

NHU CẦU PHÁT TRIỂN VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHƯƠNG THỨC GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP BẰNG TRỌNG TÀI VÀ HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN

Chu Thị Hoa*

**TS. Phó Viện trưởng Viện Khoa học pháp lý - Bộ Tư pháp*

Thông tin bài viết:

Từ khóa: Cách mạng công nghiệp lần thứ tư; thương mại điện tử; giải quyết tranh chấp bằng trọng tài; hòa giải trực tuyến.

Lịch sử bài viết:

Nhận bài : 05/11/2021
Biên tập : 26/11/2021
Duyệt bài : 27/11/2021

Article Infomation:

Keywords: The Fourth Industrial Revolution; e-commerce; settlment of disputes by arbitration; online mediation.

Article History:

Received : 05 Nov. 2021
Edited : 26 Nov. 2021
Approved : 27 Nov. 2021

Tóm tắt:

Trong phạm vi bài viết này, tác giả phân tích nhu cầu phát triển phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến và các yếu tố yếu tố ảnh hưởng đến phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam hiện nay. Tác giả cho rằng, trong điều kiện hiện nay, giải quyết tranh chấp bằng trọng tài, hòa giải trực tuyến là một phương thức phát triển mới và cần thiết cho các hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, phương thức giải quyết tranh chấp mới này cần thời gian để doanh nghiệp dần thích nghi. Do đó, trong giai đoạn trước mắt, cần phải có những giải pháp về truyền thông - đẩy mạnh tuyên truyền về phương thức giải quyết tranh chấp mới này để xã hội đón nhận; rà soát hệ thống pháp luật, sửa đổi hoặc bãi bỏ các quy định cản trở sự phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến; ban hành quy tắc và hướng dẫn riêng dành cho trọng tài/hòa giải trực tuyến thay vì áp dụng quy tắc của trọng tài/hòa giải truyền thống cho trọng tài/hòa giải trực tuyến như hiện nay.

Abstract:

The author, within the scope of this article, provides an analysis of the need to develop methods of dispute resolution by arbitration and online conciliation and the factors affecting the method of dispute resolution by online arbitration and conciliation in Vietnam. The author believes that, in the current conditions, dispute resolution by online arbitration and mediation is a new and necessary development method for business activities. However, this new method of dispute resolution takes time for businesses for gradual adaptation. Therefore, it is necessary to have solutions on communication - promote propaganda about this new method of dispute settlement for society acceptance; review the legal system, amend or abolish regulations that hinder the development of online arbitration and mediation; issue separate rules and guidelines for online arbitration/mediation instead of applying traditional arbitration/mediation rules to online arbitration/mediation as it is.

1. Nhu cầu phát triển phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến

1.1. Sự “bùng nổ” của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư

Trong một số công trình nghiên cứu của các học giả nước ngoài đã công bố, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online-Dispute Resolution – ODR) tính đến nay đã trải qua 03 giai đoạn, và hiện tại có thể đang đạt đến giai đoạn thứ tư¹. Tuy nhiên, nếu chỉ xét riêng 02 phương thức là trọng tài trực tuyến và hòa giải trực tuyến thì phải đến cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư với việc phát minh ra công nghệ chuỗi khối (blockchain) đã thúc đẩy các công ty khởi nghiệp trong lĩnh vực giải quyết tranh chấp trực tuyến² phát triển các nền tảng (platform) giải quyết nhu cầu của người hòa giải, trọng tài và người tiêu dùng, đồng thời khai thác tiềm năng của chuỗi khối công nghệ trong giải quyết tranh chấp. Mặt khác, xu hướng khai thác kết hợp các thành tựu của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) như trí tuệ nhân tạo (AI) và công nghệ chuỗi khối trong giải quyết tranh chấp sẽ làm cho các phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến như trọng tài trực tuyến, hòa giải trực tuyến có khả năng cung cấp các dịch vụ tiếp cận công lý tốt hơn và chất lượng cao hơn tới người dùng. Đây cũng là lý do thúc đẩy sự phát triển của các phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến.

