

# GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP BẰNG TRỌNG TÀI THƯƠNG MẠI THEO PHƯƠNG THỨC TRỰC TUYẾN: MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ CHO DOANH NGHIỆP VIỆT NAM

ĐỖ HỮU CHIẾN\*

**Tóm tắt:** Bài viết phân tích cơ sở pháp lý và thực tiễn của giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến tại Việt Nam và chỉ ra các lưu ý về các hạn chế của phương pháp giải quyết tranh chấp này và đưa ra các khuyến nghị cho các doanh nghiệp Việt Nam khi tham gia giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến. Từ đó rút ra kết luận về tầm quan trọng của việc nhận thức và thích nghi của doanh nghiệp Việt Nam trong bối cảnh giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trực tuyến đang phát triển mạnh mẽ trong thời gian gần đây.

**Từ khóa:** Giải quyết tranh chấp thương mại; trọng tài thương mại; phương thức trọng tài trực tuyến; Việt Nam.

**Abstract:** This article analyzes the legal basis and the reality of disputes settlement through virtual commercial arbitration and points out the limitations of this method in resolving these conflicts. After that, this article proposes some recommendations for Vietnamese businesses when participating in online commercial arbitration. Finally, this article draws some conclusions about the necessity of awareness and adaptation for enterprises in Vietnam in the context of conflicts virtual commercial arbitration which is developing significantly in recent times.

**Keywords:** Solving conflicts about commercial matters; commercial arbitration; virtual arbitration method; Vietnam.

Ngày nhận bài: 15/11/2023; Ngày sửa bài: 10/12/2023; Ngày duyệt đăng bài: 25/01/2024.

## 1. Đặt vấn đề

Giải quyết tranh chấp (GQTT) bằng Trọng tài thương mại (TTTM) theo phương thức trực tuyến (PTTT) là việc sử dụng phương thức trọng tài trong môi trường trực tuyến. Tuy nhiên, TTTM theo PTTT không chỉ đơn thuần là sự kết hợp giữa trọng tài và công nghệ điện tử như phép tính cộng, mà sự kết hợp này tạo ra sự cộng hưởng và làm thay đổi nhiều vấn đề của trọng tài truyền thống. Các quy định của pháp luật về trọng tài truyền thống sẽ tập trung vào các yếu tố về tiếp cận công lý, chất lượng, hiệu quả và công bằng, các quy định về TTTM theo phương thức trực

tuyến cũng liên quan tới những yếu tố trên nhưng với mức độ khác, ví dụ như yếu tố công nghệ sẽ được quan tâm nhiều hơn yếu tố tiếp cận công lý khi sử dụng TTTM theo PTTT hoặc cách thức gửi các văn bản, bằng chứng thông qua môi trường internet đòi hỏi những quy trình xác thực riêng nhằm loại bỏ những rủi ro về an ninh mạng hay vấn đề thực thi quyết định trọng tài trong môi trường trực tuyến sẽ có sự khác biệt so với trọng tài truyền thống.

Nhiều quốc gia trên thế giới như Châu Âu, Hoa Kỳ, Úc đã thành công trong việc GQTC bằng TTTM trực tuyến nhằm tối ưu hóa các thành tựu của công nghệ thông

\* Công ty CP King Attorney; Email: lsuchien@gmail.com

tin vào GQTC. Để đáp ứng xu hướng này, các quốc gia trên đã xây dựng các quy định pháp luật điều chỉnh trực tiếp hoặc gián tiếp để tạo nền tảng pháp lý quan trọng cho sự phát triển của hoạt động TTTM trực tuyến<sup>1</sup>. Tuy nhiên, tại Việt Nam GQTC bằng TTTM theo PTTT vẫn chưa có một văn bản quy phạm pháp luật nào được ban hành để làm nền tảng pháp lý chính thức ở nước ta. Trong các phương thức GQTC trực tuyến, hiện nay chỉ có phương thức hòa giải thương mại trực tuyến được quy định tại Nghị định số 22/2017/NĐ-CP về hòa giải thương mại. Ngoài ra, cũng chưa có một án lệ nào đề cập đến GQTC bằng TTTM theo PTTT. Cụ thể trong tổng số 39 án lệ đang có hiệu lực, được công bố trên trang tin điện tử về án lệ, không có án lệ nào có nội dung liên quan đến GQTC bằng TTTM theo PTTT. Sự thiếu hụt trong điều chỉnh của pháp luật đang tạo ra những lúng túng trong áp dụng GQTC trực tuyến vào GQTC thương mại điện tử có xu hướng đang ngày càng gia tăng tại Việt Nam.

