VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

HÀ CÔNG ANH BẢO

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN

LUẬN ÁN TIẾN SĨ LUẬT KINH TẾ

HÀ NỘI – năm 2023

VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

HÀ CÔNG ANH BẢO

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN

Chuyên ngành: Luật Kinh tế
Mã số: 62 38 01 07

LUẬN ÁN TIẾN SĨ LUẬT KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
1. TS Phạm Thị Thúy Nga
2. PGS, TS Tăng Văn Nghĩa

HÀ NỘI - năm 2023

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu nêu trong luận án là trung thực. Những kết luận khoa học của luận án không trùng lặp và chưa từng được công bố ở các công trình nghiên cứu trước đó.

Tác giả luận án

Hà Công Anh Bảo

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....i
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT SỬ DỤNG TRONG ĐỀ TÀI.....v
LỜI MỞ ĐẦU.....1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU..... 7
1.1. Tình hình nghiên cứu..... 7
1.1.1. Các công trình nghiên cứu về khái niệm và đặc điểm hòa giải trực tuyến..... 7
1.1.2. Công trình nghiên cứu về thỏa thuận hòa giải trực tuyến và qui trình giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến..... 9
1.1.3 Các công trình nghiên cứu về các yếu tố tác động đến hòa giải trực tuyến..... 11
1.1.4. Các công trình nghiên cứu về tính hiệu quả của giải quyết tranh chấp hòa giải trực tuyến.....13
1.1.5. Các công trình đề xuất xây dựng khung pháp luật về giải quyết tranh chấp trực tuyến.....14
1.1.6. Các công trình nghiên cứu về giải pháp thúc đẩy hòa giải trực tuyến 16
1.2. Nhận xét chung về tình hình nghiên cứu.....18
1.3. Lý thuyết nghiên cứu.....20
1.4. Câu hỏi nghiên cứu, giả thuyết nghiên cứu, dự kiến kết quả nghiên cứu 22
Kết luận Chương 1.....23
CHƯƠNG 2: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN..... 25
2.1. Khái niệm, đặc điểm về các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại..... 25
2.1.1. Khái niệm, đặc điểm và phân loại tranh chấp thương mại.....25
2.1.2. Khái niệm và đặc điểm của giải quyết tranh chấp thương mại...27

2.2. Khái niệm, đặc điểm và các loại hòa giải trực tuyến.....28
2.2.1. Khái niệm về hòa giải và hòa giải trực tuyến..... 28
2.2.2. Lịch sử hình thành hòa giải trực tuyến.....32
2.2.3. Đặc điểm của hòa giải trực tuyến..... 34
2.2.4. Các loại hòa giải trực tuyến.....36
2.2.5. Các nguyên tắc của giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến.....
39
2.2.6. Ưu điểm và nhược điểm của giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến.....
43
2.3. Các yếu tố tác động đến hòa giải trực tuyến và các điều kiện để bảo đảm thực hiện hòa giải trực tuyến.....
52
2.3.1. Các yếu tố tác động đến hòa giải trực tuyến.....52
2.3.2. Các điều kiện bảo đảm để thực hiện hòa giải trực tuyến..... 55
2.4. Pháp luật về hòa giải trực tuyến.....57
2.4.1. Khái niệm pháp luật về hòa giải trực tuyến..... 57
2.4.2. Đặc điểm của pháp luật về hòa giải trực tuyến..... 58
2.4.3. Nội dung của pháp luật về hòa giải trực tuyến.....60
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN Ở VIỆT NAM..... 70
70
3.1. Thực trạng pháp luật Việt Nam về giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến..... 70
3.1.1 Các qui định về hòa giải trực tuyến.....70
3.1.2. Nhận xét về thực trạng pháp luật.....77
3.2. Thực trạng giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến tại Việt Nam.....87
3.2.1. Số lượng vụ việc hòa giải trực tuyến..... 87
3.2.2. Thực trạng các tổ chức cung cấp dịch vụ hòa giải trực tuyến..... 90

3.2.3. Thực trạng về năng lực hòa giải trực tuyến của các sàn thương mại điện tử ở Việt Nam..... 96

3.2.4. Nhận xét về thực trạng hòa giải trực tuyến tại Việt Nam trong thời gian qua..... 101

CHƯƠNG 4: KINH NGHIỆM MỘT SỐ NƯỚC VÀ PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP XÂY DỰNG, HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ TĂNG CƯỜNG ÁP DỤNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM..... 108

4.1. Tìm hiểu kinh nghiệm một số nước và bài học cho Việt Nam..... 108

4.1.1. Ấn Độ..... 108

4.1.2. Liên minh Châu âu..... 115

4.1.3. Nhật Bản..... 120

4.2. Dự báo về sự gia tăng khả năng áp dụng hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp thương mại ở Việt Nam..... 129

4.2.1. Những cơ hội..... 129

4.2.2. Những thách thức..... 133

4.3. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến..... 136

4.3.1. Hoàn thiện pháp luật hòa giải trực tuyến phải nằm trong tổng thể hoàn thiện pháp luật về thương mại..... 136

4.3.2. Hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến phải phù hợp với hoàn thiện pháp luật về các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại.136

4.3.3. Hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến để đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0..... 137

4.3.4. Hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến để đáp ứng yêu cầu thực thi các cam kết quốc tế của Việt Nam về thương mại..... 137

4.4. Giải pháp xây dựng, hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến và tăng cường áp dụng hòa giải trực tuyến tại Việt Nam..... 138

4.4.1. Giải pháp xây dựng và hoàn thiện pháp luật hòa giải trực tuyến .138
4.4.2. Giải pháp tăng cường áp dụng hòa giải trực tuyến..... 143
4.4.3. Các giải pháp khác.....152
Kết luận Chương 4.....156
KẾT LUẬN.....158
PHỤ LỤC 1: MẪU PHIẾU PHỎNG VẤN CHUYÊN GIA.....160
DANH SÁCH CÔNG TRÌNH.....193
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....194

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT SỬ DỤNG TRONG ĐỀ TÀI

Danh mục viết tắt bằng tiếng Anh

Từ viết tắt	Tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
ADR	Alternative Dispute Resolution	Phương thức giải quyết tranh chấp thay thế
BLDS	Civil Code	Bộ luật Dân sự
BLTTDS	Civil Procedure Code	Bộ luật Tố tụng Dân sự
CNTT	Information Technology	Công nghệ thông tin
EVFTA	Euro-Vietnam Free Trade Agreement	Hiệp định Thương mại tự do giữa Châu âu và Việt Nam
FTA	Free Trade Agreement	Hiệp định Thương mại Tự do
GQTC	Dispute settlement	Giải quyết tranh chấp
HGTT	Online mediation	Hòa giải trực tuyến
ICT	Information Communication Technology	Công nghệ thông tin và truyền thông
ODR	Online Dispute Resolution	Giải quyết tranh chấp trực tuyến
TMĐT	E-Commerce	Thương mại điện tử
UNCITRAL	United Nations Commission on International Trade Law	Ủy ban liên hợp quốc về luật thương mại quốc tế

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động thương mại ngày càng phát triển với nhiều hình thức mới, phức tạp. Điều này dẫn tới tranh chấp thương mại không ngừng gia tăng cả về số lượng và giá trị. Các loại hình tranh chấp về thương mại cũng do đó ngày càng đa dạng, đòi hỏi phải có những phương thức giải quyết tranh chấp (GQTC) phi truyền thống. Với việc Internet đang thực sự nổi lên như một thị trường không biên giới, hoạt động thương mại đã và đang có xu hướng dịch chuyển sang môi trường trực tuyến. Vì vậy, việc giải quyết các tranh chấp thương mại cũng phải dần đi theo xu hướng này với sự xuất hiện của việc GQTC bằng trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR), tức là GQTC dựa trên nền tảng môi trường internet với sự phát triển không biên giới của các kỹ thuật điện tử, công nghệ phi vật thể và công nghệ thông tin.

GQTC trực tuyến đã và đang được áp dụng phổ biến cho các phương thức không mang tính tài phán, như phương thức GQTC bằng thương lượng, trung gian hoặc hòa giải. Hòa giải là một trong những phương thức GQTC lựa chọn (Alternative Dispute Resolution – ADR), dựa trên cơ sở tự nguyện của các bên với nguyên tắc cốt lõi là đề cao sự lựa chọn của các bên cũng như sự bảo mật và trung gian của hòa giải viên. Hòa giải là một phương thức giải quyết không đặt nặng tính hình thức như tòa án hoặc trọng tài, không mang tính tài phán, theo đó nếu một trong số các bên tranh chấp không tự nguyện thi hành khuyến nghị của hòa giải viên thì không có biện pháp cưỡng chế thi hành, vì vậy, môi trường trực tuyến sẽ là môi trường phù hợp với hòa giải. Đồng thời, khi hoạt động thương mại vượt qua biên giới quốc gia thì vấn đề thẩm quyền và sự phân tán địa lý buộc các bên phải hướng đến phương thức GQTC nhanh hơn và có chi phí rẻ hơn. Hòa giải là một phương thức GQTC nhanh và có chi phí thấp, nhưng nó hiệu quả hơn nữa nếu được sử dụng trong môi trường trực tuyến.

HGTT là việc sử dụng phương thức hòa giải trong môi trường trực tuyến. Tuy nhiên, HGTT không chỉ đơn thuần là sự kết hợp giữa hòa giải 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 hòa giải truyền thống. Có thể lấy ví dụ, bên thứ ba trong hòa giải truyền thống được hiểu là hòa giải viên, nhưng hiện nay đã có nhiều công ty cung cấp dịch vụ hòa giải viên ảo, hay nói cách khác là sử dụng chương trình máy tính để đóng vai trò của hòa giải viên hoặc các qui định của pháp luật về hòa giải truyền thống nhìn

chung sẽ tập trung vào các yếu tố về tiếp cận công lý, chất lượng, hiệu quả và công bằng, các qui định về HGTT 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 HGTT hoặc cách thức gửi các văn bản, bằng chứng thông qua môi trường internet đòi hỏi những qui trình xác thực riêng nhằm loại bỏ những rủi ro về an ninh mạng hay vấn đề thực thi quyết định hòa giải thành trong môi trường trực tuyến sẽ có sự khác biệt so với hòa giải truyền thống.

Nhiều quốc gia trên thế giới như Châu Âu, Hoa Kỳ, Úc, đã thành công trong việc GQTC thương mại bằng HGTT nhằm tối ưu hóa các thành tựu của công nghệ thông tin vào GQTC. Để đáp ứng xu hướng này, các quốc trên đã xây dựng các qui 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 HGTT. UNCITRAL cũng đang tiến hành cho soạn thảo văn bản mẫu về HGTT.

Tại Việt Nam, hòa giải đã được hình thành dựa trên những yếu tố về văn hóa trong hoạt động kinh doanh của các thương nhân và đã được luật hóa tại Điều 312 của Luật Thương mại năm 2005. Mặc dù vậy, cho đến năm 2017, Chính phủ mới ban hành Nghị định số 22/2017/NĐ-CP về hòa giải thương mại (Nghị định này có hiệu từ ngày 15/4/2017). Đây là cơ sở pháp lý quan trọng thúc đẩy sự phát triển của hoạt động hòa giải thương mại tại Việt Nam, phù hợp với xu thế phát triển của thế giới. Kết quả của Nghị định này là sự ra đời của một số trung tâm hòa giải và các hòa giải viên vụ việc đăng ký hành nghề. Cùng với các qui định của pháp luật về giao dịch điện tử, Bộ luật Tố tụng dân sự 2015 có nhiều qui định hỗ trợ việc GQTC bằng trực tuyến cho thấy việc áp dụng HGTT sẽ là một xu thế mới tại Việt Nam trong tương lai gần.

Tuy nhiên, tại Việt Nam, vấn đề GQTC thương mại bằng HGTT vẫn còn khá mới mẻ cả về lý luận, thực tiễn và pháp lý. Nhiều vấn đề còn bỏ ngỏ như: Mối quan hệ giữa HGTT và hòa giải truyền thống cũng như các phương thức giải quyết chấp khác? Cần có những nguyên tắc nào cho hoạt động HGTT? HGTT đặt ra những vấn đề gì về kiến thức, kỹ năng của hòa giải viên trực tuyến? Cơ chế thực qui các quyết định HGTT có được đảm bảo không?