Thêm vào đó là sự “bùng nổ” của xu hướng số hóa. Công cuộc chuyển đổi số

diễn ra mạnh mẽ trên toàn cầu, việc lưu trữ tất cả thông tin và dữ liệu trực tuyến, big data và i-cloud đã cho phép các công ty cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến có thể khai thác những thông tin này phục vụ cho hoạt động giải quyết tranh chấp. Bên cạnh đó, trong chuyển đổi số, khi đời sống xã hội được dẫn dắt để chuyển dần từ môi trường vật lý sang môi trường ảo thì theo một cách rất tự nhiên, tạo cho con người thói quen thao tác và mong đợi tất cả những gì diễn ra trong thế giới vật chất đều có thể có sẵn trong thế giới ảo, bao gồm cả việc giải quyết các tranh chấp.

Số hóa cũng đem đến cơ hội tiếp cận công lý toàn cầu cho quảng đại người dân với chi phí thấp hơn. Rõ ràng, chi phí giải quyết tranh chấp trực tuyến sẽ rẻ hơn rất nhiều khi so sánh với chi phí giải quyết tranh chấp ngoại tuyến. Quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến sẽ tiết kiệm được chi phí thuê văn phòng giải quyết tranh chấp, chi phí đi lại, ăn, ở của các bên do khoảng cách địa lý (đặc biệt trong tranh chấp có yếu tố nước ngoài thì đây là chi phí đáng kể), chi phí lợi ích do đã tiết kiệm được thời gian di chuyển, thời gian giải quyết vụ việc (do có sự trợ giúp của AI nên thời gian nghiên cứu/giải quyết vụ việc cũng được rút ngắn), ... Như vậy, chuyển đổi số *đang mang lại cơ hội tiếp cận công lý toàn cầu với chi phí thấp cũng là một trong các lý do thúc đẩy sự phát triển của các phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến*³.

Ở Việt Nam, sự “bùng nổ” của CMCN 4.0 cũng khiến cho chủ đề giải quyết tranh

¹ Giai đoạn đầu kéo dài từ năm 1995 đến năm 1998, giai đoạn thứ hai từ năm 1998 đến đầu thiên niên kỷ, và giai đoạn thứ ba kéo dài từ đầu những năm 2000 cho đến nay. Xem thêm Josh Lee và GS. Thomas G. Giglione trong “Recent growth and Developments on Online Dispute Resolution in Southeast Asia”; Rafal Morek, “Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology”, August 2005 (unpublished).

² Một trong số những công ty mở đầu có trụ sở tại Vương quốc Anh.

³ Những lý do dẫn đến sự ra đời và phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến như đã đề cập ở trên vừa đúng trong bối cảnh quốc tế, vừa đúng trong bối cảnh của Việt Nam những năm gần đây.

chấp trực tuyến được quan tâm trong những năm gần đây. Tuy nhiên, phải đến năm 2020, đại dịch Covid-19 đã làm phát sinh nhu cầu giải quyết các tranh chấp trong thời gian giãn cách xã hội. Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) mới có 02 phiên xét xử trọng tài được thực hiện hoàn toàn trên nền tảng trực tuyến, 12 phiên xét xử hỗn hợp cả trực tiếp và trực tuyến đã được thực hiện thông qua các phương thức được hỗ trợ bởi VIAC⁴. Tháng 6/2020, Trung tâm Trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) đã phát triển nền tảng trọng tài trực tuyến đầu tiên ở Việt Nam. Tuy nhiên, cho đến nay, chưa có báo cáo về vụ việc nào đã được giải quyết bằng nền tảng này.

1.2. Sự “bùng nổ” của thương mại điện tử

Ở Việt Nam, trong những năm gần đây, thương mại điện tử đang trở thành một hình thái kinh doanh phổ biến và có sức lan tỏa mạnh mẽ trong cộng đồng người tiêu dùng. Việt Nam là quốc gia có tốc độ tăng trưởng về thị phần bán lẻ thuộc top ba của khu vực

Đông Nam Á. Từ năm 2015 đến nay, tốc độ tăng trưởng của 03 nền kinh tế Internet lớn nhất khu vực Đông Nam Á đạt trung bình 33 - 35%, theo đó Việt Nam là 38% (Indonesia đứng đầu với 49%)⁵.