## **2. Cơ sở pháp lý giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến tại Việt Nam**

Tại Việt Nam chưa có cơ sở pháp lý trực tiếp điều chỉnh phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến, tuy nhiên Việt Nam đã có những văn bản pháp luật nền tảng hỗ trợ cho việc GQTC bằng TTTM theo PTTT như Luật Giao dịch Điện tử năm 2005, Luật Công nghệ thông tin 2006, Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP 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 được ban hành và đi vào thực hiện. Bên cạnh đó, liên quan đến TTTM truyền thống, Luật TTTM năm 2010 quy định về “thẩm quyền của trọng tài thương mại, các hình thức trọng tài, tổ chức trọng tài, trọng tài viên; trình tự, thủ tục trọng tài; quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên trong tố tụng trọng tài; thẩm quyền của tòa án đối với hoạt động trọng tài; tổ chức và hoạt động của trọng tài nước ngoài tại Việt Nam, thi hành phán quyết trọng tài” (Điều 1 Luật Trọng tài thương mại năm 2010). Bên cạnh đó, bộ luật tố tụng dân sự có quy định thêm về vấn đề công nhận và cho thi hành phán quyết của trọng tài nước ngoài. Đây chính là những căn cứ pháp lý của GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam hiện nay.

Đóng vai trò tạo sự liên kết cho GQTC bằng TTTM theo PTTT và các giao dịch điện tử đó là Luật Giao dịch điện tử năm 2005 đã tạo nên tảng pháp lý cơ bản cho các giao dịch điện tử trong xã hội qua việc thừa nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu và quy định về chữ ký điện tử. Cụ thể qua một số nghị định: Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 về Thương mại điện tử, Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018 quy định chi tiết thi hành luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số, Nghị định số 165/2018/NĐ-CP ngày 24/12/2018 về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính, Nghị định số 35/2007/NĐ-CP ngày 08/3/2007 về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng, Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều

<sup>1</sup> International Arbitration report (2017), xem tại <https://www.nortonrosefulbright.com/-/media/files/nrf/nrfweh/imported/20170925---international-arbitration-report---issue-9.pdf?revision=a45cf374-1da8-41d0-8bdd-eda98b7658fc&revision=5248360956887387904> truy cập ngày 5/1/2024

của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về Thương mại điện tử. Trong đó Nghị định số 52/2013/NĐ-CP và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP về Thương mại điện tử nhằm quản lý các hoạt động thương mại điện tử và bao gồm cơ chế GQTC có đề cập tới trọng tài, đồng thời với việc quy định về quy trình giải quyết khiếu nại, tranh chấp trên website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử của thương nhân đã chỉ ra quan điểm khuyến khích GQTC bằng trực tuyến. Tuy đây chỉ là một số quy định tản mát về cách thức tiến hành GQTC theo PTTT nhưng chắc chắn sẽ tạo tiền đề để phát triển hệ thống quy định về giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR - Online Dispute Resolution) sau này.

### **3. Thực tiễn giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến tại Việt Nam**

Tại Việt Nam, hiện đã có 30 trung tâm trọng tài, chủ yếu ở 2 thành phố lớn là Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh như: Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC); Trung tâm Trọng tài thương mại quốc tế Á Châu (ACIAC); Trung tâm Trọng tài thương mại Hà Nội (HCAC); Trung tâm Trọng tài thương mại Thành phố Hồ Chí Minh (TRACENT); Trung tâm Trọng tài thương mại Cần Thơ; Trung tâm Trọng tài quốc tế Thái Bình Dương (PIAC); Trung tâm Trọng tài Viễn Đông; Trung tâm Trọng tài thương mại Luật gia Việt Nam (VLCAC); Trung tâm trọng tài thương mại phía Nam (STAC); Trung tâm trọng tài thương mại Quốc tế Atlantic...