Để có câu trả lời đúng, cần phải nghiên cứu vấn đề này một cách cụ thể, đầy đủ cả về lý luận và thực tiễn. Đó là lý do để tác giả lựa chọn vấn đề: **"Giải quyết tranh**

chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến" làm đề tài nghiên cứu cho luận án tiến sĩ của mình.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở làm rõ những vấn đề lý luận về HGTT và phân tích thực trạng HGTT ở Việt Nam trong thời gian qua, đề tài đề xuất phương hướng và giải pháp để hoàn thiện pháp luật về HGTT, từ đó phát triển HGTT với ý nghĩa là phương thức của tương lai trong GQTC về thương mại tại Việt Nam.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Trên cơ sở đích nghiên cứu nêu trên Luận án xác định các nhiệm vụ cụ thể như sau:

- Làm rõ những vấn đề lý luận liên quan đến tranh chấp và GQTC thương mại. Cụ thể, là các vấn đề sau: Khái niệm, đặc điểm và phân loại về tranh chấp thương mại; đặc điểm của GQTC thương mại và vai trò của hòa giải trong thương mại.
- Phân tích để làm rõ khái niệm, đặc điểm của HGTT và ưu, nhược điểm của phương thức hoà giải trực tuyến trong GQTC thương mại;
- Chỉ ra những yêu cầu, điều kiện và pháp lý về kỹ thuật cùng những thuận lợi, khó khăn trong việc thực hiện HGTT khi GQTC thương mại.
- Nghiên cứu kinh nghiệm về GQTC thương mại bằng HGTT tại một số nước trên thế giới, từ đó rút ra bài học cho Việt Nam
- Phân tích thực trạng pháp luật và thực trạng HGTT tại Việt Nam trong thời gian qua.
- Đề xuất phương hướng, giải pháp xây dựng, hoàn thiện pháp luật và giải pháp áp dụng pháp luật về HGTT cùng các kiến nghị để thúc đẩy sự phát triển giải quyết các tranh chấp về thương mại tại Việt Nam bằng HGTT trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là những vấn đề về tranh chấp thương mại, GQTC thương mại bằng HGTT và pháp luật về GQTC thương mại bằng HGTT. Đối tượng nghiên cứu của đề tài còn bao gồm các qui định của pháp luật Việt Nam, pháp luật quốc tế và pháp luật một số nước về HGTT cũng như tình hình GQTC thương mại bằng HGTT tại Việt Nam và trên thế giới.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Về nội dung: Tại Việt Nam hòa giải thương mại là một phương thức GQTC được áp dụng một cách độc lập hoặc là một phần của quá trình tiến hành tố tụng tại tòa án hoặc trọng tài. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu của luận án, tác giả chỉ nghiên cứu HGTT dưới góc độ là một phương thức giải quyết độc lập so với tòa án hoặc trọng tài. Việc đề cập thủ tục hòa giải trong tòa án hoặc trọng tài chỉ nhằm mục đích làm sáng tỏ thêm phần lý luận về HGTT.

HGTT là một phương thức GQTC về thương mại nên nó bao gồm nhiều nội dung như nguyên tắc hòa giải, thủ tục hòa giải, các loại hòa giải, mối quan hệ giữa Hòa giải viên và các bên tranh chấp. Trong khuôn khổ của luận án, phạm vi nghiên cứu ở 3 nội dung là : (i) Nguyên tắc HGTT; (ii) các loại HGTT ; (iii) Các yếu tố, đảm bảo để thực hiện HGTT.

Về không gian: HGTT đang được áp dụng phổ biến tại các nước Châu âu, Hoa Kỳ cũng như đang được phát triển mạnh mẽ ở Ấn Độ, Nhật Bản, Trung Quốc là những quốc gia ở Châu á có những nét văn hóa khá tương đồng với Việt Nam. Do đó, phạm vi nghiên cứu về không gian chỉ bao gồm một số nước Châu âu, Hoa kỳ, Trung quốc, Ấn Độ và tại Việt Nam.

Về thời gian: Khi phân tích thực trạng HGTT tại Việt Nam, luận án lấy mốc năm 2005 – năm ban hành Luật Thương mại năm 2005 và Luật Giao dịch điện tử năm 2005. Khi đề xuất giải pháp, Luận án đề xuất các giải pháp và kiến nghị từ nay cho đến năm 2025, và xa hơn, cho đến năm 2030.

4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp luận

Phương pháp luận nghiên cứu của đề tài là Chủ nghĩa Mác Lênin về duy vật biện chứng và duy vật lịch sử. Tư tưởng Hồ Chí Minh và các quan điểm của Đảng và Nhà nước ta về phát triển nền kinh tế thị trường, về thương mại, về tự do hóa thương mại, trong điều kiện hội nhập quốc tế cũng là kim chỉ nam cho phương pháp luận nghiên cứu của đề tài.

4.2. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện luận án, tác giả sử dụng các phương pháp nghiên cứu tổng hợp như: phương pháp phân tích, phương pháp thống kê, phương pháp hệ thống hóa, phương pháp diễn giải và phương pháp so sánh luật học.

- Phương pháp hệ thống hòa và tổng hợp: Phương pháp này được sử dụng trong chương 1 để tổng hợp về tình hình nghiên cứu ở trong và ngoài nước về những vấn đề liên quan đến tranh chấp thương mại, GQTC thương mại, HGTT nhằm chỉ ra các kết quả nghiên cứu đã có và những vấn đề còn bỏ ngõ và cũng là nhiệm vụ mà luận án này phải giải quyết.

- Phương pháp phân tích và phương pháp hệ thống hóa được sử dụng tại chương 2 nhằm phân tích những vấn đề lý luận liên quan đến đề tài luận án, như khái niệm đặc điểm của HGTT, pháp luật về HGTT và các điều kiện để HGTT phát triển.

- Phương pháp phân tích và phương pháp so sánh luật học: tại chương 3 nhằm phân tích các qui phạm pháp luật về HGTT, thực trạng pháp luật Việt Nam về HGTT và thực trạng các điều kiện để bảo đảm sự phát triển HGTT ở Việt Nam trong thời gian qua.

- Phương pháp tổng hợp, phân tích và phương pháp hệ thống hóa: để luận giải cho các giải pháp, kiến nghị được đề xuất trong luận án, về hoàn thiện pháp luật Việt Nam liên quan đến HGTT và về thức đẩy, gia tăng việc áp dụng HGTT trong thười gian tới.

- Phương pháp phân tích tình huống: được sử dụng để phân tích tình huống dựa trên sự phân tích một số vụ tranh chấp cụ thể về thương mại đã được giải quyết bằng HGTT và các phương thức khác nhằm rút ra những bài học kinh nghiệm cho các bên trong tranh chấp, đặc biệt là cho doanh nghiệp Việt Nam.

- Phương pháp phỏng vấn chuyên gia: Luận án sử dụng phương pháp phỏng vấn chuyên sâu các chuyên gia bao gồm doanh nghiệp, luật sư, nhân viên pháp chế, hòa giải viên, trọng tài viên, dựa trên bảng câu hỏi phỏng vấn.

5. Đóng góp mới về khoa học của luận án

Trên cơ sở nghiên cứu chọn lọc kết quả của các công trình nghiên cứu về hòa HGTT, luận án có những đóng góp mới về khoa học sau đây :

- Thứ nhất, luận án góp phần hệ thống hóa, bổ sung về lý luận liên quan đến GQTC thương mại bằng HGTT, như khái niệm, đặc điểm của HGTT và các điều kiện cần có thể phát triển HGTT ở Việt Nam.
- Thứ hai, luận án nghiên cứu về HGTT tại một số quốc gia trên thế giới để rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

- Thứ ba, luận án phân tích thực trạng pháp luật Việt Nam về HGTT và chỉ ra những bất cập và nguyên nhân của bất cập đó.
- Thư tư, trên cơ sở phân tích tình hình HGTT tại Việt Nam trong thời gian qua, Luận án chỉ ra những điều kiện cần bảo đảm để phát triển HGTT tại Việt Nam trong thời gian tới.
- Thứ năm, luận án đề xuất phương hướng và giải pháp xây dựng, hoàn thiện pháp luật Việt Nam về GQTC thương mại bằng HGTT và nêu ra các kiến nghị cụ thể để gia tăng áp dụng GQTT bằng HGTT trong thời gian tới.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận án

- Luận án góp phần làm phong phú thêm cơ sở lý luận và thực tiễn trong việc GQTC thương mại bằng HGTT, với ý nghĩa là phương thức GQTC hiện đại, phù hợp với tương lai phát triển của cuộc cách mạng công nghệ 4.0.

- Luận án là tài liệu tham khảo có giá trị đối với các doanh nghiệp của Việt Nam nói chung và các doanh nghiệp phát triển quan hệ thương mại ở phạm vi quốc tế nói riêng khi mà việc GQTC bằng HGTT là một phương thức phù hợp, ưu việt trong kinh doanh quốc tế.

- Luận án cũng là tài liệu tham khảo hữu ích đối với các cơ quan GQTC tại Việt Nam như tòa án, trọng tài, các trung tâm hòa giải thương mại tại Việt Nam trong thời gian tới khi phương thức này được sử dụng thường xuyên để GQTC về thương mại. Luận án còn là tài liệu tham khảo để giảng dạy và học tập các môn học GQTC thương mại, pháp luật thương mại và pháp luật kinh doanh quốc tế.

7. Kết cấu của luận án

Ngoài lời mở đầu, kết luận, phụ lục, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của luận án gồm 4 chương. Đó là:

Chương 1: Tổng quan tình hình nghiên cứu.

Chương 2: Những vấn đề lý luận về giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến.

Chương 3: Thực trạng pháp luật và thực trạng giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến ở Việt Nam.

Chương 4: Kinh nghiệm của một số nước và phương hướng, giải pháp xây dựng, hoàn thiện pháp luật và tăng cường áp dụng hòa giải trực tuyến tại Việt Nam.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU

1.1. Tình hình nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu các công trình về HGTT, qua đó nhìn nhận được những vấn đề đã được nghiên cứu, cũng như các vấn đề còn bỏ ngỏ về nội dung về HGTT, nghiên cứu sinh nhận thấy các tài liệu tham khảo về nội dung này rất đa dạng và phong phú về thể loại như sách, đề tài nghiên cứu khoa học, các luận văn, luận án, các bài viết trong các tạp chí, hội thảo khoa học... Các công trình đó đã nghiên cứu về khái niệm, đặc điểm của HGTT, các yếu tố tác động đến HGTT, các biện pháp thúc đẩy áp dụng HGTT ở nhiều góc độ và cách nhìn khác nhau, mỗi một công trình có cách nghiên cứu, tiếp cận riêng nhưng nhìn chung đều đã phân tích và phản ánh được những nét cơ bản nhất về các vấn đề nghiên cứu, cụ thể như sau:

1.1.1. Các công trình nghiên cứu về khái niệm và đặc điểm hòa giải trực tuyến

Chưa có một đạo luật nào đưa ra khái niệm HGTT nhưng lại có nhiều công trình nghiên cứu đưa ra khái niệm HGTT bằng cách trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua khái niệm giải quyết trực tuyến và hòa giải truyền thống. Theo Lawson, P [53] thì "Hoà giải trực tuyến" là hình thức hoà giải mà hai bên hoà giải sử dụng các phương tiện điện tử như email, tin nhắn trực tuyến, gọi điện thời gian thực trực tuyến hoặc gọi hội thảo video trực tuyến thay vì sử dụng các phương thức liên lạc thông thường như gặp mặt trực tiếp hay sử dụng điện thoại liên lạc. Trong khi đó, Ethan Katsh và Janet Rifkin nhận định HGTT là một phần của GQTC trực tuyến, nó là quá trình tự nguyện mà ở đó tranh chấp giữa các bên được tạo điều kiện giải quyết bằng một bên thứ ba, bên hòa giải (mediator) nhằm tìm tới một thỏa thuận chung [46].

Dù không đưa ra khái niệm về HGTT nhưng thông qua việc nêu lên khái niệm về ODR và với nhận định HGTT là một trong những hình thức phổ biến nhất của ODR thì Kohler và Schultz cũng giúp cho người đọc hiểu được khái niệm HGTT là gì, theo đó ODR bao gồm một loạt các công cụ và phương tiện công nghệ như e-mail, các cuộc gọi hội nghị, gửi thư trực tiếp, thông báo trên Internet và nhiều dạng video khác nhau, nhằm GQTC trong các trường hợp ADR truyền thống không thể giải quyết được [47]. Đồng quan điểm trên thì Chi-Chung Kao cũng đưa ra khái niệm HGTT dựa trên khái niệm của hòa giải truyền thống đó là việc các bên trong tranh chấp sử dụng sự trợ giúp của một bên thứ ba độc lập thúc đẩy các bên đi đến thỏa thuận GQTC [138]. Thú vị là, quá trình này được thực hiện qua Internet mà không

cần sự gặp mặt

trực tiếp giữa các bên như: trao đổi email, các cuộc thảo luận nhóm qua các phương tiện truyền thông như audio, video và các loại hình công nghệ và kỹ thuật số khác. Tuy nhiên, việc sử dụng loại hình và cách thức nào tùy thuộc vào hệ thống HGTT khác nhau và sự lựa chọn của các bên.