Thị trường thương mại điện tử bán lẻ Việt Nam tăng từ 2,2 tỷ USD năm 2013 lên 10,08 tỷ USD năm 2019⁶; tốc độ tăng trưởng giai đoạn 05 năm trở lại đây ổn định ở mức 30%/năm; năm 2020, mặc dù bị tác động bởi dịch bệnh Covid-19, doanh thu TMĐT Việt Nam vẫn tăng trưởng khoảng 17%, đạt 12 tỷ USD, ước tính chiếm 5,4% tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước. Tỷ lệ doanh nghiệp có thương mại điện tử, cập nhật thường xuyên thông tin giới thiệu và bán sản phẩm của doanh nghiệp; nhận đơn đặt hàng, đặt hàng qua email; website, sàn giao dịch thương mại điện tử/mạng xã hội; có đăng ký tài khoản trên Cổng thông tin quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương ở mức cao và liên tục tăng hàng năm⁷.

⁴ Nguyễn Thị Thu Trang, *Những khó khăn trong việc giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến tại Việt Nam*, Tham luận tại Hội thảo trong khuôn khổ Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ năm 2020 thuộc Chương trình “*Những vấn đề pháp lý mới phát sinh trong tư pháp quốc tế và trong khuôn khổ Hội nghị LaHay về Tư pháp quốc tế*” theo Quyết định số 1447/QĐ-BTP ngày 28/6/2019 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

⁵ Theo Báo cáo “*Nền kinh tế Internet Đông Nam Á*” năm 2019 của Google và Temasek, tốc độ tăng trưởng doanh thu kinh tế Internet của Việt Nam đạt khoảng 25%/năm, ước đạt 43 tỷ USD vào năm 2025 (số liệu này không bao gồm doanh thu từ dịch vụ Online Media là 36 tỷ USD).

⁶ Số liệu sách trắng thương mại điện tử năm 2019. Xem thêm, dự thảo Tờ trình dự thảo Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử, tr.3.

⁷ Tỷ lệ doanh nghiệp có Trang thông tin điện tử, cập nhật thường xuyên thông tin giới thiệu và bán sản phẩm của doanh nghiệp là 49%. Tỷ lệ doanh nghiệp nhận đơn đặt hàng qua email; website, sàn giao dịch thương mại điện tử (TMĐT)/mạng xã hội lần lượt là 84%, 36% và 31%. Tỷ lệ doanh nghiệp đặt hàng qua các phương thức trên tương ứng là 84%, 44% và 32%. Số lượng doanh nghiệp và cá nhân đăng ký mở tài khoản dựa trên mã số thuế khai báo được ghi nhận trên Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT năm 2014 là 11.232 tài khoản, lên đến 57.428 tài khoản (tính đến hết tháng 12 năm 2019). Trong đó, số lượng hồ sơ được Bộ Công Thương tiếp nhận và xử lý tăng từ 10.187 hồ sơ năm 2014 lên đến 61.143 năm 2019.

Số lượng website/ứng dụng TMĐT được Bộ Công Thương xác nhận thông báo/dăng ký giai đoạn 2014 - 2019: (i) website/ứng dụng TMĐT bán hàng được xác nhận thông báo năm 2014 là 4.653, năm 2019 là 29.370 website/ứng dụng, tăng 6,3 lần; (ii) website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT năm 2014 được xác nhận đăng ký là 357, năm 2019 là 1.191 website/ứng dụng, tăng 3,4 lần. Trong đó, sàn giao dịch TMĐT là hình thức hoạt động chiếm số đông trong tổng số website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT được xác nhận đăng ký qua các năm, năm 2013 là 283 sàn, năm 2019 ghi nhận gần 1.000 sàn.

Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử thì các hành vi vi phạm trong giao thương diễn ra ngày càng phức tạp, đặc biệt là vấn nạn hàng giả, hàng lậu, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên các sàn giao dịch thương mại điện tử và mạng xã hội; hoạt động thương mại điện tử phát sinh dưới nhiều hình thức, kéo theo đó là sự gia tăng các tranh chấp thương mại điện tử. Thêm vào đó, nhu cầu giải quyết tranh chấp thương mại của người tiêu dùng đang thay đổi, ưu tiên vào tốc độ giải quyết vụ việc. Thậm chí, trong một số nghiên cứu của Trung tâm Lawtech Châu Á đã chỉ ra rằng, các bên trong tranh chấp trực tuyến dường như sẵn sàng chấp nhận một kết quả bất lợi nhưng nhận được nhanh hơn, thay vì phải đợi lâu hơn, ngay cả khi kết quả cuối cùng có lợi cho họ. Điều này đặc biệt đúng trong các tranh chấp liên quan đến các giao dịch thương mại trực tuyến nhỏ (chẳng hạn như mua sắm trực tuyến). Nghiên cứu cũng đã chỉ ra rằng, trong thương mại, biết một kết quả giải quyết tranh chấp nhanh hơn có thể có giá trị hơn một kết quả có được sau một thời gian trì hoãn. Bởi vì, điều này cho phép các bên lập kế hoạch thay thế nhanh hơn⁸. Do đó, phát triển các phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam trong thời điểm hiện nay là hoàn toàn hợp xu thế.

Ở Việt Nam hiện nay, hoạt động thương mại điện tử có yếu tố nước ngoài đang diễn ra dưới nhiều hình thái khác nhau như:

(i) Thương nhân nước ngoài không có hiện diện tại Việt Nam nhưng có hoạt động thương mại đối với người tiêu dùng Việt Nam;

(ii) Thương nhân nước ngoài không có hiện diện tại Việt Nam tham gia hoạt động thương mại trên các nền tảng thương mại điện tử của Việt Nam;

(iii) Nhà đầu tư nước ngoài thực hiện hoạt động đầu tư vào lĩnh vực thương mại điện tử – là lĩnh vực có hạn chế về tiếp cận thị trường theo cam kết quốc tế của Việt Nam, nhưng không thành lập tổ chức kinh tế, không thực hiện dự án đầu tư, không theo hợp đồng liên doanh mà chủ yếu theo hình thức góp vốn, mua cổ phần, mua phần vốn góp (mua bán, sáp nhập)⁹.

Xét trên phương diện bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng hoặc các thương nhân Việt Nam trong giao dịch thương mại điện tử có yếu tố nước ngoài (theo các hình thái i, ii), trong trường hợp phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, sẽ gặp những thách thức sau đây: *thứ nhất*, người tiêu dùng khi liên hệ với chủ thể cung cấp hàng hóa, dịch vụ để giải quyết tranh chấp, khiếu nại sẽ gặp nhiều khó khăn, thậm chí là không thực hiện được mà chủ yếu phụ thuộc vào chính sách, thiện chí của từng chủ thể; *thứ hai*, việc cơ quan quản lý nhà nước, các chủ sở hữu hợp pháp đối với sản phẩm yêu cầu các chủ sở hữu của các hình thức thương mại điện tử phối hợp xử lý những hành vi vi phạm pháp luật có nhiều bất cập, khó khả thi do khoảng cách địa lý, độ trễ thời gian, quyền tài phán và thậm chí là phụ thuộc hoàn toàn vào thiện chí của các chủ sở hữu nói trên¹⁰.

Trong bối cảnh trên, việc có sẵn các phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam cũng góp phần cung cấp thêm cho người tiêu dùng/thương nhân Việt Nam được lựa

⁸ <https://lawtech.asia/recent-growth-and-developments-on-online-dispute-resolution-in-asean/>.

⁹ Bộ Công thương, Dự thảo Tờ trình dự thảo Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử, tr.7.