GQTC bằng TTTM theo PTTT đã đạt được một số kết quả rất tích cực, đã có một số trung tâm trọng tài tại Việt Nam bước đầu triển khai ODR thông qua nền tảng sử dụng phương thức họp trực tuyến (teleconference/video-conference) để GQTC. Ví dụ như

VIAC, phiên họp GQTC sẽ có nhiều thành phần tham dự, không chỉ các bên, mà còn có luật sư, thậm chí cả các trọng tài viên cũng có thể là người nước ngoài. Việc giải quyết thông qua phương thức điện tử có ý nghĩa lớn trong bối cảnh xã hội bị tác động bởi dịch bệnh, đặc biệt trong thời kỳ đại dịch Covid-19 bùng phát và lan rộng, góp phần hạn chế tiếp xúc đông người, khắc phục khó khăn về mặt di chuyển. Ngoài ra, điều này sẽ thúc đẩy VIAC phát triển trọng tài trực tuyến mạnh mẽ hơn trong tương lai. Đáng chú ý, vào tháng 06/2020, Trung tâm Trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) đã chính thức khởi động hệ thống ODR của mình trên website [www.hiac.vn](http://www.hiac.vn). Đây là hệ thống ODR đầu tiên được đưa vào vận hành ở Việt Nam, cũng là hệ thống GQTC từ khâu hình thành ý tưởng, tạo dựng quy trình, đến thiết kế và vận hành hệ thống đều do các chuyên gia và kỹ thuật viên Việt Nam thực hiện.

Kết hợp với lợi thế của các phương thức GQTC ngoài tố tụng, hệ thống ODR của HIAC cho phép các tổ chức, cá nhân có thể tiếp cận hệ thống GQTC từ bất kỳ địa điểm và thời gian nào khi truy cập vào hệ thống Internet, đảm bảo quá trình GQTC diễn ra nhanh chóng, thuận tiện với mức chi phí thấp nhất. Với ưu điểm nhanh chóng, thuận tiện và chi phí thấp, các tranh chấp có thể được xem xét giải quyết bởi hệ thống ODR của HIAC không phụ thuộc vào giá trị tranh chấp lớn hay nhỏ. Để góp phần thúc đẩy sự phát triển của phương thức ODR ở Việt Nam, HIAC dự kiến kết nối hệ thống ODR của mình với các sàn giao dịch TMĐT để hỗ trợ các bên tham gia giao dịch trên sàn; hợp tác với các tổ chức ODR nước ngoài để GQTC TMĐT xuyên biên giới; hợp tác với các tổ chức trọng tài/hòa giải trong nước để cung cấp giải pháp hệ thống ODR và hợp tác với các tổ chức khác để mở rộng

hệ thống chi nhánh của HIAC hoặc cung cấp nền tảng cho các tổ chức muốn hoạt động tự chủ. HIAC cũng tiếp cận như GZAC với các vụ tranh chấp giá trị nhỏ, cụ thể<sup>2</sup>: (1) Các tranh chấp TMĐT giá trị nhỏ (dưới 30 triệu); (2) Các tranh chấp tiêu dùng giá trị nhỏ (dưới 30 triệu); (3) Các tranh chấp thương mại xuyên biên giới (theo sự lựa chọn hình thức của các bên); (4) Các tranh chấp kinh tế, thương mại khác tại Việt Nam (giá trị dưới 30 triệu hoặc không giới hạn giá trị nếu các bên đều có chữ ký số).

Bên cạnh đó, để có thể chính thức thực hiện GQTC bằng TTTM theo PTTT, HIAC đã có những điều khoản liên quan tại quy tắc tố tụng trọng tài của riêng mình để đảm bảo điều chỉnh hợp lý nhất trong các tranh chấp phát sinh từ TMĐT. Cụ thể, HIAC “chính thức hóa” hình thức trọng tài trực tuyến là một phương thức GQTC bên cạnh trọng tài truyền thống<sup>3</sup>. Các bên hoàn toàn có thể thỏa thuận lựa chọn hình thức trọng tài trực tuyến để tham gia tố tụng trọng tài<sup>4</sup>. Phiên họp giải quyết vụ tranh chấp cũng có thể tiến hành bằng hình thức trực tuyến thông qua trang chủ của HIAC khi các bên có thỏa thuận<sup>5</sup>.