Đến năm 2017, tác giả Dorcas Quek Anderson khi nghiên cứu về hòa giải tại Singapore đã cho rằng hòa giải được hiểu nghĩa rộng đó là bao gồm cả hòa giải thực hiện trực tuyến thông qua phương tiện điện tử, do đó Đạo Luật Hòa giải của Singapore có thể tiềm năng áp dụng cho cả quá trình GQTC bằng trực tuyến bao gồm sự tham gia của bên thứ ba tạo điều kiện để giải quyết [43].

Các công trình nghiên cứu về đặc điểm của HGTT đều có quan điểm thống nhất với nhau là HGTT đều chứa đựng tất cả những đặc điểm của hòa giải truyền thống, tác giả Phan Thị Thanh Thủy nhấn mạnh các đặc điểm đó là tính tự nguyện, linh hoạt trong quy trình giải quyết tranh chấp, khả năng tiết kiệm thời gian và tiền bạc, đề cao sự tự quyết giữa các bên và tính không bắt buộc tuân thủ của thỏa thuận GQTC [29], điều này cũng phù hợp với nhận định của Robert [58] khi nhấn mạnh vai trò của sự tự quyết của các bên trong tranh chấp, hay nói cách khác, là bản chất tự nguyện của tiến trình HGTT.

Ngoài ra, HGTT có những đặc điểm khác biệt riêng so với hòa giải truyền thống. Cụ thể về mặt chủ thể, theo Ayelet Sela thì ngoài 3 chủ thể là các bên tranh chấp và hòa giải viên thì chủ thể thứ 4 tham gia HGTT đó là công nghệ [37]. Lý giải cho việc đề cập đến chủ thể thứ 4 trong HGTT, Alan chỉ ra rằng nhờ yếu tố công nghệ thì các bên mới tương tác được với nhau và đạt được những kết quả mình mong muốn, do đó các bên tranh chấp cần phải biết và hiểu về nó [36]. Ủng hộ cho việc xem xét công nghệ là bên thứ 4 trong quá trình GQTC bằng HGTT, trong một bài báo, giáo sư luật Rabinovich-Einy chỉ ra việc sử dụng các công nghệ trực tuyến đã tạo ra một phương tiện để tăng cường hiệu quả hòa giải bằng cách điều chỉnh sự căng thẳng truyền thống về trách nhiệm giải trình và tính linh hoạt [64]. Tương tự, theo Katsh [46] công nghệ để GQTC trực tuyến với vai trò là một bên tham dự chủ động trong quy trình GQTC cung cấp các hỗ trợ tích cực cho ODR như mạng internet và các thiết bị kết nối thông tin lưu giữ và chuyển tải dữ liệu giữa các bên với nhau. Alan [36] trong nghiên cứu của mình đã chỉ ra cách mà chủ thể thứ 4 này tác động đến các bên còn lại và vai trò của phần mềm đã tạo ra các kinh nghiệm ý

nghĩa cho ODR.

Ngoài ra, theo E. Casey thì HGTT tiết kiệm chi phí đáng kể so với hòa giải truyền thống [44] vì thực tế, đối với các cá nhân không thể sắp xếp thời gian để di chuyển hoặc vụ tranh chấp chỉ liên quan đến số lượng tiền khá ít, thì hòa giải trực tuyến là sự lựa chọn khả thi nhất. Một đặc điểm của HGTT đó là về vấn đề tiết kiệm thời gian cho các bên hơn so với hòa giải truyền thống, hòa giải viên trong hòa giải trực tuyến có thể dành thời gian cho một bên mà không lãng phí thời gian của bên kia - người thường ngồi đợi đến giai đoạn dàn xếp tiếp theo [141].

Dựa trên các đặc điểm của HGTT thì nhiều tác giả đã đi đến kết luận về loại hình tranh chấp phù hợp đối với phương thức GQTC này đó là các vụ việc tranh chấp nhỏ [38], hoặc những tranh chấp có căng thẳng ở mức độ cao về mặt cảm xúc mà các bên khó có thể gặp nhau trong cùng một căn phòng vào cùng thời điểm, và đặc biệt tranh chấp phát sinh trên không gian mạng. Ví dụ như thương mại điện tử, các bên thường có khoảng cách xa về mặt địa lý, tranh chấp nhỏ và tính pháp lý chưa chắc chắn vì quan hệ pháp lý xuyên biên giới và đa phương. Hoà giải trực tuyến khi này có thể mang lại nhiều lợi ích vì đôi khi một bên không muốn đối diện trực tiếp với bên còn lại. Khoảng cách này có thể tạo ra cuộc đàm phán ít thiên về cảm xúc hơn và lý trí hơn [46].

1.1.2. Công trình nghiên cứu về thỏa thuận hòa giải trực tuyến và qui trình giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến

Theo Eddie Hurter [45] thì các bên phải có thỏa thuận bằng văn bản GQTC khi lựa chọn ADR, cho dù là trọng tài hay tòa án, điều này cũng được qui định trong Công ước New York 1958 về Công nhận và cho thi hành phán quyết trọng tài nước ngoài, tuy nhiên với các tiếp cận và giải thích hiện nay thì bằng văn bản phải được giải nghĩa rộng bao gồm cả yếu tố công nghệ, điều này được tác giả diễn giải thông qua việc sử dụng Luật giao dịch và liên lạc điện tử năm 2002 của Nam Phi. Cách diễn giải này cũng tương tự đối với Dorcas Quek Anderson ở trên [43]. Mặc dù không nghiên cứu về HGTT nhưng nghiên cứu của Asam Saud S Alsaiat [100] cũng chỉ ra rằng các ý kiến pháp lý đã thống nhất về hiệu lực của thỏa thuận trọng tài điện tử, tức là thỏa thuận được lập điện tử, và dựa trên nhu cầu mở rộng khái niệm văn bản bao gồm cả văn bản điện tử bên cạnh văn bản truyền thống, điều này cho thấy thỏa thuận HGTT cũng được chấp.

Đối với qui trình giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến, theo Moore và

Christopher W. tất cả các hình thức tương tác của con người, đặc biệt là hình thức mà trong đó những người tham gia có một mục tiêu cụ thể mà họ muốn đạt được, thường đi

theo một mô hình phát triển chung thông qua các giai đoạn khác nhau cho đến khi các nhiệm vụ khác nhau đã được thực hiện và kết quả mong muốn đã đạt được [54]. HGTT cũng như vậy, khi nó được xác định là một phương thức GQTC thể hiện tính linh động trong thủ tục và qui trình, tuy nhiên để tăng sự hiệu quả của quá trình HGTT đã có nhiều công trình nghiên cứu về qui trình GQTC này.

Theo Rebecca Brennan trong nhiều khía cạnh, HGTT phản ánh hòa giải truyền thống, vì vậy việc xây dựng các qui trình HGTT cũng sẽ dựa trên thực tiễn diễn ra của hòa giải truyền thống [57]. Mỗi giai đoạn của hòa giải bao gồm những mục tiêu và nhiệm vụ nhỏ hơn mà các bên cần đạt được và hoàn thành ít nhất một phần trước khi quá trình hòa giải có thể chuyển sang giai đoạn tiếp theo. Đi qua các giai đoạn của hòa giải và hoàn thành các mục tiêu và nhiệm vụ trong mỗi giai đoạn đòi hỏi các bên phải tiến hành và hoàn thành những hoạt động hoặc "bước tiến" để giải quyết bất đồng và đưa mâu thuẫn đến hồi kết thúc [50].

Vì vậy, Quá trình HGTT sẽ bắt đầu với khiếu nại được đưa lên cho bên cung cấp dịch vụ GQTC trực tuyến. Thông thường, sẽ có một đường dẫn liên kết đến bên cung cấp dịch vụ trên trang web kinh doanh điện tử, thông báo cho người dùng về trang web mà họ có quyền truy cập, thông qua việc kích vào liên kết để điền vào mẫu đơn khiếu nại. Giai đoạn tiếp theo, nhà cung cấp dịch vụ HGTTsẽ chỉ định một hòa giải viên trong trường hợp hai bên không thể thống nhất trong việc chọn lựa. Tiếp đến, hòa giải viên liên lạc với bị đơn và mời người đó tham gia vào tiến trình HGTT với mục tiêu GQTC.

Trước khi quá trình bắt đầu, các bên đồng ý với một số quy tắc cơ bản về thủ tục. Trong giai đoạn tiếp theo, hòa giải viên kiểm tra các tài liệu do mỗi bên cung cấp và thông qua đó xác định các vấn đề tranh chấp. Sau đó, các bên được yêu cầu đề xuất các giải pháp cho tranh chấp. Hòa giải viên sẽ xem xét các giải pháp, phân tích và đưa ra đề xuất cụ thể nhằm thỏa mãn cả hai bên. Giai đoạn tiếp theo, mỗi bên được yêu cầu gửi ý kiến của mình về giải pháp được đề xuất, cùng với bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến tranh chấp đang diễn ra, cho đến khi đạt được giải pháp. Tóm lại, hòa giải viên nắm giữ các kết quả đạt được, cùng với các điều khoản và giới hạn của từng điều kiện thỏa thuận. Qui trình này dường như cũng được áp dụng ở hầu hết các nhà cung cấp dịch vụ HGTT trên thế giới.

Debi Miller-Moore đã nghiên cứu về qui trình GQTC trực tuyến của Hiệp hội Trọng tài Hoa kỳ (AAA) với việc sử dụng Webfile cho phép người dùng thực hiện các chức năng sau trực tuyến [42]: (1) gửi khiếu nại mới; (2) chọn hòa giải; (3) liên lạc với các bên và người quản lý hồ sơ thông qua bảng tin; (4) tải lên và tải xuống các tài liệu; (5) theo dõi các giao dịch tài chính; (6) xem xét tiến độ vụ việc; và (7) xem các trường hợp được bắt đầu bằng các phương thức truyền thống ngoại tuyến. Tác giả cũng chỉ ra rằng việc sử dụng AAA Webfile tiếp tục phát triển, nhưng chủ yếu là sử dụng cho việc nộp đơn và thanh toán cho các dịch vụ trực tuyến. Tuy nhiên, việc sử dụng thành công AAA Webfile trong một vụ việc trị giá hàng triệu đô la, nơi có hơn 280 tài liệu được nộp và tất cả các phiên điều trần và thông tin liên lạc đã được xác nhận thông qua công nghệ, chứng tỏ khả năng phát triển trong tương lai của phương thức này.

Trong khi đó, Eddie Hurter [45] dành thời gian nghiên cứu hệ thống GQTC của TrustEnforce, đã chỉ ra rằng hệ thống này đã xây dựng được rõ ràng các bước GQTC và cung cấp được một dịch vụ đã đơn giản hóa được nhiều thủ tục trong phiên hòa giải. Hệ thống dựa trên hình thức giúp các bên có thể đưa vụ việc của mình về phía trước một cách hợp lý và chính xác. Hướng dẫn về cách sử dụng dịch vụ, thư từ cá nhân với nhà cung cấp dịch vụ và 'trang web giả' giúp các bên hiểu thêm về cách thức hoạt động của quy trình.

1.1.3 Các công trình nghiên cứu về các yếu tố tác động đến hòa giải trực tuyến

Có rất nhiều công trình nghiên cứu về các yếu tố tác động đến HGTT. Lai, Lin, & Kersten đã khám phá ảnh hưởng của sự quen thuộc ngôn ngữ đối với hành vi thuyết phục trực tuyến dựa trên các phép đo chủ quan (bảng câu hỏi) và hành vi đàm phán khách quan thực tế (số lượng đề nghị và tin nhắn được gửi) [53]. Họ đã triển khai thử nghiệm trực tuyến thực hiện bằng hệ thống đàm phán điện tử dựa trên văn bản, với hai nhóm đối tượng đàm phán trong mua hàng bằng ngôn ngữ bản địa (tiếng Trung Quốc) và không bản địa (tiếng Anh). Kết quả phân tích cho thấy rằng sự quen thuộc ngôn ngữ ảnh hưởng lớn đến người mua hơn so với người bán và đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra hành vi thuyết phục trong đàm phán điện tử, với sự quen thuộc ngôn ngữ cao hơn dẫn đến hiệu quả ngôn ngữ và khả năng tự đàm phán cao hơn. Tuy nhiên hạn chế của nghiên cứu này do lựa chọn ngôn ngữ, chỉ xem xét đàm phán điện tử thông qua trao đổi tin nhắn, thiếu các công cụ giao tiếp.

