lựa chọn các trung tâm này hoặc các phương thức trọng tài, hòa giải truyền thống để giải quyết những khiếu nại của khách hàng gửi lên nền tảng ODR của Liên minh Châu Âu. Do đó, nhìn về lợi ích nhiều mặt, nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến – Online Dispute Resolution của EU hứa hẹn tiềm năng phát triển trong tương lai.

2.2. Một số bất cập khi áp dụng ODR tại EU

Tuy nhiên, dù EU cũng đã có rất nhiều nỗ lực trong việc cập nhật, hoàn thiện mô hình ODR của mình cũng như ban hành ra một khuôn khổ pháp luật chung cho nền tảng ODR công – do Ủy ban Châu Âu vận hành thì mô hình ODR này cũng vẫn tồn tại một số những vấn đề cần được nhìn nhận và khắc phục. Từ đó có thể giúp cho mô hình này không chỉ phù hợp với người tiêu dùng Châu Âu mà ngay cả các thương nhân, doanh nghiệp lớn tại Liên minh Châu Âu cũng tin tưởng lựa chọn mô hình này để giải quyết các tranh chấp mà họ gặp phải. Cụ thể, một số hạn chế của nền ODR tại EU có thể thấy được như sau:

Thứ nhất, chưa có thể chế chung điều chỉnh nền tảng ODR chung của Liên Minh Châu Âu và nền tảng ODR của tư nhân.

Hiện nay, bên ngoài các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến được các quốc gia thành viên được công nhận và kết nối với nền tảng ODR

chung của EU, lại tồn tại không ít các trung tâm ADR/ODR khác không được công nhận tại EU. Có thể nhận thấy, khi mà thị trường thương mại điện tử phát triển nhanh chóng, khối lượng giao dịch ngày càng nhiều các sản phẩm thương mại điện tử hoặc các nhà kinh doanh thương mại điện tử cũng đòi hỏi một cơ chế giải quyết cho người tiêu dùng đơn giản, rõ, nhanh. Do đó, các nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến ODR tư nhân ngoài hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến ODR công của EU được ra đời và cung cấp cho người tiêu dùng một sự lựa chọn khác. Ví dụ như Paypal – một người cung ứng dịch vụ thanh toán điện tử (tương tự như ví điện tử Momo hoặc Zalo pay của Việt Nam) có cung cấp cho khách hàng của mình một cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến riêng. Tuy nhiên, các nhà cung ứng dịch vụ giải quyết tranh chấp tư nhân này lại hầu như không bị chịu sự điều chỉnh bởi pháp luật của Liên minh Châu Âu. Như đã trình bày ở trên về phạm vi điều chỉnh của Chi thị ADR và Quy tắc ODR của EU, các văn bản này hoàn toàn không điều chỉnh thủ tục giải quyết khiếu nại, tranh chấp được cung ứng bởi các sản phẩm thương mại điện tử, hoặc các thương nhân kinh doanh thương mại điện tử hoặc phương thức thỏa thuận, thương lượng trực tiếp giữa các bên tranh chấp.

Vậy câu hỏi ở đây cần đặt ra cho Liên minh Châu Âu là liệu có nên quy định các trường hợp mà phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến tư nhân (ví dụ như phương thức ODR của Paypal) cũng phải chịu sự điều chỉnh của pháp luật chung Liên minh Châu Âu giống như các phương thức trọng tài, hòa giải trực tuyến tại nền tảng ODR công của EU hay không. Chắc chắn nếu quy định được những trường hợp như vậy sẽ bảo vệ người tiêu dùng tốt hơn. Bởi lẽ, thông thường người tiêu dùng khi tham gia giao dịch tại sản phẩm thương mại điện tử và sau này phát sinh tranh chấp thì khi tiến hành thủ tục giải quyết tranh chấp theo mô hình ODR tư nhân của các sản phẩm này, người tiêu dùng sẽ thường bị thiệt hơn. Do người tiêu dùng thường yếu thế hơn so với các sản phẩm thương mại điện tử hoặc các thương

nhân này. Có thể thấy, người tiêu dùng trong những trường hợp như vậy, vốn đã có rất ít thông tin về các phương thức giải quyết tranh chấp ngoài Tòa án cũng như phương thức trọng tài, hòa giải trực tuyến. Do đó, họ không thể phân biệt được sự khác biệt giữa nền tảng ODR tư nhân cung cấp bởi các sàn, các ứng dụng điện tử với nền tảng ODR công được cung cấp bởi Ủy ban Châu Âu.