Ngoài ra, HIAC còn khuyến nghị các bên sử dụng điều khoản trọng tài mẫu khi có mong muốn sử dụng trọng tài trực tuyến để GQTC như sau: “*Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến hợp đồng này sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) theo Quy tắc tố tụng trọng tài của HIAC. Các bên đồng ý rằng quá trình giải quyết tranh chấp có thể sử dụng các phương thức điện tử trên*

*nền tảng GQTC của HIAC. HIAC có trách nhiệm đảm bảo tính xác thực của hệ thống này*”. Việc đưa điều khoản mẫu như vậy có ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển ODR ở Việt Nam, trong bối cảnh chúng ta chưa có các quy định minh thị về vấn đề này. Đặc biệt, việc HIAC đưa ra quy định về sự đồng ý của các bên khi áp dụng nền tảng GQTC của HIAC thể hiện sự tôn trọng quyền tự định đoạt (Party Autonomy) của các bên.

#### **4. Một số khuyến nghị cho doanh nghiệp Việt Nam khi sử dụng giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến**

Giải quyết tranh chấp thương mại theo phương thức trực tuyến là một phương thức mới, do đó, pháp luật chưa có các điều chỉnh trực tiếp, cụ thể. Theo phân tích của Joel Eisen, thực tế việc GQTC sẽ không dễ dàng được phản ánh đúng thông qua hình thức trực tuyến bởi “*Không gian mạng không phải là hình ảnh phản chiếu của thế giới vật chất*”<sup>6</sup> và cũng giống như GQTC bằng TTTM thông thường, tại nhiều quốc gia, tính pháp lý của kết quả GQTC bằng TTTM chưa được quy định rõ ràng. GQTC bằng TTTM không đủ thỏa đáng và sau tất cả, các bên vẫn có thể phải nhờ đến Tòa án. Bất cập lớn nhất của pháp luật Việt Nam trong lĩnh vực này là chưa có quy định trực tiếp trong các văn bản pháp luật. Pháp luật không có quy định cấm, do đó các bên vẫn có quyền thỏa thuận lựa chọn hình thức này. Tuy nhiên, các doanh nghiệp Việt Nam cần lưu ý tới những vấn đề sau đây khi sử dụng phương thức giải quyết tranh chấp bằng TTTM theo PTTT.

<sup>2</sup> Xem tại website: [www.hiac.vn](http://www.hiac.vn).

<sup>3</sup> Quy định tại khoản 2 Điều 1 Quy tắc tố tụng trọng tài HIAC.

<sup>4</sup> Quy định tại khoản 1 Điều 4 Quy tắc tố tụng trọng tài HIAC.

<sup>5</sup> Quy định tại khoản 1 Điều 26 Quy tắc tố tụng trọng tài HIAC.

<sup>6</sup> Joel B. Eisen(1998), Are We Ready for Mediation in Cyberspace?, ghi chú số 65, tr. 1310.

4.1. *Khuyến nghị về các lợi ích khi tăng cường lựa chọn giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến*