Tương tự với nghiên cứu ở trên thì Johnson, & Cooper năm 2009 đã xem xét mối quan hệ của việc sử dụng các phương tiện liên lạc khác nhau (nhắn tin tức thời so với điện thoại) hay nói cách khác là tác động của liên lạc đối với quá trình nhượng bộ và thỏa thuận [50]. Mặc dù tin nhắn tức thời có thể giảm chi phí đàm phán và tăng tốc độ trao đổi, loại liên lạc này làm giảm sự nhượng bộ trong quá trình GQTC. Để khắc phục vấn đề này, các nỗ lực phải được hướng vào việc giảm tính ẩn danh và cá nhân hóa. Các tác giả đề xuất việc tăng cường sử dụng các ứng dụng nhắn tin tức thời đa phương tiện với giao tiếp âm thanh. Tuy nhiên, nghiên cứu của họ chỉ giới hạn ở các cuộc đàm phán trực tiếp giữa các cá nhân xa lạ với nhau.

Các công cụ GQTC hiện tại mất thông tin ngữ cảnh liên quan đến bối cảnh tương tác như mức độ căng thẳng, mức độ leo thang, trạng thái cảm xúc hoặc căng thẳng. Carneiro, Castillo, Novais và cộng sự trong năm 2012 đã phát triển một nguyên mẫu của môi trường ảo nhận biết căng thẳng này trong lĩnh vực GQTC bằng trực tuyến. Trên thực tế, nền tảng giải quyết xung đột UMCourt đang được mở rộng với khả năng nhận biết ngữ cảnh [40]. Với mục đích này, các kỹ thuật trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence), cụ thể là học máy và khai thác dữ liệu đã được sử dụng. Công việc của họ đã xác định một cách để đo lường mức độ mỗi người dùng bị ảnh hưởng bởi căng thẳng và mở ra cánh cửa để xác định các mô hình cá nhân hóa để đo lường ảnh hưởng của căng thẳng ở người dùng.

Johnson, Cooper, & Chin quan tâm đến việc phóng đại sự việc vì nó có thể làm giảm đáng kể khả năng các thỏa thuận được đàm phán [50]. Họ đã thực hiện một thí nghiệm, trong đó các đối tượng là những người xa lạ với nhau và họ phải thương lượng về giá vé số. Họ cung cấp các đề xuất có thể giúp giảm bớt sự tức giận và tỷ lệ liên quan đến việc làm căng thẳng, phóng đại sự việc giữa các nhà đàm phán thông qua diễn giải lại, kiểm soát sự khiêu khích và thư giãn. Nó có thể làm tăng khả năng của một thỏa thuận được đàm phán. Kết quả có ý nghĩa đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ GQTC qua trung gian máy tính.

Một hạn chế của nghiên cứu trước đó là nó đã tập trung hoàn toàn vào các tương tác một lần và bỏ qua các hiệu ứng dài hạn. Tuy nhiên, mọi người thường đàm phán trong các dịp lặp đi lặp lại, vì vậy hậu quả lâu dài của việc thể hiện sự tức giận là rất quan trọng để biết. Vào năm 2010, Van Kleef, & Dreu đã sử dụng cảm xúc như một mô hình thông tin xã hội (EASI) và thực hiện các thí nghiệm như hai cuộc đàm

phán qua trung gian máy tính [62]. Thí nghiệm 1 cho thấy những người tham gia yêu cầu

ít hơn trong các cuộc đàm phán sau này khi đối tác của họ trong cuộc đàm phán trước đó đã bày tỏ sự tức giận. Thí nghiệm 2 cho thấy lời xin lỗi làm giảm tác động tiêu cực của sự tức giận đối với ấn tượng và mong muốn tương tác. Trong GQTC trực tuyến, việc không đạt được thỏa thuận ngụ ý chi phí bổ sung cho các dịch vụ hòa giải, do đó, phản ứng đối với các biểu hiện giận dữ bằng lời nói là một chỉ số quan trọng. Hơn nữa, nghiên cứu trong tương lai là cần thiết để kiểm tra xem những phát hiện của họ có thể được nhân rộng ra bên ngoài phòng thí nghiệm hay không.

1.1.4. Các công trình nghiên cứu về tính hiệu quả của giải quyết tranh chấp hòa giải trực tuyến

Mặc dù việc số lượng nghiên cứu về việc sử dụng dịch vụ trung gian điện tử để GQTC được gia tăng, nhưng số lượng nghiên cứu về tính hiệu quả của nó còn hạn chế. Bollen, Verbeke, & Euwema đã điều tra tính hiệu quả của hòa giải được hỗ trợ điện tử không đồng bộ [29]. Họ sử dụng chỉ số khách quan như số lượng thỏa thuận đạt được và nhận thức chủ quan về công bằng, thủ tục, môi liên hệ giữa các cá nhân, thông tin về công lý thông qua một cuộc khảo sát đối với các hòa giải viên. Nghiên cứu này còn cung cấp hàm ý cho nghiên cứu trong tương lai vì không chỉ số lượng thỏa thuận đạt được là một chỉ số để đo lường hiệu quả của hòa giải, mà cả nhận thức về công lý liên quan đến sự hài lòng trong quá trình hòa giải và tuân thủ hợp đồng.

Một số nhà nghiên cứu đề xuất tăng cường hiệu quả cho hệ thống GQTC. Năm 2007, Tang đã đề xuất hệ thống như vậy cho tranh chấp người tiêu dùng điện tử [63]. Bà cũng đề nghị bước tiếp theo là thành lập tòa án điện tử. Đặc biệt đối với các tranh chấp B2B thì tòa án điện tử sẽ hữu ích, nhưng cũng có những khó khăn khi thành lập nền tảng này. Nó đòi hỏi một hệ thống bảo mật và bảo mật cao để xác định các bên tham gia hợp đồng và gửi tài liệu. Hơn nữa, các bên tham gia hợp đồng có thể nghi ngờ chất lượng và năng lực của nó, vì vậy tỷ lệ tin cậy của tòa án điện tử có thể thấp. Patrikios đã đề xuất tập trung vào trọng tài trực tuyến xuyên quốc gia, có thể tạo thành cơ sở của một hệ thống đồng quản lý phi tập trung, đa bên và đa công cụ cho kinh doanh điện tử xuyên biên giới [56]. Hệ thống đồng quản lý có thể cung cấp quyền truy cập hiệu quả và hiệu quả vào công lý về tính đơn giản, hiệu quả, hiệu quả về chi phí và thời gian và có thể nâng cao hơn nữa niềm tin của người dùng đối với kinh doanh điện tử xuyên biên giới.

Để có HGTT có thể trở nên hiệu quả thì việc đào tạo hòa giải viên trực tuyến cần phải thực hiện nghiêm túc khi yếu tố chuyên môn rất quan trọng cũng như đòi hỏi kỹ năng phân tích sắc sảo của họ. Ngoài ra, theo một cuộc khảo sát của giáo sư luật của Đại học Tây Bắc Stephen Goldberg, các hòa giải viên kỳ cựu tin rằng việc thiết lập mối quan hệ là quan trọng đối với hòa giải trực tuyến hiệu quả hơn là sử dụng các kỹ thuật và chiến thuật hòa giải cụ thể [59]. Để có được sự tin tưởng và sự tự tin của các bên, mối quan hệ chính thống phải được thiết lập. Trước khi mọi người sẵn sàng tham gia GQTC, họ phải cảm thấy rằng lợi ích của họ thực sự được hòa giải viên thấu hiểu. Sau đó, hòa giải viên mới có thể điều chỉnh lại các vấn đề và đưa ra các giải pháp sáng tạo. Dĩ nhiên, những người trả lời Goldberg chỉ có thể báo cáo nhận thức của họ về lý do tại sao họ thành công. Một người quan sát tách rời hoặc chính các bên có thể có những giải thích rất khác nhau.

Thật vậy, một trong những nguyên lý của thực hành HGTT là làm việc tinh tế để các bên cảm thấy như thể họ đã tự mình đạt được thỏa thuận, một chiến lược nhằm tăng cường cam kết tôn trọng thỏa thuận. Một nghiên cứu trước đó của hòa giải viên Peter Adler, các đồng nghiệp của ông đã giải thích thành công của họ bằng cách thảo luận về những sự cố, đột phá và các cửa sổ của những cơ hội bị mất hoặc tìm thấy. Ngược lại, những người tham gia trong các trường hợp tương tự chỉ nhớ đến những người hòa giải khi họ mở phòng, pha cà phê và được mọi người giới thiệu. Nghiên cứu này cung cấp hai bài học cho các nhà đàm phán, bao gồm cả những người phải GQTC và thực hiện các giao dịch mà không cần sự giúp đỡ của bên thứ ba. Một là tầm quan trọng của việc xây dựng mối quan hệ, đặc biệt là trong các tình huống gây tranh cãi. Một số biện pháp tin cậy là cần thiết trước khi mọi người sẽ mở ra và tiết lộ lợi ích thực sự của họ. Khác là một đặc điểm nổi bật của một quá trình nghệ thuật là những người khác không cảm thấy bị điều khiển hoặc thao túng [140].

1.1.5. Các công trình đề xuất xây dựng khung pháp luật về giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Trong bối cảnh hiện tại của Việt Nam, Phan Thị Thanh Thủy đã đưa ra đề xuất ban hành một nghị định về GQTC trực tuyến để đồng bộ hóa với các qui định về thương mại điện tử tại Việt Nam [29]. Đồng tình với việc xây dựng Nghị định nhằm phát triển GQTC trực tuyến thì Trần Anh Huy cũng cho rằng cần ban hành Nghị

định về định danh và xác thực điện tử cho công dân, tổ chức, nó sẽ tạo cơ sở pháp lý cho việc

cung cấp, sử dụng dịch vụ xác thực và định danh điện tử đa dạng, góp phần bảo đảm sự tin cậy an ninh an toàn thông tin trong giao dịch điện tử, đồng thời bổ sung thêm qui định HGTT trong Nghị định 23/2017 về hòa giải thương mại là bước đầu tạo điều kiện cho việc hình thành GQTC trực tuyến [120].

Trong khi đó ở EU thì Pablo Cortes cũng đưa ra đề xuất ban hành qui định ở EU để GQTC với người tiêu dung [55], theo đó cần phải qui định các tiêu chuẩn để đảm bảo thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời vấn đề thách thức đối với người tiêu dùng là nhận biết được các nhà cung cấp ODR mặc dù EU đã xây dựng được các danh sách các nhà cung cấp dịch vụ ODR hay ADR, tuy nhiên thực tiễn cho thấy không phải tất cả các trung tâm này đều theo khuyến nghị của EU, vì vậy đồng quan điểm với Schultz, bằng việc xây dựng khung pháp luật cho việc thành lập một dịch vụ kiểm định do một công ty công thực hiện, nếu các nhà cung cấp nào không đáp ứng được tiêu chuẩn được đặt ra thì sẽ bị rút giấy phép.

Khi hiện nay GQTC trực tuyến chủ yếu dựa vào luật "mềm" hoặc "luật" do các bên tự đặt ra hơn là sự can thiệp của các qui định pháp luật, thì một số qui định như yêu cầu bắt buộc điều khoản GQTC bằng trực tuyến phải được đưa vào hợp đồng điện tử và việc thi hành các phán quyết điện tử cần được qui định trong qui phạm pháp luật [53]. Dựa trên thực tiễn có thể gặp phải ở EU, Cortes cũng đề xuất phải có những qui định cụ thể để đảm bảo sự thống nhất trong quá trình GQTC bằng HGTT vì nếu không thì việc thi hành một quyết định HGTT sẽ gặp khó khăn khi chỉ thị hiện tại của EU cho phép thi hành một quyết định hòa giải nếu nó không trái với pháp luật quốc gia, ông cũng đề xuất thành lập tòa án không gian mạng để kiểm soát các hoạt động GQTC trực tuyến.

Theo Aura Esther Vilalta để hài hóa hóa pháp luật quốc tế về GQTC bằng trực tuyến không phải dễ dàng, cần phải kết hợp nhiều bước đi tuần tự theo sự phối hợp từng giai đoạn giữa việc thu thập thông tin, hiểu được thông tin và so sánh thông tin [38]. Bà cũng chỉ ra rằng để có một công ước về GQTC trực tuyến sẽ khó hơn là nên sử dụng các luật mẫu hoặc các hướng dẫn quốc tế vì nó có thể lan tỏa trên phạm vi quốc tế hơn là so với công ước, nó cũng có thể là chuẩn mực cho việc xây dựng pháp luật quốc gia. Bên cạnh đó cần phải chú ý khi xây dựng các qui định về chủ thể tham gia ODR thì cần phải có sự tách bạch giữa chủ thể cung cấp dịch vụ giải quyết trực tuyến đơn thuần bằng công nghệ hay còn gọi là hòa giải tự động và chủ

thể cung cấp

dịch vụ bao gồm cả các hòa giải viên. thì cần phải thực hiện theo tuần tự và phối hợp các bước cụ thể từ giai đoạn kiến thức (thu thập dữ liệu, xác định lợi ích), đến giai đoạn quản lý quá trình thực hiện (giáo điều, nghiên cứu lý thuyết; tổ chức và phân loại; thiết kế kỷ luật); Giai đoạn thực hành và chuẩn bị phù hợp công cụ pháp lý (thiết lập các yếu tố chính để đạt được các mục tiêu, sự lựa chọn của các công cụ và văn bản). Các bước này cần phải được xây dựng dựa trên mô hình so sánh cổ điển đó là biết để hiểu và hiểu để so sánh.