Thứ hai, tên gọi và mô hình của nền tảng ODR do Ủy ban Châu Âu tạo ra dễ gây nhầm lẫn cho thương nhân.

Hiện nay cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến với phương thức trọng tài và hòa giải trực tuyến tại Liên minh Châu Âu được sử dụng gắn liền với thuật ngữ “người tiêu dùng” trong tên của cơ chế này (“consumer ADR/ODR”). Điều này có thể dẫn tới hiểu lầm: cơ chế giải quyết tranh chấp này chỉ hướng tới người tiêu dùng và có lợi cho người tiêu dùng mà thôi. Do đó, các sàn thương mại điện tử, các thương nhân tương đối e ngại và chấp nhận sử dụng phương thức trọng tài, hòa giải trực tuyến tại nền tảng ODR của EU cho việc giải quyết các tranh chấp với người tiêu dùng.

Thứ ba, phạm vi điều chỉnh của khung pháp luật chung Liên Minh Châu Âu về nền tảng ODR là quá rộng gây khó khăn cho quá trình giải thích luật.

Các nghiên cứu điển hình được thực hiện ở Hà Lan và Vương quốc Anh về các cơ chế ADR/ODR cho người tiêu dùng được chứng nhận tại Liên minh Châu Âu đã đánh giá các yêu cầu chất lượng được quy định trong Chỉ thị ADR 2013/11 là quá rộng dẫn đến sự lúng túng trong việc giải thích một cách chính xác những yêu cầu chất lượng này. Rủi ro lớn nhất dễ dàng có thể nhận thấy ở đây là điều này có thể dẫn đến việc giải thích không nhất quán về các yêu cầu chất lượng cần phải tuân thủ của các trung tâm ADR/ODR, do đó dẫn đến chất lượng giữa các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến và các trung tâm ADR/ODR khác là

không đồng đều.

Thứ tư, thiếu quy trình và tiêu chuẩn chung để đánh giá các trung tâm giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Liên Minh Châu Âu.

Quy trình xem xét, đánh giá lại của cơ quan có thẩm quyền đối với các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến cũng như các trung tâm ADR/ODR khác theo các tiêu chuẩn chất lượng của Liên minh Châu Âu tại các quốc gia khác nhau là khác nhau. Điều này có thể dẫn chất lượng không đồng đều của các trung tâm ADR và ODR giữa các quốc gia khác nhau. Hiện nay tồn tại hai cách thức để đánh giá các trung tâm trọng tài và hòa giải trực tuyến để xem xét cấp giấy chứng nhận lại hàng năm là: (1) Đánh giá theo quy trình rút ngắn, dựa vào các thông tin khai báo của các trung tâm, dưới dạng “tích vào các ô trống” theo mẫu của cơ quan có thẩm quyền; (2) Các cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc đánh giá sâu theo tiêu chuẩn chất lượng được quy định bởi Liên minh Châu Âu.

Hơn nữa, Liên minh Châu Âu cũng không đưa ra tiêu chuẩn công nghệ chung cho các nền tảng ODR. Điều này có thể dẫn đến nguy cơ chất lượng không đồng đều giữa các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến ở những quốc gia thành viên khác nhau trong EU và rủi ro cao trong việc đảm bảo sự kết nối thông suốt, nhanh chóng giữa các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến khác nhau khi tiến hành xét xử, mở phiên họp trực tuyến hoặc khi chia sẻ các tài liệu, chứng cứ điện tử. Như hai chuyên gia Busch và Reinholds có đánh giá liên quan đến vấn đề này: “Một quy trình hợp lệ không chỉ được xác định bởi luật pháp mà còn bởi các khía cạnh công nghệ... Luật pháp và công nghệ đối với các nền tảng ODR phải cùng tương thích với nhau”⁵. Công nghệ đang phát triển mạnh mẽ nhanh chóng và việc xuất hiện trí tuệ thông minh nhân tạo - Artificial Intelligence (AI) cũng đòi việc pháp luật thay đổi kịp thời. Hiện nay, khi ý tưởng phát triển trí tuệ thông minh nhân tạo

⁵ Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR Quality: Evidence from France and the UK. Journal of Consumer Policy: Consumer Issues in Law”, Economics and Political Science, 2018, p. 113.



trong các nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến ODR cũng như trong các phương thức trọng tài và hòa giải trực tuyến, để AI có thể thay thế cho trọng tài viên và hòa giải viên tại các nền tảng ODR, khi đó yếu tố con người ở bên trung gian để giải quyết tranh chấp bị loại bỏ. Nhưng xét về tiêu chuẩn cho công nghệ AI ứng dụng vào trong nền tảng ODR, hầu như các văn bản pháp luật của Liên minh Châu Âu và các quốc gia trên thế giới hiện vẫn đang bỏ ngỏ, không đưa ra quy chuẩn chung về mô hình công nghệ mới này.