*Thứ nhất*, trong GQTC bằng TTTM truyền thống, các bên tham gia tranh chấp buộc phải có mặt trong các buổi GQTC và thực hiện trao đổi với trọng tài viên theo phiên, việc này có thể gây lãng phí thời gian cho bên còn lại. Trong khi đó, GQTC bằng TTTM theo PTTT cho phép trọng tài viên và các bên tham gia tranh chấp được sắp xếp thời gian linh hoạt hơn (kể cả ngoài giờ hành chính), thậm chí việc trao đổi bằng văn bản cũng không quy định quá nghiêm ngặt về thời gian kiểm tra, phản hồi và hình thức phản hồi cũng rất đa dạng (qua fax, email, nói chuyện trực tuyến...). GQTC bằng TTTM theo PTTT thực sự tận dụng được các lợi ích từ giao tiếp không đồng bộ, vì email hay bài đăng thông báo trên web có thể được viết, đăng và trả lời bất cứ lúc nào, do đó tham gia vào GQTC bằng TTTM theo PTTT trên mạng là thuận tiện hơn rất nhiều<sup>7</sup>. Thêm vào đó, thay vì để những khó khăn về lịch trình có thể phát sinh trong GQTC bằng TTTM truyền thống, cụ thể là việc sắp xếp thời gian và địa điểm cho các cuộc họp, GQTC bằng TTTM theo PTTT cho phép các bên có thể tham gia đàm phán khi họ sẵn sàng và vào thời điểm thuận tiện. Các

trọng tài viên còn có thể họp riêng với một hoặc cả hai bên theo hình thức trực tuyến mà không gây ảnh hưởng đến việc GQTC<sup>8</sup>.

*Thứ hai*, các hình thức GQTC bằng TTTM theo PTTT tự động hoàn toàn (các web sử dụng thuật toán hoặc trí tuệ nhân tạo - AI) còn có thể thực hiện GQTC ngay lập tức, thậm chí không cần đến người trọng tài viên. Hình thức trọng tài này đặc biệt hiệu quả với những tranh chấp liên quan nhiều đến tiền bạc và ít ràng buộc về mặt pháp lý<sup>9</sup>. Đó là các trang web như: Cybersettle, ClickNsettle (trang web đã ngừng hoạt động), SmartSettle. Có rất nhiều các trang web tương tự đã phổ biến ở nhiều quốc gia, chúng được thiết lập hoàn toàn tự động, sẵn sàng tiếp nhận vụ việc trong cả ngày và mọi ngày trong năm<sup>10</sup>. Do đó, các bên tranh chấp có thể tiến hành đàm phán GQTC ngay lập tức chỉ bằng thao tác nhập thông tin tình huống tranh chấp và ngay sau đó sẽ nhận được các hướng dẫn tiếp theo thay vì mất thời gian chờ đợi để có thể liên hệ được với trọng tài viên hay đến các tòa án. Thêm vào đó, những trang web như đã được đề cập bên trên còn có thể giúp các bên tiết kiệm được khoản lớn chi phí thuê trọng tài viên bởi vì trong một số tình huống, sự có mặt của trọng tài viên là không cần thiết<sup>11</sup>.

*Thứ ba*, đặc điểm nổi bật nhất của GQTC bằng TTTM theo PTTT đó chính là việc có

<sup>7</sup> Joseph W. Goodman (2003), The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites, 2 *Duke Law & Technology Review* 1-16. <https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2> (truy cập ngày 01/01/2024).

<sup>8</sup> Joseph W. Goodman (2003), The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites, 2 *Duke Law & Technology Review* 1-16. <https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2> (truy cập ngày 01/01/2024).

<sup>9</sup> Joseph W. Goodman (2003), The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites, 2 *Duke Law & Technology Review* 1-16. <https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2> (truy cập ngày 01/01/2024).

<sup>10</sup> Joseph W. Goodman (2003), The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites, 2 *Duke Law & Technology Review* 1-16. <https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2> (truy cập ngày 01/01/2024).

<sup>11</sup> Lan Q. Hang (2001), Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law, 41 *SANTA CLARA L. REV.* P. 837, 855.