Ngoài ra, các nhà cung cấp đang bắt đầu xác định một số vấn đề kỹ thuật và pháp lý làm giảm tương tác với chính quyền công lý. Việc thiếu khả năng tương tác pháp lý và kỹ thuật, sự không chắc chắn về giá trị của các kết quả thu được thông qua các phương pháp này và sự phổ biến của nhiều thực tiễn, quy định và quy tắc không đồng nhất - đôi khi thậm chí trái ngược nhau - không góp phần tạo ra bầu không khí tin cậy phương pháp.

1.1.6. Các công trình nghiên cứu về giải pháp thúc đẩy hòa giải trực tuyến

Để thúc đẩy cho sự phát triển của HGTT nói riêng và GQTC trực tuyến nói chung thì có rất nhiều đề xuất được được ra dưới các góc độ khác nhau. Theo Julia Hornle thì phương thức ODR là "việc áp dụng công nghệ thông tin và đối thoại từ xa cho các quá trình của phương thức ADR truyền thống như trung gian, hòa giải, trọng tài (bao gồm cả những hình thức biến thể khác). Vì vậy, GQTC trực tuyến thực chất là con đẻ của phương thức GQTC thay thế. Quá trình này sẽ sử dụng trí tuệ nhân tạo, máy móc, phần mềm để diễn ra một các hiệu quả. Tuy nhiên, trên thực tế, người ta kết hợp cả công nghệ trực tuyến và ngoại tuyến” [51].

Hay như theo nghiên cứu của Suzanne Van Arsdale về các công nghệ được sử dụng trong ODR nói chung, cũng như trong HGTT nói riêng “Nền tảng ODR có thể sử dụng liên lạc điện tử để tái tạo các quy trình ngoại tuyến hiện có càng chặt chẽ càng tốt; ví dụ, hòa giải qua điện thoại, hội nghị truyền hình và thậm chí cả hình ba chiều; công nghệ tự động hóa, thuật toán và trí tuệ nhân tạo” [60].

Eddie Hurter chỉ ra rằng niềm tin được xem là yếu tố quan trọng để thúc dẩy sự phát triển của GQTC trực tuyến [45], điều này cũng được Aura Esther Vilalta đồng ý khi tác giả khẳng định rằng tính bí mật và sự tin cậy là yếu tố quan trọng để duy trì mối quan hệ giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ GQTC trực tuyến, do đó

niềm tin là chìa khóa để có thể phát triển cho GQTC trực tuyến [36]. Để nâng cao được lòng tin trong GQTC trực tuyến thì có thể cấp các dấu chứng thực (ví dụ như dấu tin cậy hoặc dấu web). Mức độ tin cậy cao hơn có thể đạt được bằng cách đặt liên kết đến nhà cung cấp dịch vụ GQTC trực tuyến trên trang web và nêu rõ cam kết sử dụng dịch vụ, nếu cần. Dấu tin cậy có giá trị vì bên thứ ba đang cung cấp thông tin về kinh doanh trực tuyến (điều này đặc biệt quan trọng nếu doanh nghiệp không nổi tiếng) được hỗ trợ bởi danh tiếng của bên thứ ba và thỏa thuận chính thức để cung cấp biện pháp khắc phục trong trường hợp một cuộc tranh luận xảy ra [46].

Tổ chức OECD đề cập đến 4 vấn đề chủ chốt đối với HGTT đó là niềm tin, nhận dạng và chữ ký số, bảo vệ và bảo mật dữ liệu, sự riêng tư, cái bóng của pháp luật và sự tuân thủ. Dựa trên nền tảng đó, để có thể triển khai GQTC bằng trực tuyến thành công thì trước hết phải tạo ra được sự nhận thức về ODR và niềm tin, tiếp theo là nên cho tự điều chỉnh chứ sẽ cần rất nhiều thời gian mới hài hòa được các qui định pháp luật ở phạm vi quốc tế [139].

Tại Việt Nam, dù không nhiều công trình đề cập trực tiếp đến các giải pháp để phát triển HGTT nhưng đã có nhiều tác giả đưa ra các giải pháp nhằm phát triển các phương thức GQTC ngoài tòa án trong đó có hòa giải. Các tác giả đưa ra các kiến nghị cụ thể trong việc xây dựng pháp luật hòa giải thương mại, ví dụ như Nguyễn Bích Thảo [27] để xuất cần có cơ chế hỗ trợ tư pháp đối với việc giải quyết các tranh chấp bằng hòa giải hay đề xuất thành lập tổ chức hòa giải thử nghiệm trực thuộc cơ quan quản lý nhà nước về trọng tài của Nguyễn Thị Minh [8], trong khi đó Lê Hồng Hạnh [10] để xuất sự hỗ trợ của Nhà nước đối với hòa giải thương mại thông qua việc thành lập Hội đồng cố vấn về Phương thức GQTC ngoài tố tụng tư pháp của Việt Nam và hỗ trợ từ các tổ chức xã hội.

Những phân tích ở trên cho thấy ở nước ngoài có nhiều công trình nghiên cứu khoa học, sách tham khảo, bài viết đề cập đến tranh chấp thương mại, GQTC thương mại, GQTC thương mại bằng trực tuyến và pháp luật về GQTC thương mại bằng HGTT. Tuy nhiên, chưa có công trình nào phân tích cụ thể và chuyên sâu về GQTC thương bằng HGTT ở Việt Nam. Mặc dù vậy, những tài liệu liệt kê ở trên là nguồn tài liệu tham khảo rất cần thiết để tác giả thực hiện luận án này.

1.2. Nhận xét chung về tình hình nghiên cứu

Như đã đề cập ở trên, những công trình nghiên cứu trong và ngoài nước đã tiếp cận, phân tích dưới nhiều góc độ khác nhau về GQTC thương mại bằng HGTT.

- Các nghiên cứu đã hướng tới làm rõ khái niệm HGTT, điều này là cần thiết khi cho đến hiện nay chưa có một quốc gia nào luật hóa khái niệm này, chính vì vậy sẽ dẫn đến cách hiểu không thống nhất về HGTT khi thực tiễn tồn tại hình thức HGTT có sự tham gia của con người, là hòa giải viên, và loại HGTT dựa trên phần mềm được lập trình sẵn, do đó nhiệm vụ của luận án phải đưa ra được khái niệm thống nhất về HGTT;

- Các nghiên cứu đã phân tích làm rõ những đặc điểm của HGTT cũng như những ưu điểm và nhược điểm khi áp dụng phương pháp này, trong đó có sự so sánh đối chiếu với hòa giải truyền thống, đây là sẽ cơ sở để tác giả kế thừa khi phân tích vấn đề này ở Việt Nam.

- Các nghiên cứu đã đề xuất ra các qui trình HGTT, trong đó các trung tâm cung cấp dịch vụ HGTT cũng đã xây dựng được các qui trình HGTT, tuy nhiên để áp dụng thống nhất qui trình giữa các trung tâm là rất khó khi bản chất của hòa giải là linh hoạt về thủ tục, qui trình, do đó khi áp dụng HGTT thì qui trình cũng rất linh hoạt, đồng thời để xây dựng được một qui trình GQTC còn phụ thuộc vào năng lực con người, công nghệ của các trung tâm.

- Các nghiên cứu đã đánh giá được các yếu tố tác động đến việc áp dụng HGTT để làm cơ sở xây dựng cho các giải pháp phát triển HGTT, việc đánh giá các yếu tố này tùy thuộc vào cách thử nghiệm cũng như có sự khác biệt ở các quốc gia khi HGTT được áp dụng, sẽ có một số yếu tố tác động chung như sự phát triển của pháp luật, nguồn nhân lực, ngôn ngữ nhưng cũng có sự đặc trưng riêng của các yếu tố khác như văn hóa ở các quốc gia khác nhau cũng sẽ tác động khác nhau trong việc sử dụng HGTT.

- Các nghiên cứu đã đưa ra được một số các đề xuất để xây dựng pháp luật về HGTT ở phạm vi quốc gia cũng như hướng tới sự hài hòa hóa vấn đề này trong phạm vi quốc tế. Tuy nhiên, việc xây dựng pháp luật về HGTT theo hướng thống nhất ở phạm vi quốc gia và quốc tế về HGTT sẽ là điều thách thức của các nhà làm luật và nhà nghiên cứu.

- Các nghiên cứu đưa ra một số giải pháp thuyết phục nhằm phát triển HGTT, tuy nhiên các giải pháp này không phải lúc nào cũng dễ dàng áp dụng một cách thống nhất cho các quốc gia xử dụng HGTT.

Trên cơ sở nhận xét chung về tình hình nghiên cứu trên đây, NCS cho rằng liên quan đến đề tài của luận án, vẫn còn nhiều vấn đề chưa được phân tích và luận giải một cách cụ thể và thấu đáo. Đó là:

Thứ nhất, chưa có khái niệm thống nhất cũng như chưa các tiêu chí để xác định về HGTT, vì vậy luận án tiếp tục hệ thống hóa và làm sâu sắc thêm cơ sở lý luận về HGTT trong đó phải đưa ra được khái niệm bao quát về HGTT và đặc điểm của HGTT cũng như pháp luật về HGTT.

Thứ hai, chưa nghiên cứu và phân tích đánh giá thực trạng GQTC thương mại bằng HGTT ở Việt Nam, vì vậy luận án cần phải phân tích thực tiến áp dụng tại các doanh nghiệp đối với phương thức này cũng như quan điểm của các bên liên quan như hòa giải viên, doanh nghiệp, người tiêu dùng, nhà cung cấp công nghệ … đối với HGTT, từ đó chỉ ra được loại hình tranh chấp nào là phù hợp với HGTT cũng như vai trò của HGTT trong bối cảnh của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Thứ ba, mặc dù HGTT được xác định là linh hoạt về qui trình GQTC, tuy nhiên sẽ rất cần thiết để đề xuất ra một qui trình GQTC bằng HGTT để các trung tâm hòa giải trực tuyến có thể tham khảo để triển khai. Bên cạnh đó, sự khác biệt giữa HGTT với hòa giải truyền thống sẽ đòi hỏi phải có sự phân định rõ ràng trách nhiệm của các bên trong quá trình thực hiện hòa giải thông qua công cụ trực tuyến.

Thứ tư, không nhiều tác giả nghiên cứu lý luận về pháp luật HGTT ở Việt Nam, do đó luận án cần phân tích những vấn đề lý luận về pháp luật HGTT ở các quốc gia trên thế giới và ở Việt Nam nhằm có cơ sở để hoàn thiện các khía cạnh pháp luật như điều kiện cung cấp dịch vụ HGTT, hòa giải viên trực tuyến, qui trình HGTT, quyết định HGTT.

Thứ năm, các nghiên cứu chưa đưa ra được hệ thống các giải pháp và đề xuất nhằm phát triển hoạt động HGTT tại Việt Nam mà chủ yếu các công trình nghiên cứu tập trung vào các giải pháp phát triển hòa giải thương mại truyền thống. Với việc ra đời của Nghị định 22/2017/NĐ-CP ngày 24/02/2017 của Chính phủ về hòa giải thương

mại, đã có nhiều giải pháp được các tác giả đề xuất đã được qui định trong Nghị định, tuy nhiên để phát triển HGTT thì các giải pháp đó sẽ là cơ sở để NCS tiếp tục đề xuất các giải pháp về pháp luật, quản trị, kinh tế nhằm thúc đẩy hoạt động HGTT tại Việt Nam.