3. Một số khuyến nghị cho Việt Nam trong việc xây dựng nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến

Trước cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, mọi khía cạnh trong cuộc sống đều được thay đổi. Việt Nam chúng ta cũng không nằm ngoài xu thế này. Khi mà trong một khoảng thời gian ngắn, chỉ trong một lĩnh vực kinh doanh thương mại, Việt Nam đã xuất hiện những ngành nghề kinh doanh mới, những mô hình kinh doanh mới như mô hình kinh tế chia sẻ (chia sẻ nhà ở, chia sẻ phương tiện vận tải,...), công nghệ tài chính (vay ngang hàng, tiền ảo, tiền mã hóa,...) hay đơn giản là sự bùng nổ của thương mại điện tử trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 khi quyền tự do đi lại bị hạn chế một phần,... Tất cả những thay đổi này mang lại cơ hội cũng như là thách thức, đặc biệt là việc các tranh chấp thương mại trong nước hay các tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài gia tăng. Có những tranh chấp giá trị không cao nhưng lại ảnh hưởng rất lớn đối với niềm tin của người tiêu dùng. Trước thực tiễn này, việc ứng dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến là hết sức cần thiết. Vấn đề đặt ra là hệ thống pháp luật của chúng ta cần phải hoàn thiện như thế nào để phù hợp với phương thức giải quyết tranh chấp mới này. Tác giả xin được đưa ra một số gợi ý như sau:

Thứ nhất, sửa đổi lại Luật trọng tài thương mại năm 2010.

Tuy Luật trọng tài thương mại năm 2010 (sau đây được gọi là Luật TTTM năm 2010) không hề cấm việc hình thức trọng tài trực

tuyến. Tuy nhiên, nhìn tổng thể tinh thần của Luật TTTM năm 2010 hoàn toàn không phù hợp với bản chất của phương thức trọng tài trực tuyến. Cụ thể:

Một là, về hình thức của đơn khởi kiện và các tài liệu kèm theo. Theo Điều 30 của Luật TTTM năm 2010 khi các bên tranh chấp muốn giải quyết tranh chấp bằng trọng tài, nguyên đơn phải làm đơn khởi kiện và gửi đến trung tâm trọng tài hoặc gửi cho bị đơn. Vấn đề đặt ra là đơn khởi kiện sẽ dưới hình thức nào. Thực tế cho thấy đơn khởi kiện thường được làm dưới hình thức văn bản giấy thông thường, không hề có trường hợp đơn khởi kiện theo hình thức email hoặc các hình thức khác. Tuy nhiên, với bản chất của ODR là mọi quy trình và thủ tục trọng tài đều được thực hiện chủ yếu trong môi trường điện tử thì Điều 30 của Luật TTTM năm 2010 cũng cần quy định rõ hình thức của đơn khởi kiện, nhằm tránh trường hợp đơn khởi kiện được viết dưới hình thức điện tử, email nhưng lại không được phía bị đơn chấp nhận, gây cản trở việc giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến. Ngoài ra, Điều 30 cũng quy định kèm theo đơn khởi kiện và thỏa thuận trọng tài, nguyên đơn phải kèm theo các tài liệu “bản chính hoặc bản sao” có liên quan. Từ đây, có thể hiểu tài liệu có liên quan ở đây phải là bản giấy vì bản giấy mới có “bản chính hoặc bản sao”. Như vậy, có thể nhận thấy quy định của Luật TTTM năm 2010 đã bỏ ngỏ trường hợp các bên sử dụng phương thức trọng tài trực tuyến và trao đổi các tài liệu có liên quan bằng bản mềm qua nền tảng này. Với sự thiếu vắng việc quy định trường hợp này dẫn tới rủi ro rất lớn cho các bên khi gửi các tài liệu bằng bản mềm điện tử qua nền tảng ODR, việc các bên thực hiện việc gửi tài liệu bản mềm như vậy sẽ không được công nhận và không được coi là chứng cứ khi trọng tài tiến hành giải quyết vụ việc. Vì vậy, pháp luật Việt Nam nói chung và Luật TTTM phải quy định về chứng cứ điện tử và cách thức xác định tính hợp lệ của chứng cứ điện tử cho cơ quan giải quyết tranh chấp...

(Xem tiếp trang 90)