thể cung cấp cho các bên tham gia cơ sở để ghi lại quá trình giao tiếp, đàm phán và thỏa thuận dưới bất cứ hình thức nào như văn bản, bằng miệng hay bằng hình ảnh được truyền qua phương tiện điện tử. Điều này giúp cho việc theo dõi tiến trình cũng như hoạt động phân tích của trọng tài viên và các bên đều thuận tiện hơn. Các bên có thể ẩn danh khi GQTC bằng TTTM theo PTTT được thực hiện mà không cần trọng tài viên gặp người tham gia, hoặc thậm chí trong bối cảnh mà những người tranh chấp chưa bao giờ gặp nhau, một diễn đàn trực tuyến bảo tồn ẩn danh. Các trọng tài viên là con người và có thể bị ảnh hưởng bởi các khía cạnh nhất định của bản sắc của các bên. Bản chất ẩn danh vốn có của Internet giới hạn kiến thức của trọng tài viên về bản chất của cuộc xung đột, thay vì tình trạng kinh tế, xã hội của các bên. Trong một thế giới ngày càng phụ thuộc vào không gian mạng để thực hiện các giao dịch, có nhiều kịch bản mà các bên chưa bao giờ gặp nhau hoặc thậm chí có các cuộc trò chuyện qua điện thoại, lợi ích của việc ẩn danh có thể được bảo tồn trong phiên GQTC bằng TTTM theo PTTT để giúp đỡ những người thiếu số có thể bị thiệt thòi từ hình thức GQTC bằng TTTM thông thường.

#### *4.2. Lưu ý và khuyến nghị khắc phục các hạn chế của phương thức trực tuyến và khuyến nghị cho doanh nghiệp*

*Thứ nhất*, lưu ý về vấn đề khó khăn trong việc xác định và trao đổi thông tin, từ góc nhìn về khoảng cách công nghệ có thể thấy công nghệ làm giảm sự tương tác trực tiếp giữa các bên tranh chấp với nhau

và giữa trọng tài viên với các bên. Các bên trong các tranh chấp thương mại phần lớn thường chưa từng gặp mặt trực tiếp trước đó, vì vậy khoảng cách trong công nghệ trực tuyến có thể làm giảm khả năng đánh giá sự đáng tin cậy và chân thành của các bên với nhau. Ngay cả khi người gửi thể hiện quan điểm đầy đủ bằng văn bản, người nhận vẫn có thể hiểu sai thông điệp.

*Thứ hai*, lưu ý về vấn đề mạo danh. Việc các bên cung cấp thông tin lên trang web GQTC bằng TTTM theo PTTT hoặc cung cấp thông tin cho trọng tài viên qua đơn điền online hay thư điện tử làm phát sinh các tình huống như mạo danh một trong các bên tham gia để cung cấp thông tin không đúng, các thông báo không đúng từ một trọng tài viên mạo danh,...<sup>12</sup>.

*Thứ ba*, lưu ý về vấn đề bảo mật. Trong nghiên cứu của mình, M. Ethan Katsch, đã đề cập đến về vấn đề bảo mật tài liệu GQTC bằng TTTM theo PTTT trong môi trường Internet<sup>13</sup>. Những phát sinh có thể là một bên đã thực hiện sao chép và phân phối những thông tin đã trao đổi qua email nhằm mục đích cá nhân khác hoặc gây ảnh hưởng tiêu cực đến bên còn lại một cách dễ dàng mà bên còn lại không thể biết. Thêm vào đó, *“các thông tin được thu thập từ quá trình GQTC bằng TTTM theo PTTT cực kỳ có giá trị, thậm chí còn giá trị hơn thông tin có được từ quá trình trao đổi trực diện của hình thức GQTC bằng TTM truyền thống bởi vì chúng ta thường rất tuân thủ các thủ tục trong mô hình GQTC bằng TTTM truyền thống nhưng thực tế lại bỏ qua hoặc xem nhẹ các thủ tục đó khi làm*

<sup>12</sup> Paula Young (2000), Online Mediation: Its uses and limitation, Nxb. Missouri Lawyers Weekly; xem chi tiết tại <https://www.mediate.com/articles/young4.cfm>, truy cập ngày 16/04/2020.

<sup>13</sup> Ethan Katsch (1996), Disputes Resolution in CyberSpace, <https://www.umass.edu/legal/articles/uconn.html>, Nxb. Đại học Connecticut Law Review, (truy cập ngày 5/1/2024).

việc trực tuyến”<sup>14</sup>. Điều này có thể gây cản trở cho mục đích ban đầu của GQTC bằng TTTM theo PTTT về phát triển sự trao đổi cởi mở và trung thực. Và đây cũng là một nguyên nhân lớn khiến nhiều người còn do dự trước khi chấp nhận GQTC bằng TTTM theo PTTT. Chính vì lý do này, một cơ chế xử lý các vấn đề về bảo mật sẽ phải được thêm vào và đặc biệt cần được lưu ý trong mỗi phiên GQTC bằng TTTM theo PTTT.