1.3. Lý thuyết nghiên cứu

Luận án được viết trên cơ sở thu thập các tài liệu có liên quan có sự kế thừa, tiếp thu có chọn lọc các học thuyết, quan điểm của các nhà nghiên cứu, các chuyên gia trong lĩnh vực kinh tế và kinh doanh cụ thể như sau :

Lý thuyết kinh tế học pháp luật (Economic Analysis of Law): Lý thuyết này được phát triển bởi giáo sư Richard Posner (Đại học Chicago). Lợi ích rõ nét nhất mà trường phái kinh tế học pháp luật mang lại cho giới luật gia chính là việc thúc đẩy hình thành một lối tư duy phân tích pháp luật mới – thứ tư duy dung hợp cả tư duy pháp lý với tư duy kinh tế. Tư duy pháp lý kinh tế có nội dung rộng và sâu hơn tư duy pháp lý thông thường. Tư duy pháp lý thông thường chủ yếu đánh giá, nhìn nhận hành vi, ứng xử của một chủ thể trong xã hội từ góc độ hợp pháp hay không hợp pháp, được phép hay không được phép. Tư duy pháp lý kinh tế không chỉ dừng ở đó mà còn đặt ra yêu cầu đánh giá tính hiệu quả kinh tế của hành vi ứng xử ấy. Đối với hoạt động thương mại, yếu tố kinh tế và pháp lý luôn đi song song cũng với nhau, vì vậy khi lựa chọn các phương thức để GQTC thì lý thuyết kinh tế học pháp luật rất phù hợp để cho các bên tranh chấp có thể đưa ra lựa chọn tối ưu về mặt kinh tế và pháp luật.

Lý thuyết về quyền tự chủ của các bên (Party autonomy) : lý thuyết này được áp dụng trong hợp đồng và trong cơ chế GQTC thay thế bao gồm trọng tài, hòa giải và thương lượng. Hòa giải hiện đang đi theo con đường giống như trọng tài, tạo ra sự phát triển của các quy định hòa giải, hệ thống chuyên nghiệp hóa và hiện nay là các công cụ thực thi. Cả hai quy trình GQTC đều cho phép các bên tham gia đầy đủ hơn so với tranh tụng. Quyền tự chủ của các bên là điểm thu hút chung được chia sẻ trong cả hai quá trình này. Tuy nhiên, Quyền tự chủ của các bên đóng một vai trò không thể tách rời hơn trong quá trình hòa giải. Theo hầu hết các khuôn khổ hòa giải, các bên tranh chấp không chỉ lựa chọn hòa giải viên và loại quy trình hòa giải của họ mà còn phải tự do đồng ý với quyết định của hòa giải. Việc thực hiện quyền tự quyết của

các bên trong quy trình này phải được xác thực thông qua sự sẵn sàng của tòa án trong việc thực thi thỏa thuận qua trung gian qua biên giới.

Lý thuyết về Kinh doanh có trách nhiệm: trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp được hiểu là mang tính khuyến khích, còn thực hành kinh doanh có trách nhiệm là mang tính bắt buộc. Kinh doanh có trách nhiệm thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với các chủ thể liên quan, như người lao động, người tiêu dùng, cộng đồng dân cư chịu tác động từ hoạt động kinh doanh của đoanh nghiệp. Thực hành kinh doanh có trách nhiệm đòi hỏi doanh nghiệp không chỉ dừng lại ở việc tuân thủ pháp luật, mà còn phải thực hiện các biện pháp đánh giá rủi ro đối với các yếu tố con người, xã hội và môi trường, đồng thời giải quyết các nguy cơ tiềm ẩn, như phòng ngừa, giảm thiểu hoặc tiến hành biện pháp khắc phục thích hợp khi xảy ra các vi phạm.

Lý thuyết về đạo đức trong kinh doanh: Đạo đức trong kinh doanh là một tập hợp các nguyên tắc, chuẩn mực có tác dụng điều chỉnh, đánh giá, hướng dẫn và kiểm soát hành vi của các chủ thể kinh doanh. Đối tượng điều chỉnh bao gồm cả thương nhân và khách hàng của họ. Trong vấn đề GQTC thương mại bằng HGTT không chỉ đề cập vấn đề đạo đức tác động đến các bên liên quan tranh chấp mà còn đề cập tới đạo đức của người cung cấp dịch vụ HGTT, nó là cơ sở nền tảng để NCS đưa ra các kiến nghị yêu cầu về tiêu chuẩn, chuẩn mực của hòa giải viên và hệ thống trực tuyến tham gia GQTC.

Lý thuyết về tự do hóa thương mại: Dựa trên quan điểm các hoạt động thương mại diễn ra mà không vấp phải bất kỳ hàng rào cản trở nào như thuế quan, hạn ngạch hoặc các biện pháp kiểm soát hối đoái được đặt ra để cản trở sự di chuyển tự do của hàng hóa và dịch vụ giữa các nước, hay nói cách khác là không có sự can thiệp quản lý của nhà nước. Mục đích của tự do hóa thương mại là tận dụng các mối lợi của chuyên môn hóa quốc tế. Pháp luật về HGTT cũng phải được thiết lập dựa trên lý thuyết về tự do hóa thương mại, hướng tới loại bỏ các rào cản về mặt thủ tục cho các bên tham gia tranh chấp, xác định sự can thiệp, quản lý của cơ quan nhà nước ở một mức độ phù hợp nhằm tôn trọng quyền tự do ý chí của các bên.

Lý thuyết về đàm phán: Đàm phán là phương tiện cơ bản để đạt được điều chúng ta mong muốn từ người khác. Đó là sự trao đổi ý kiến qua lại nhằm đạt được thỏa

thuận trong khi bạn và phía bên kia có một số lợi ích chung và một số lợi ích riêng. Các kỹ thuật về đàm phán đóng vai trò quan trọng trong kỹ năng HGTT, giúp các bên có thể đạt

được những kết quả mà một phiên tòa hoặc một phiên trọng tài với sự cứng nhắc nhất định trong thủ tục tố tục không thể đạt được.

Luận án được thực hiện trên cơ sở tính chất của quan hệ thương mại, tôn trọng các nguyên tắc cơ bản của pháp luật điều chỉnh hoạt động thương mại được thế giới thừa nhận, tiếp thu có chọn lọc một số quan điểm, kinh nghiệm của các nước và dựa trên thực trạng pháp luật cũng như áp dụng pháp luật Việt Nam hiện nay về HGTT nhằm GQTC thương mại.

1.4. Câu hỏi nghiên cứu, giả thuyết nghiên cứu, dự kiến kết quả nghiên cứu

Câu hỏi nghiên cứu được xoay quanh 3 nhóm vấn đề chính của luận án là: Nhóm vấn đề về lý luận GQTC thương mại và HGTT; Nhóm vấn đề về thực trạng GQTC thương mại bằng HGTTở Việt Nam và nhóm vấn đề thúc đẩy áp dụng HGTT trong tranh chấp thương mại ở Việt Nam. Cụ thể có các câu hỏi và các giả thuyết nghiên cứu như sau:

Các câu hỏi 1: Sự khác biệt giữa HGTT và hòa giải truyền thống? Pháp luật về HGTT có nội dung như thế nào?

Giả thuyết 1: GQTC thương mại bằng HGTT là phương thức hòa giải đặc biệt. Đặc biệt thể hiện ở chỗ việc GQTC thông qua trực tuyến. Mặc dù đều dựa trên nền tảng của các lý thuyết và qui định của hòa giải nhưng khi kết hợp yếu tố trực tuyến vào hòa giải nó tạo ra các đặc điểm riêng biệt cho phương thức này. Những vấn đề pháp lý có thể phát sinh liên quan đến yếu tố trực tuyến đó là chủ thể tham gia GQTC, về nguyên tắc bảo mật thông tin, về chứng cứ trong quá trình GQTC, về kỹ năng của hòa giải viên khi thực hiện HGTT, về việc công nhận và cho thi hành các quyết định HGTT.

Dự kiến kết quả nghiên cứu: hệ thống hóa, bổ sung về lý luận liên quan đến GQTC thương mại bằng HGTT, như khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc, những vấn đề pháp lý phát sinh của HGTT.

Câu hỏi 2: Pháp luật và thực trạng về HGTT của Việt Nam có những thành công và bất cập như thế nào?

Giả thuyết 2: GQTC bằng HGTT phù hợp với các tranh chấp trong thương mại điện tử với giá trị tranh chấp nhỏ. Với sự tiện lợi, nhanh chóng của điện tử khi được

áp dụng trong hoạt động thương mại nó sẽ lan tỏa sang cả cơ chế GQTC cho chính cáchoạt động thương mại điện tử. Thương mại điện tử phát triển cũng dựa trên cơ sở lòng tin của các

bên trong các giao dịch phi biên giới, chính vì vậy lòng tin cũng sẽ là cơ sở quan trọng để giúp cho HGTT phát triển nhằm giải quyết các tranh chấp thương mại điện tử. Bên cạnh đó, những tranh chấp có giá trị nhỏ sẽ phù hợp với HGTT vì các bên sẽ chấp nhận sự tiện lợi để có thể đánh đổi với sự rủi ro.

Dự kiến kết quả nghiên cứu: phân tích và chứng minh những loại tranh chấp TMĐT với giá trị tranh chấp nhỏ sẽ phù hợp với HGTT.

Câu hỏi 3: Để phát triển HGTT tại Việt Nam trong thời gian tới, pháp luật và thực tiễn áp dụng HTT ở Việt Nam cần được bổ sung, sửa đổi để hoàn thiện như thế nào?

Giả thuyết 3: Để GQTC thương mại bằng HGTT trở nên nhanh chóng, thuận lợi và có hiệu quả, cần phải có một khung pháp luật phù hợp cho việc GQTC thương mại bằng HGTT. Theo đó, khung pháp luật này vừa đảm bảo tính đặc thù của pháp luật Việt Nam, vừa đáp ứng yêu cầu cải cách tư pháp và yêu cầu hội nhập quốc tế của Việt Nam

Dự kiến kết quả nghiên cứu: Phân tích thực trạng pháp luật Việt Nam về HGTT và chỉ ra những bất cập và nguyên nhân của bất cập. Trên cơ sở đó, luận án đề xuất phương hướng và giải pháp xây dựng, hoàn thiện pháp luật Việt Nam về GQTC thương mại bằng HGTT và nêu ra các kiến nghị cụ thể để gia tăng áp dụng GQTT bằng HGTT trong thời gian tới.

Giả thuyết 4: Kinh nghiệm GQTC bằng HGTT tại một số quốc gia thuộc phạm vi nghiên cứu sẽ được lựa chọn và được đề xuất tiếp thu nhằm sửa đổi, bổ sung các quy định có liên quan cho việc hoàn thiện pháp luật Việt Nam về GQTC thương mại bằng HGTT**.**

Dự kiến kết quả nghiên cứu: rút ra các bài học kinh nghiệm cho Việt Nam từ nghiên cứu về HGTT tại một số quốc gia trên thế giới.

Kết luận Chương 1

Từ việc làm rõ tính cấp thiết, mục đích, ý nghĩa nghiên cứu, luận án bước đầu đã thực hiện các công việc sau: Tổng quan tình hình nghiên cứu, hệ thống công tác thu thập dữ liệu; xác định phạm vi, mức độ nghiên cứu; đồng thời, xây dựng khung lý thuyết với các phương pháp nghiên cứu phù hợp.

Có thể thấy rằng trong xu hướng phát triển tất yếu của công nghệ, HGTT đã được nhiều nhà khoa học ở các quốc gia nghiên cứu. Các khía cạnh của hòa giải từ đặc điểm, nội dung cũng như các qui chế pháp lý liên quan đến phương thức GQTC này. Các nghiên cứu cho thấy HGTT đã được triển khai ở nhiều quốc gia trên thế giới, với việc trước đó đã có luật giao dịch điện tử và các qui định về việc thừa nhận giá trị của dữ liệu điện tử đã là cơ sở quan trọng cho phát triển HGTT. Đã có những qui định điều chỉnh đến trực tiếp các khía cạnh pháp luật khác nhau của HGTT, tuy nhiên có thể thấy rằng vẫn thiếu vắng các qui định minh thị về HGTT. Vì vậy những nghiên cứu này sẽ quan trọng trong việc nghiên cứu và đề xuất ở cho sự phát triển HGTT ở Việt Nam. Cũng trong chương 1, những vẫn đề lý thuyết cũng như câu hỏi nghiên cứu, giả thuyết nghiên cứu và kết quả nghiên cứu đã được thể hiện rõ. Đây là cơ sở quan trọng để có thể triển khai nghiên cứu tiếp ở các chương còn lại.

CHƯƠNG 2: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN

2.1. Khái niệm, đặc điểm về các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại

2.1.1. Khái niệm, đặc điểm và phân loại tranh chấp thương mại

2.1.1.1. Khái niệm tranh chấp thương mại

Khái niệm tranh chấp thương mại lần đầu tiên được đề cập trong các văn bản pháp luật Việt Nam tại Điều 238 Luật Thương mại Việt Nam năm 1997 theo đó tranh chấp thương mại là tranh chấp phát sinh do việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng hợp đồng trong hoạt động thương mại. Tương tự với qui định này thì Nguyễn Anh Văn cũng cho rằng tranh chấp thương mại là tranh chấp phát sinh do việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nội dung hợp đồng trong hoạt động thương mại [128]. Cách hiểu này giới hạn phạm vi tranh chấp thương mại là những tranh chấp phát sinh do việc thực hiện không đúng hoặc không thực hiện hợp đồng thương mại. Đây là cách hiểu có nội dung hẹp về khái niệm tranh chấp thương mại khi thực tế có nhiều tranh chấp thương mại phát sinh ngoài hợp đồng hoặc trước khi có hợp đồng hay còn gọi là tranh chấp "tiền hợp đồng" [3].