¹⁰ Bộ Công thương, Dự thảo Tờ trình, tldđ, tr.8.

chọn phương thức giải quyết tranh chấp hiệu quả hơn.

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam hiện nay

Có nhiều yếu tố có thể ảnh hưởng, chi phối đến việc áp dụng cơ chế giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến; trong đó, có các yếu tố như: kỹ thuật/công nghệ nền tảng (yếu tố này thường được đánh giá là quan trọng, thậm chí là quan trọng nhất); thể chế; sự tham gia hệ thống các cơ quan nhà nước và sự liên kết các tổ chức khác; bảo vệ thông tin cá nhân, quyền riêng tư của các bên tham gia, văn hóa... Tác giả cho rằng, ở Việt Nam hiện nay, yếu tố có thể ảnh hưởng, chi phối đến việc áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến là:

- Yếu tố văn hóa, về tâm lý, thói quen, nhận thức về trọng tài và hòa giải.

- Yếu tố kinh tế (từ góc độ phân tích chi phí lợi ích khi xây dựng mô hình giải quyết tranh chấp bằng hòa giải và trọng tài trực tuyến).

- Yếu tố thể chế (khung pháp lý thúc đẩy sự phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam hiện nay).

- Yếu tố kỹ thuật (ICT/Platform/AI/Blokchain).

2.1. Yếu tố văn hóa

Ở Việt Nam, dù việc giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trọng tài và hòa giải là hai phương thức được khuyến khích theo tinh thần cải cách tư pháp, nhưng trên thực tế, số lượng các tranh chấp

thương mại được giải quyết theo các phương thức này còn rất hạn chế. Số vụ tranh chấp giải quyết bằng trọng tài mới chỉ chiếm chưa đến 1% trên tổng số vụ tranh chấp thương mại được tòa án thụ lý, xét xử hàng năm¹¹. Cho đến nay, hai phương thức này vẫn chưa được đặt trong danh sách ưu tiên lựa chọn cho quá trình giải quyết tranh chấp thương mại của các cá nhân, doanh nghiệp vì nhiều lý do, cả khách quan và chủ quan, mà một trong các yếu tố đó là do nhận thức. Trọng tài thương mại và hòa giải thương mại là những phương thức giải quyết tranh chấp thương mại mới hình thành và phát triển trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Hiểu biết và nhận thức của các thương nhân về phương thức giải quyết tranh chấp này vẫn còn hạn chế. Phần lớn doanh nghiệp của Việt Nam chưa có thói quen sử dụng trọng tài và hòa giải trong việc giải quyết tranh chấp của mình, thậm chí họ chưa đặt niềm tin vào vai trò của trọng tài, vai trò của hòa giải viên, khả năng thực thi các phán quyết của trọng tài, khả năng thực thi biên bản hòa giải thành. Tâm lý và truyền thống sử dụng Tòa án trong việc giải quyết tranh chấp vẫn còn ăn sâu trong hoạt động thương mại của các thương nhân.

Theo số liệu thống kê năm 2017, số lượng vụ việc tranh chấp mà các Trung tâm Trọng tài thụ lý giải quyết mặc dù đã tăng lên 30% so với các năm 2011, 2012, nhưng tính đến năm 2017, các Trung tâm Trọng tài cũng chỉ mới thụ lý 2145 vụ việc và đã ban hành 1848 phán quyết trọng tài; trong năm 2018, các Trung tâm Trọng tài Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Cần Thơ đã thụ lý là 31.831 vụ việc, ban hành 29.387 phán quyết¹². Năm 2019, theo số liệu của Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC),

¹¹ Bộ Tư pháp, Phụ lục V Đề án tổng thể giải quyết tranh chấp giữa Chính phủ Việt Nam và nhà đầu tư nước ngoài, tr.6.

¹² Bộ Tư pháp, Phụ lục V Đề án tổng thể giải quyết tranh chấp giữa Chính phủ Việt Nam và nhà đầu tư nước ngoài, tr.2.

số lượng tranh chấp khởi kiện tại VIAC là 274 vụ¹³; trong đó, tranh chấp có yếu tố nước ngoài tại Trung tâm VIAC chiếm khoảng 28,48%¹⁴.