*Thứ tư*, lưu ý về vấn đề nền tảng kỹ thuật. Cơ sở kỹ thuật, công nghệ và khả năng truy cập Internet cũng là một trong số các nhược điểm của GQTC bằng TTTM theo PTTT theo quan điểm của khách hàng sử dụng dịch vụ này. Truy cập vào máy tính có kết nối Internet có thể là trở ngại cho một số cá nhân, đặc biệt là những người liên quan đến tranh chấp do giao dịch ngoại tuyến. Truy cập Internet liên tục cho khoảng thời gian cần thiết để GQTC (có thể kéo dài hàng giờ đến hàng tuần) cũng đặt ra một vấn đề cho những người có quyền truy cập hạn chế hoặc những người cảm thấy khó chịu hoặc bất tiện khi phải làm như vậy. Nó cũng có thể gây bất lợi cho những người không quen sử dụng máy tính hoặc những người không có khả năng thực hiện giao dịch trực tuyến.

Như vậy, GQTC bằng TTTM theo PTTT vẫn còn là tương đối mới. Trong khi đó, Pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể về ODR nói chung và GQTC bằng TTTM theo PTTT nói riêng. Chính vì vậy, một số giải pháp doanh nghiệp cần thực hiện để khắc phục những hạn chế nêu trên như là:

Giải pháp đầu tiên đặt ra đối với doanh nghiệp là cần nâng cao nhận thức về vai trò của GQTC bằng TTTM theo PTTT. Đây là điều cần thiết bởi doanh nghiệp cần phải có trách nhiệm trong việc xử lý các tranh chấp, khiếu nại của mình hoặc tích cực, chủ động hợp tác với bên bán và bên mua để giải quyết vấn đề nhằm xây dựng niềm tin cho khách hàng, từ đó gia tăng giao dịch trực tuyến với doanh nghiệp. Đồng thời, cho doanh nghiệp thấy được những lợi ích của việc GQTC bằng TTTM theo PTTT từ đó sẽ lựa chọn phương thức GQTC phù hợp, điều này không chỉ tạo ấn tượng đối với người tiêu dùng, góp phần xây dựng hình ảnh của doanh nghiệp mà còn giúp người tiêu dùng có thể tháo gỡ được những vướng mắc với doanh nghiệp. Do đó, các doanh nghiệp cần thay đổi nhận thức, coi GQTC bằng TTTM theo PTTT như là một khâu trong chiến lược marketing sản phẩm hay chăm sóc khách hàng để tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp<sup>15</sup>.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần đầu tư xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cơ chế GQTC bằng TTTM theo PTTT. Để làm được điều này, trước hết doanh nghiệp cần đầu tư hệ thống máy chủ, máy tính và nâng cao chất lượng đường truyền mạng. Đồng thời, cần đảm bảo rằng nền tảng của mình tuân thủ tất cả các luật an ninh mạng hiện hành, chẳng hạn như những luật liên quan đến hack, vi phạm dữ liệu hoặc tội phạm mạng. Điều này có thể bao gồm việc thực hiện các biện pháp để ngăn chặn truy cập trái phép vào nền tảng của doanh nghiệp, đảm bảo rằng tất cả dữ liệu được mã hóa

<sup>14</sup> Ethan Katsh (1996), Disputes Resolution in CyberSpace, <https://www.umass.edu/legal/articles/uconn.html>, Nxb. Đại học Connecticut Law Review, (truy cập ngày 5/1/2024).

<sup>15</sup> Elaine M. Landy (2000), Di chuyển xung quanh tổ chức mới: Tiềm năng xung đột trong môi trường trực tuyến, 16 Đàm phán. J. 133.

và bảo mật, đồng thời tuân thủ mọi yêu cầu báo cáo trong trường hợp vi phạm dữ liệu<sup>16</sup>.