Sau Luật Thương mại năm 1997 cho đến nay thì chưa có văn bản pháp luật nào ở Việt Nam đưa ra khái niệm tranh chấp thương mại, dù có thể tìm thấy những thuật ngữ như tranh chấp về kinh doanh, thương mại trong Bộ luật Tố tụng dân sự (BLTTDS) năm 2004 và 2015, trong Luật Thương mại năm 2005, Luật Trọng tài thương mại năm 2010, Luật Doanh nghiệp năm 2014 cũng sử dụng thuật ngữ tranh chấp về kinh doanh, thương mại mà không nêu ra khái niệm về tranh chấp thương mại. Tuy nhiên, dựa trên cách hiểu về hoạt động thương mại được qui định tại Điều 3.1 Luật Thương mại năm 2005, theo đó: "*Hoạt động thương mại là hoạt động nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, đầu tư, xúc tiến thương mại và các hoạt động nhằm mục đích sinh lợi khác"*, có thể ***hiểu tranh chấp về thương mại là tranh chấp phát sinh liên quan đến hoạt động thương mại.*** Đó là những tranh chấp liên quan đến việc thực hiện các hoạt động thương mại của các chủ thể kinh doanh, các doanh nghiệp, các tổ chức, cá nhân ... nhằm mục đích sinh lợi. Tranh chấp thương mại có thể phát sinh từ hợp đồng thương mại hoặc phát sinh ngoài hợp đồng thương mại.

2.1.1.2. Đặc điểm tranh chấp thương mại

Tranh chấp thương mại có những đặc điểm sau đây:

Thứ nhất, các bên tranh chấp thường là các thương nhân (cá nhân, tổ chức có đăng ký kinh doanh). Các thương nhân hoạt động khá đa dạng về ngành nghề từ mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, đầu tư ... Những thương nhân này thường đòi hỏi phải đáp ứng các điều kiện về vốn, về con người, về cơ sở vật chất ... theo qui định của pháp luật. Tuy nhiên cũng có các trường hợp một bên không phải là thương nhân khi trong các giao dịch bên không có mục đích sinh lợi chọn áp dụng luật thương mại.

Thứ hai, tranh chấp thương mại thường phức tạp về tính chất và có giá trị lớn hoặc các quyền và lợi ích có thể qui ra giá trị vật chất lớn. Đặc điểm này xuất phát từ chính sự đa dạng của các hoạt động thương mại và kèm theo nó mục đích sinh lợi của các hoạt động thương mại dẫn đến sự phức tạp trong các tranh chấp xảy ra.

Thứ ba, để GQTC về thương mại, cơ quan xét xử thường phải căn cứ nhiều văn bản pháp luật chuyên ngành. Như đã phân tích ở trên, các hoạt động thương mại được hiểu rất rộng bao gồm mua bán hàng hóa, dịch vụ, đầu tư do đó nó bao gồm nhiều
hoạt động đặc thù chịu sự điều chỉnh của nhiều văn bản pháp luật chuyên ngành.

Thứ tư, các bên có quyền lựa chọn phương thức GQTC để giải quyết, hoặc tuân theo thỏa thuận về cơ quan tài phán mà hai bên đã quy định trong hợp đồng. Các phương thức GQTC bao gồm thương lượng, hòa giải, trung gian, trọng tài hoặc tòa án.

2.1.1.3. Phân loại tranh chấp thương mại

Có nhiều các phân loại tùy thuộc vào căn cứ, tiêu chí phân loại:

- Căn cứ vào phạm vi tranh chấp. Căn cứ vào phạm vi tranh chấp có thể chia tranh chấp thương mại trong nước và tranh chấp thương mại có yếu tố quốc tế. Tranh chấp về thương mại trong nước là tranh chấp liên quan đến những hoạt động thương mại giữa các doanh nghiệp Việt Nam với nhau và thực hiện tại Việt Nam, còn tranh chấp về thương mại có yếu tố quốc tế là tranh chấp hoạt động thương mại phát sinh giữa doanh nghiệp Việt Nam với doanh nghiệp nước ngoài.

- Căn cứ vào chủ thể liên quan đến tranh chấp: có thể chia thành tranh chấp giữa các thương nhân và tranh chấp giữa thương nhân với người tiêu dùng nếu người tiêu dùng lựa chọn luật thương mại để áp dụng.

- Căn cứ vào lĩnh vực tranh chấp: có thể chia thành tranh chấp liên quan đến mua bán hàng hóa, tranh chấp liên quan đến cung ứng dịch vụ, tranh chấp liên quan đến đầu tư, tranh chấp liên quan đến quyền sở hữu trí tuệ.

- Căn cứ vào thẩm quyền của cơ quan GQTC thì có tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của tòa án hoặc trọng tài. Điều 30 BLTTDS năm 2015 qui định thẩm quyền của tòa án chia các tranh chấp thương mại thành tranh chấp phát sinh trong hoạt động kinh doanh, thương mại giữa cá nhân, tổ chức có đăng ký kinh doanh với nhau và đều có mục đích lợi nhuận. Tranh chấp về quyền sở hữu trí tuệ, chuyển giao công nghệ giữa cá nhân, tổ chức với nhau và đều có mục đích lợi nhuận. Tranh chấp giữa người chưa phải là thành viên công ty nhưng có giao dịch về chuyển nhượng phần vốn góp với công ty, thành viên công ty. Tranh chấp giữa công ty với các thành viên của công ty; tranh chấp giữa công ty với người quản lý trong công ty trách nhiệm hữu hạn hoặc thành viên Hội đồng quản trị, giám đốc, tổng giám đốc trong công ty cổ phần, giữa các thành viên của công ty với nhau liên quan đến việc thành lập, hoạt động, giải thể, sáp nhập, hợp nhất, chia, tách, bàn giao tài sản của công ty, chuyển đổi hình thức tổ chức của công ty. Trong khi đó, Luật Trọng tài Thương mại năm 2010 liệt kê các tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của trọng tài bao gồm: (i) tranh chấp giữa các bên phát sinh từ hoạt động thương mại; tranh chấp phát sinh giữa các bên trong đó có ít nhất một bên có hoạt động thương mại; tranh chấp khác giữa các bên mà pháp luật được quy định được giải quyết bằng trọng tài. Thẩm quyền này cũng tương tự đối với hòa giải viên thương mại theo qui định của Nghị Định 22/2017/NĐ-CP.

2.1.2. Khái niệm và đặc điểm của giải quyết tranh chấp thương mại

- *Khái niệm giải quyết tranh chấp thương mại:* Giải quyết theo từ điển tiếng Việt là làm cho không còn mọi trở ngại, khó khăn để đạt tới kết quả tốt đẹp. Như vậy khái niệm GQTC thương mại có thể được hiểu là các phương thức, biện pháp nhằm loại bỏ những mâu thuẫn, những bất đồng, những xung đột về quyền và lợi ích của các bên tham gia vào hoạt động thương mại chứ không chỉ đơn thuần liên quan đến hợp đồng.

- *Đặc điểm của giải quyết tranh chấp thương mại*:

+ Quyền định đoạt thuộc về các bên: xuất phát từ quan hệ dân sự là do các bên bên tự định đoạt vì vậy khi xảy ra tranh chấp các bên có quyền tự do lựa chọn các phương thức giải quyết cũng như cơ quan GQTC. Quyền định đoạt còn thể hiện họ có quyền tự do lựa chọn thực hiện hay không thực hiện tất cả các hành vi mà pháp luật không cấm nhằm hòa giải và tháo gỡ các mâu thuẫn, bất đồng của các bên chủ thể trong các tranh chấp kinh doanh thương mại.

+ Luật áp dụng GQTC bao gồm luật chuyên ngành, luật thương mại và BLDS: dựa vào quan hệ phát sinh tranh chấp là thương mại do đó hệ thống luật được áp dụng để GQTC sẽ khác với vụ việc dân sự.

+ Giá trị các vụ tranh chấp thương mại thường có giá trị lớn nên nhu cầu về thời gian GQTC nhanh chóng luôn được đặt ra: xuất phát từ những giao dịch thương mại giữa các chủ thể thường là doanh nghiệp, do đó các tranh chấp thương mại dù phát sinh từ hoặc có liên quan đến hợp đồng hay không thì giá trị các giao dịch này thông thường sẽ lớn, vì vậy việc GQTC sẽ tác động lớn đối với hoạt động doanh nghiệp. Nếu kéo dài việc GQTC sẽ tạo ra ảnh hưởng tiêu cực đối với doanh nghiệp.

+ Lợi ích của các bên sẽ tác động lớn đến phương thức GQTC được lựa chọn: lợi ích của các bên bao gồm cả vấn đề tài chính như chi phí cho việc GQTC danh tiếng cũng như uy tín, đây là những yếu tố mà các doanh nghiệp sẽ cân nhắc để lựa chọn hòa giải, trọng tài hay tòa án để GQTC.

2.2. Khái niệm, đặc điểm và các loại hòa giải trực tuyến

2.2.1. Khái niệm về hòa giải và hòa giải trực tuyến

2.2.1.1. Khái niệm về hòa giải

Trong nhiều thế kỷ, Hòa giải đã được sử dụng như một hình thức GQTC [16]. Trong xã hội phương Tây hiện đại, nó thường được mô phỏng như một hình thức GQTC "thay thế" (Alternative Dispute Resolution - ADR), là một nét đặc trưng nổi bật của xu hướng này đang được áp dụng khá phổ biến ở nhiều quốc gia trên thế giới.

Trong luật pháp của nhiều quốc gia cũng như trong các điều ước quốc tế, Hòa giải được chính thức công nhận là một phương thức, một công cụ để GQTC, thể hiện bằng việc thiết lập các quy tắc Hòa giải như Quy tắc Hòa giải mẫu (về Hòa giải thương mại quốc tế) của UNCITRAL 2002, quy trình Hòa giải không bắt buộc của

Phòng Thương mại quốc tế tại London, Hoa Kỳ và Australia đã thiết lập chế định GQTC

thay thế dưới hình thức Hòa giải (conciliation) hoặc trung gian Hòa giải (mediation), và Việt Nam cũng không phải là ngoại lệ: "*Khuyến khích việc giải quyết một số tranh chấp thông qua thương lượng, Hòa giải, trọng tài; tòa án hỗ trợ bằng quyết định công nhận việc giải quyết đó*" (Nghị quyết 49-NQ/TW ngày 2/6/2005 của Bộ Chính trị về Chiến lược cải cách tư pháp đến năm 2020). Theo Công ước Liên Hợp Quốc về các thỏa thuận GQTC quốc tế thông qua hòa giải thì hòa giải là một quá trình, không phụ thuộc vào thuật ngữ được sử dụng hoặc cơ sở mà quá trình này được thực hiện, theo đó các bên nỗ lực GQTC một cách ôn hòa với sự trợ giúp của một hoặc một số người thứ ba (hòa giải viên) không có thẩm quyền áp đặt một giải pháp cho các bên tranh chấp (Điều 1.3, Phần 1, Phụ lục II, Luật Mẫu UNCITRAL về Hòa giải Thương mại Quốc tế và Thỏa thuận Hòa giải Quốc tế, 2018 (sửa đổi Luật mẫu UNCITRAL về Hòa giải Thương mại Quốc tế, 2002).

Có nhiều khái niệm về hòa giải và cũng chưa có sự thống nhất trong các khái niệm đưa ra về hòa giải. Quan điểm thứ nhất định nghĩa Hòa giải là sự can thiệp, sự làm trung gian Hòa giải; hành vi của người thứ ba làm trung gian giữa hai bên tranh chấp nhằm thuyết phục họ dàn xếp hoặc GQTC giữa họ. Việc GQTC thông qua người trung gian Hòa giải (bên trung lập) [76]. Tương tự, theo L.Mulcahy, Hòa giải là *"việc GQTC giữa hai bên thông qua sự can thiệp của bên thứ ba, hoạt động một cách trung lập và khuyến khích các bên xóa bớt sự khác biệt*" [11]. Từ các quan điểm trên, Hòa giải được định nghĩa là một phương thức GQTC với sự giúp đỡ từ bên thứ ba trung lập, các bên tranh chấp được tự nguyện thỏa thuận GQTC phù hợp với quy định của pháp luật, truyền thống đạo đức xã hội, nhưng đồng thời, ở một quan điểm khác, bên thứ ba cũng có quyền đưa ra quyết định cuối cùng của quá trình Hòa giải [103].