Sau gần 03 năm thi hành Nghị định số 22/2017/NĐ-CP, việc giải quyết tranh chấp bằng phương thức hòa giải thương mại, các Trung tâm Hòa giải thương mại thuộc các Trung tâm Trọng tài mới chỉ giải quyết được một vài vụ việc bằng phương thức này.

2.2. *Yếu tố kinh tế/bài toán chi phí - lợi ích*

Khi tâm lý, thói quen của thương nhân Việt Nam còn chưa sẵn sàng với phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến thì việc các Trung tâm Trọng tài hay hòa giải tiên phong đầu tư vào phát triển trọng tài và hòa giải trực tuyến sẽ là rất mạo hiểm. Bởi lẽ, bài toán đặt ra là bao giờ có thể hoàn vốn khi không có nhiều khách hàng. Trong khi đó, với sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ, các phần mềm giải quyết tranh chấp và hạ tầng công nghệ sẽ phải được phát triển liên tục. Các Trung tâm Trọng tài, hòa giải thương mại e ngại sự thay đổi hoàn toàn từ môi trường vật lý sang môi trường không gian mạng, vì phải dành thời gian và nguồn lực để đầu tư hạ tầng, triển khai phần mềm mới, nâng cấp các công nghệ hiện có trong khi công nghệ nền luôn thay đổi, phải cập nhật theo thời gian và chi phí mua dữ liệu lớn (Bigdata).

2.3. *Yếu tố pháp lý*

Những quy định hiện nay của pháp luật Việt Nam cho phép sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp theo thủ tục trọng tài và hòa giải trực tuyến, với sự bổ sung một số quy định để giải quyết vấn đề đặc thù của “trực tuyến”. Tuy nhiên, việc áp dụng

mô hình phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến cũng sẽ đặt ra một số khía cạnh pháp lý riêng do đặc thù của việc ứng dụng các công nghệ nền tảng và công nghệ số hóa của CMCN 4.0. Đó là các vấn đề như: hợp đồng thông minh (smart contract); chứng cứ điện tử; chữ ký số; giá trị pháp lý của phán quyết của trọng tài trực tuyến/hòa giải trực tuyến; quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu các bên trong tranh chấp trên môi trường không gian mạng.

Bên cạnh đó, còn có một số rào cản pháp lý liên quan đến phương thức ODR như:

Về việc gửi tài liệu và các thông báo: Về mặt lý thuyết, việc gửi thông báo, tài liệu, lưu trữ và quản lý tài liệu liên quan đến vụ việc giải quyết tại trọng tài và hòa giải trực tuyến sẽ được thực hiện trên nền tảng ODR và được gửi tới email của các bên; bởi lẽ, các quy trình tố tụng trọng tài trực tuyến và quy trình hòa giải trực tuyến được thiết kế và kỳ vọng là quy trình giải quyết tranh chấp “không giấy tờ”. Tuy nhiên, trên thực tế, quy định của pháp luật cũng như thực tiễn giải quyết tranh chấp hiện nay lại chưa đi theo hướng này. Chẳng hạn, theo quy định về gửi thông báo và trình tự gửi thông báo của Điều 12 Luật Trọng tài thương mại năm 2010, trừ khi các bên có thỏa thuận khác hoặc quy tắc tố tụng của Trung tâm Trọng tài có thỏa thuận khác, các bên phải gửi các bản giải trình và các tài liệu khác bằng bản cứng cho Trung tâm Trọng tài và đủ số bản quy định. VIAC cũng xây dựng Trung tâm Hòa giải trực tuyến; toàn bộ quy trình giải quyết trên môi trường trực tuyến. Tuy nhiên, kết quả hòa giải sẽ phải in ra và các bên cùng hòa giải viên trực tiếp ký.