Doanh nghiệp chủ động đề xuất, kiến nghị các cơ quan quản lý nhà nước nhằm xây dựng hành lang pháp lý và có chính sách hỗ trợ GQTC bằng TTTM theo PTTT. Đồng thời, đề nghị cơ quan quản lý nhà nước như Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng chia sẻ kinh nghiệm và hỗ trợ doanh nghiệp trong việc xây dựng hệ thống GQTC, khiếu nại trực tuyến<sup>17</sup>.

### Kết luận

Bài viết đã phân tích và đưa ra các khuyến nghị quan trọng cho doanh nghiệp Việt Nam trong việc áp dụng giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trọng tài trực tuyến. Các doanh nghiệp cần nhận thức rõ về lợi ích, thách thức và cần phải chủ động trong việc áp dụng công nghệ, cũng như đề xuất các kiến nghị cho chính sách và quy định pháp luật liên quan. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm chi phí và thời gian, mà còn nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp trong môi trường kinh doanh hiện đại, đồng thời góp phần xây dựng niềm tin và hình ảnh tích cực của doanh nghiệp trong mắt khách hàng và đối tác.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Paula Young, *Online Mediation: Its uses and limitation*, Nxb. Missouri Lawyers Weekly (11/2000), xem tại <https://www>.

[mediate.com/articles/young4.cfm](https://mediate.com/articles/young4.cfm), truy cập ngày 06/1/2024.

2. Joseph W. Goodman (2003), *The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites*, 2 *Duke Law & Technology Review* 1-16, <https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2> (truy cập ngày 01/01/2024).

3. Joel B. Eisen, *Are We Ready for Mediation in Cyberspace?* (1998), ghi chú số 65.

4. Nguyễn Phạm Thanh Hoa, Nguyễn Thị Thùy Duyên, Trần Linh Huân, *Hướng dẫn của trọng tài ACICA và ICC trong giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến và kinh nghiệm tham khảo cho Việt Nam trong bối cảnh đại dịch covid-19*, xem tại <https://cse.huflit.edu.vn/chi-tiet-thong-tin-bai-bao?id=188&conferenceId=22>, (truy cập ngày 01/01/2024).

5. Hà Công Anh Bảo, “Giải quyết tranh chấp trực tuyến-khả năng áp dụng ở Việt Nam”, *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, Số 93.

6. Bùi Hồng Ngọc, “Giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trực tuyến tại Việt Nam”, *Tạp chí Khoa học*, số 64/2022.

7. Dương Quỳnh Hoa, “Giải quyết tranh chấp trực tuyến giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử ở Việt Nam”, *Tạp chí Luật học*, số 6/2022.

<sup>16</sup> Bùi Kim Hiếu, “*Một số giải pháp nhằm phát triển trọng tài điện tử ở Việt Nam hiện nay.*”, xem tại [https://cse.huflit.edu.vn/cse\\_files/userfiles/files/HNCapKhoa/PhapLuatVTTTMVHGMNVDLLVOVNHN/67-92-MotSoGiaiPhap--HienNay-BKHiu.pdf](https://cse.huflit.edu.vn/cse_files/userfiles/files/HNCapKhoa/PhapLuatVTTTMVHGMNVDLLVOVNHN/67-92-MotSoGiaiPhap--HienNay-BKHiu.pdf) truy cập ngày 5/1/2024

<sup>17</sup> Nguyễn Phạm Thanh Hoa, Nguyễn Thị Thùy Duyên, Trần Linh Huân, *Hướng dẫn của trọng tài ACICA và ICC trong giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến và kinh nghiệm tham khảo cho Việt Nam trong bối cảnh đại dịch covid-19*, xem tại: [https://cse.huflit.edu.vn/cse\\_files/userfiles/files/HNCapKhoa/PhapLuatVTTTMVHGMNVDLLVOVNHN/251-274-HuongDanCuaTT--Covid19-NPTHoa-NTTDuyen-TLHuan.pdf](https://cse.huflit.edu.vn/cse_files/userfiles/files/HNCapKhoa/PhapLuatVTTTMVHGMNVDLLVOVNHN/251-274-HuongDanCuaTT--Covid19-NPTHoa-NTTDuyen-TLHuan.pdf) truy cập ngày 5/1/2024