¹³ <https://www.viac.vn/tin-tuc-su-kien/hoi-thao-tong-ket-de-an-trong-tai-thuong-mai-qua-trinh-phat-trien-va-dinh-huong-tuong-lai-n906.html>.

¹⁴ <http://viac.vn/thong-ke/thong-ke-tinh-hinh-giai-quyet-tranh-chap-tai-viac-nam-2017-a1141.html>.

Về phiên xét xử trực tuyến: các Trung tâm Trọng tài ở Việt Nam hiện chưa ban hành quy tắc tổ tụng dành riêng cho trọng tài trực tuyến. Mặc dù, theo quy định của Điều 25.1 Quy tắc trọng tài VIAC,¹⁵ Hội đồng Trọng tài được tiến hành phiên họp thông qua hình thức video conference khác “nếu các bên đồng ý” và Hội đồng Trọng tài chỉ có quyền tiến hành phiên xử trực tuyến nếu các bên không có thỏa thuận khác. Điều này tạo ra rủi ro đối với phán quyết trọng tài trong trường hợp Hội đồng Trọng tài tự ý quyết định rằng phiên xử sẽ được tiến hành trực tuyến, hoặc không tiến hành bất kỳ phiên họp nào khi các bên không có thỏa thuận cho phép phiên xử trực tuyến được tiến hành¹⁶.

Về phán quyết trọng tài trực tuyến: Điều 61 Luật Trọng tài thương mại năm 2010 quy định hình thức của phán quyết trọng tài phải được lập bằng văn bản và phải có chữ ký của trọng tài viên. Như vậy, trong trường hợp *trọng tài trực tuyến*, quy định này lẽ ra có thể vận dụng theo hướng trọng tài viên có thể sử dụng chữ ký điện tử hoặc ký vào văn bản giấy; phán quyết đó có thể in ra hoặc có thể chỉ cần gửi cho các bên dưới dạng file mềm qua

email, qua nền tảng ODR, telex, fax v.v... Bởi vì, Trọng tài trực tuyến được thiết kế và kỳ vọng là phương thức giải quyết tranh chấp của kỷ nguyên số hóa “không có giấy tờ”. Tuy nhiên, pháp luật thi hành án hiện nay quy định, khi yêu cầu thi hành án, các bên phải nộp bản cứng của *phán quyết trọng tài*¹⁷. Do đó, phán quyết của Trọng tài trực tuyến hiện vẫn chưa được thực hiện ở dạng điện tử.

Ngoài ra, một số vấn đề pháp lý tồn tại từ hoạt động của trọng tài, hòa giải ngoại tuyến cũng cản trở sự phát triển của trọng tài và hòa giải trong môi trường vật lý cũng như trong môi trường ảo. Ví dụ, điểm d khoản 2 Điều 68 Luật Trọng tài thương mại năm 2010 quy định: “*Phán quyết trọng tài trái với các nguyên tắc cơ bản của pháp luật Việt Nam*” là căn cứ hủy phán quyết trọng tài. Tuy nhiên, điều luật này không xác định rõ những nguyên tắc cơ bản của pháp luật Việt Nam là nguyên tắc gì. Mặc dù Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao đã ban hành hướng dẫn về áp dụng điều luật này¹⁸. Tuy nhiên, nhưng hướng dẫn của Hội đồng Thẩm phán cũng chưa rõ nên gây ra khó khăn nhất định trong hoạt động giải quyết các tranh chấp của trọng tài thương mại.

¹⁵ Điều 25.1 Quy tắc trọng tài VIAC: “*Thời gian và nơi tiến hành phiên họp giải quyết vụ tranh chấp do Hội đồng trọng tài quyết định, trừ khi các bên có thỏa thuận khác. Hội đồng trọng tài có thể tiến hành phiên họp giải quyết vụ tranh chấp bằng hình thức teleconference, video-conference hoặc các hình thức thích hợp khác nếu các bên có thỏa thuận*”.

¹⁶ Nguyễn Thị Thu Trang, *Những khó khăn trong việc giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài trực tuyến tại Việt Nam*, Tlđd.

¹⁷ Xem, khoản 1 Điều 27, Điều 31 Luật Thi hành án dân sự năm 2008 đã được sửa đổi, bổ sung năm 2014.

¹⁸ 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; 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.

2.4. Yếu tố công nghệ

Hạ tầng công nghệ thông tin ở Việt Nam hiện nay đủ điều kiện đảm bảo hoạt động của trọng tài trực tuyến, hòa giải trực tuyến. Yếu tố công nghệ, nếu có vai trò quan trọng hay không đối với hiệu quả của phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến, chỉ có thể đặt ra khi xây dựng các nền tảng (Platform), ứng dụng (App) giải quyết tranh chấp, cần chú ý đảm bảo yếu tố thân thiện với người dùng. Các phòng họp truyền thống trong môi trường vật lý sẽ được thay thế bằng một không gian ảo mà không có sự tiếp xúc trực tiếp giữa các bên trong vụ việc tranh chấp, và giữa các bên với trọng tài viên/hòa giải viên. Thậm chí, trong trường hợp ứng dụng AI thì trọng tài viên/hòa giải viên, người kết nối 02 bên trong tranh chấp, người mà các mối quan hệ được xây dựng theo cách truyền thống, được chuyển thành dạng điện tử, vô hình. Vì vậy, platform, app giải quyết tranh chấp cần được thiết kế để củng cố mức độ tin tưởng cao của các bên trong tranh chấp đối với các trọng tài viên/hòa giải viên vô hình (AI) trong bối cảnh môi trường ảo thiếu các giao tiếp/liên hệ trực tiếp.

Từ việc đánh giá tác động của công nghệ nền tảng đến các phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam cho thấy, việc áp dụng AI trong các phương thức này có thể ở mức độ sau:

- Sử dụng AI để phân tích vụ việc, dự đoán diễn biến vụ việc với mục đích tăng hiệu quả công việc và giúp các bên tiến gần hơn đến việc giải quyết.

- Trong quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến (trọng tài hay hòa giải), giai đoạn hiện nay vẫn nên có sự kết hợp tương tác của trọng tài viên/hòa giải viên/luật sư và AI; AI chỉ là hỗ trợ cho trọng tài viên/hòa giải viên/

luật sư tham gia giải quyết vụ việc chính xác hơn, nhanh hơn, từ đó đạt hiệu quả cao hơn. Tuy nhiên, đối với các vụ việc tranh chấp trong thương mại điện tử trên các sàn giao dịch thương mại điện tử thì có thể hoàn toàn sử dụng AI để giải quyết tranh chấp.

3. Khuyến nghị

Các phân tích trên đây cho thấy, trong thời đại CMCN 4.0 hiện nay, giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến là một phương thức phát triển mới và cần thiết cho các hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, phương thức giải quyết tranh chấp mới này cần thời gian để doanh nghiệp dần thích nghi. Do đó, trong giai đoạn trước mắt, cần phải có những giải pháp về truyền thông - đẩy mạnh tuyên truyền về phương thức giải quyết tranh chấp mới này để xã hội đón nhận. Theo đó, truyền thông cần định hướng cho người dân, doanh nghiệp thay đổi suy nghĩ, chấp nhận một nền tảng ảo thay thế cho tương tác vật lý, hình thành có thói quen sử dụng trọng tài và hòa giải trong giải quyết tranh chấp.

Song song với các giải pháp về truyền thông, cơ quan chức năng cần tiến hành rà soát hệ thống pháp luật để phát hiện những quy định rào cản cho sự phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến; qua đó đề xuất ban hành mới, sửa đổi hoặc bãi bỏ các quy định không phù hợp.

Ngoài ra, để các phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến trở nên phổ biến, có hiệu quả, các Trung tâm Trọng tài/hòa giải tại Việt Nam cần ban hành quy tắc và hướng dẫn riêng dành cho trọng tài/hòa giải trực tuyến thay vì áp dụng quy tắc của trọng tài/hòa giải truyền thống cho phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến như hiện nay ■