Từ điển pháp lý của Rothenberg định nghĩa Hòa giải là *"hành vi thỏa hiệp giữa các bên sau khi có tranh chấp, mỗi bên nhượng bộ một ít"*.[22] Định nghĩa này đã nêu được bản chất của Hòa giải, nhưng lại chưa nêu được hành vi cụ thể của bên thứ ba như khái niệm đã đề cập ở trên. Trong khi đó, theo định nghĩa của từ điển Black's Law, Hòa giải được hiểu là "*sự can thiệp, sự làm trung gian hòa giải; hành vi của người thứ ba làm trung gian giữa hai bên tranh chấp nhằm thuyết phục họ dàn xếp hoặc giải quyết tranh chấp giữa họ, việc giải quyết tranh chấp thông qua*

người trung gian hòa giải (bên trung lập)".[76]

Bên cạnh đó, định nghĩa về Hòa giải cũng được các nhà nghiên cứu, học giả trình bày tường minh và chi tiết trong những công trình nghiên cứu của mình. Theo Gergely L.Szoke, *"Hòa giải là một phương thức GQTC mà ở đó hai hay nhiều bên tranh chấp đề nghị một hay nhiều bên thứ ba hỗ trợ họ GQTC bằng một thỏa thuận tự nguyện. Hòa giải được xem là một phương thức GQTC thay thế khi không sử dụng phương thức kiện tụng tại Tòa án. Thỏa thuận cuối cùng là một hợp đồng và vì vậy nó không chịu ảnh hưởng của phán quyết có hiệu lực pháp luật. Tham gia quá trình Hòa giải không làm cản trở các bên đưa tranh chấp ra Tòa án, kể cả khi đã Hòa giải thành công*" [102].

Theo Dafna Lavi thì "*Hòa giải truyền thống nhìn chung là một quy trình mang tính chất tự nguyện cho phép các bên tranh chấp GQTC giữa họ với sự hỗ trợ của bên thứ ba trung lập là Hòa giải viên, người không được ủy quyền quyết định những vấn đề liên quan đến tranh chấp đó. Hòa giải viên sẽ đối thoại với các bên và cố gắng đưa ra một thỏa thuận đáp ứng được lợi ích của mỗi bên (thỏa thuận "win-win"), Trên thực tế, cốt lõi của quy trình là các bên thương lượng với nhau với sự hỗ trợ của Hòa giải viên để xác định những vấn đề còn bất đồng và sự quan tâm chính của họ, từ đó đưa ra các lựa chọn giải pháp và xem xét các phương án thay thế hiện có để đạt được một giải pháp làm hài lòng các bên*".[90]

Như vậy, có thể hiểu Hòa giải được diễn ra dựa trên sự tham gia tự nguyện của các bên, trong đó một bên trung gian không có quyền hạn xét xử (Hòa giải viên), đối thoại với mục đích hỗ trợ, định hướng, giúp đỡ các bên trong tranh chấp đi đến một nhận thức chung. Hòa giải viên là người không có lợi ích cá nhân trong cuộc đàm phán, không có quyền áp đặt suy nghĩ, giải pháp của mình cho các bên; quyền quyết định về việc tranh chấp có được giải quyết hay không, giải quyết tại thời điểm nào, biện pháp tháo gỡ xung đột là gì hoàn toàn thuộc về các bên trong tranh chấp. Hòa giải không nhằm phân định ai đúng ai sai trên cơ sở các bằng chứng và quyền, nghĩa vụ pháp lý để ra phán quyết như trọng tài hay tòa án, Hòa giải viên cũng không đưa ra các giải pháp mà chỉ giúp các bên thương lượng tìm được lợi ích chung, hướng đến giải pháp mà cả hai bên đều chấp nhận và tự nguyện tuân thủ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao tiếp giữa các bên, Các đặc điểm cốt lõi của việc Hòa giải là tính bảo mật của thủ tục và tính trung lập của bên thứ ba [103].

Ở đây, Hòa giải được nghiên cứu theo ý nghĩa tương ứng với từ Mediation là Hòa giải trung gian. Do đó, cần phân biệt Hòa giải với các phương thức GQTC khác, điển hình là trọng tài, thủ tục giám sát viên, Hòa giải (conciliation) và đàm phán có cấu trúc (structured negotiation). Để phân biệt các phương thức GQTC trên với Hòa giải, trước tiên dựa vào các đặc điểm đặc trưng của Hòa giải: bản chất tự nguyện và linh hoạt, Hòa giải viên không có thẩm quyền xét xử và quyền được tự quyết của các bên. Trong khi đó, trọng tài viên và giám sát viên có thẩm quyền ban hành (ít nhất là một phần) các quyết định ràng buộc, còn trong Hòa giải, như đã được định nghĩa ở trên, quyết định về việc GQTC phụ thuộc vào các bên, và Hòa giải viên không có quyền quyết định tranh chấp có được giải quyết hay không và cách GQTC ấy như thế nào. Bên cạnh đó, Hòa giải viên (conciliator) là người có ảnh hưởng lớn hơn đến kết quả của việc GQTC so với Hòa giải viên trung gian (mediator), ví dụ, Hòa giải viên (conciliator) có quyền công bố quyết định của việc Hòa giải (không ràng buộc), còn Hòa giải viên (mediator) trao mọi quyền cho các bên để các bên có toàn quyền quyết định về việc GQTC.

Tại Việt Nam mặc dù không có khái niệm về hòa giải nói chung nhưng pháp luật Việt Nam tiếp cận hòa giải dưới 3 góc độ đó là hòa giải cơ sở, hòa giải tại tòa án và hòa giải thương mại. Dưới góc độ thương mại thì hòa giải được hiểu là phương thức GQTC thương mại do các bên thỏa thuận và được hòa giải viên thương mại làm trung gian hòa giải hỗ trợ GQTC theo quy định của Nghị định này. (Điều 3.1 Nghị định 22/2017/NĐ-CP).

2.2.1.2. Khái niệm về hòa giải trực tuyến

Khái niệm hòa giải được qui định tại các văn bản pháp luật ở quốc gia và quốc tế nhưng chưa có văn bản pháp luật nào qui định về HGTT. Khái niệm HGTT chủ yếu được đưa ra dựa trên quan điểm của các nhà nghiên cứu.

Theo Lawson thì "HGTT" là hình thức hoà giải mà hai bên hoà giải sử dụng các phương tiện điện tử như email, tin nhắn trực tuyến, gọi điện thời gian trực tuyến hoặc gọi hội thảo video trực tuyến thay vì sử dụng các phương thức liên lạc thông thường như gặp mặt trực tiếp hay sử dụng điện thoại liên lạc. Trong khi đó, Ethan Katsh và Janet Rifkin nhận định HGTT là một phần của GQTC trực tuyến, nó là quá trình tự nguyện mà ở đó tranh chấp giữa các bên được tạo điều kiện giải quyết bằng một bên thứ ba, bên hòa giải (mediator) nhằm tìm tới một thỏa thuận chung.

Đến năm 2017, tác giả Dorcas Quek Anderson khi nghiên cứu về hòa giải tại Singapore đã cho rằng hòa giải được hiểu nghĩa rộng đó là bao gồm cả hòa giải thực hiện trực tuyến thông qua phương tiện điện tử, do đó Đạo Luật Hòa giải của Singapore có thể tiềm năng áp dụng cho cả quá trình GQTC bằng trực tuyến bao gồm sự tham gia của bên thứ ba tạo điều kiện để giải quyết.

Theo Gergely L. Snzoke, HGTT của thể được hiểu là quá trình Hòa giải mà áp dụng công nghệ thông tin và đối thoại từ xa cho một phần hoặc toàn bộ quá trình. Vậy nên, HGTT vừa là một dạng đặc biệt của phương thức Hòa giải; vừa là một hình thức của phương thức GQTC trực tuyến [48].

Tóm lại, ***HGTT được hiểu là việc sử dụng các dạng thức trực tuyến như đã đề cập ở trên vào một phần hay toàn bộ quá trình Hòa giải.*** Và việc thêm các yếu tố công nghệ thông tin vào quá trình Hòa giải khiến nó có tính trực tuyến không làm ảnh hưởng đến bản chất của Hòa giải. Có chăng, vấn đề ở đây là phương thức giao tiếp giữa các bên đàm phán, giữa các bên trung gian với các bên còn lại.

2.2.2. Lịch sử hình thành hòa giải trực tuyến

Nguồn gốc ra đời của HGTT gắn liên với sự ra đời của phương thức GQTC trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR), có thể truy nguyên từ đầu những năm 1990, là khoảng thời gian Internet phát triển và bùng nổ mạnh mẽ. Đây là thời kỳ thay đổi đáng kể trong môi trường trực tuyến với World Wide Web được phát minh vào năm 1989, các nhà cung cấp dịch vụ Internet (ISPs) và các trình duyệt đồ họa đầu tiên cũng xuất hiện vài năm sau đó. Netscape, Netscape Communications là công ty dịch vụ máy tính của Mỹ, sản phẩm được biết đến nhiều nhất là trình duyệt web, trình duyệt thân thiện với người dùng phổ biến nhất lúc đó, cùng với sự tăng lên của người dùng trực tuyến do việc truy cập Internet trở nên dễ dàng hơn vì người ta phát hiện ra rằng việc giao tiếp cũng như có được lượng thông tin trực tuyến lớn là tương đối dễ dàng khi có sự xuất hiện của những ứng dụng cũng như trình duyệt này.

Tháng 4 năm 1994, tại Hoa Kỳ lần đầu tiên có một vụ việc liên quan đến thư rác thương mại và vài tháng sau thì Ủy ban Thương mại Liên bang đã nộp đơn vụ kiện đầu tiên về lừa đảo trực tuyến [89]. Năm 1996, những bài báo đầu tiên về ODR đã xuất hiện trên các tạp chí về luật [89]. Tiếp theo, Trung tâm nghiên cứu thông tin tự

động quốc gia (North Carolina Association for Institutional Research - NCAIR) đã

tài trợ hội nghị đầu tiên về ODR [182], và hành động này đã khởi động các dự án ODR quan trọng, như Thẩm phán ảo (Virtual Magistrate), Văn phòng thanh tra trực tuyến ở Đại học Massachusetts và một dự án tranh chấp gia đình ODR tại Đại học Maryland [174]. Ngay sau đó vào tháng 6 năm 1996, công cụ trực tuyến mang tên "Online Ombudsman Office" cung cấp dịch vụ hòa giải cho tất cả loại hình tranh chấp trực tuyến được thành lập[145], là minh chứng cho việc tập trung vào một thị trường cụ thể rất hiệu quả trong việc thu hút người sử dụng [151]. Một năm sau hội nghị do NCAIR tổ chức, Quỹ Hewlett đã cấp một khoản tài trợ cho Đại học Massachusetts để thành lập Trung tâm công nghệ thông tin (CNTT) và GQTC (sau này là Trung tâm Công nghệ và GQTC) [182]. Mục tiêu của Trung tâm là hỗ trợ phát triển lĩnh vực ODR. Một trong những hoạt động đầu tiên của Trung tâm là tổ chức Cyberweek, một hội nghị trực tuyến cho phép hơn bốn trăm người từ nhiều quốc gia khác nhau tham gia thảo luận về ODR, tham gia mô phỏng và trải nghiệm phần mềm.

Ngày nay, không còn ai có thể nghi ngờ về nhu cầu liên tục và ngày càng tăng đối với ODR, minh chức rõ nét đó là có một số lượng lớn các tranh chấp xuất phát từ các hoạt động trực tuyến, lớn hơn những con số mà được dự đoán. Một ví dụ điển hình là eBay, tập đoàn thương mại điện tử đa quốc gia có trụ sở tại Hoa Kỳ tạo điều kiện cho người tiêu dùng với người tiêu dùng và doanh nghiệp với khách hàng bán hàng thông qua trang web của công ty), tuyên bố rằng công ty này đã xử lý hơn sáu mươi triệu tranh chấp trong năm 2010.

Trong thời gian "bong bóng" Internet 1999-2000, nhiều start-up ODR đã xuất hiện và sau đó biến mất. Một số ít trong đó, chẳng hạn như Smartsettle, Cybersettle và The Mediation Room vẫn còn tồn tại. Nhà cung cấp ODR ban đầu của eBay, SquareTrade, đã chuyển hướng từ ODR sang lĩnh vực bảo hành người tiêu dùng vào năm 2006. ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (viết tắt là ICANN) là một tổ chức được thành lập để quản lý tất cả các loại tên miền trên toàn thế giới. ICANN thành lập vào ngày 18/9/1998 có trụ sở tại California, Hoa Kỳ) và Chính sách giải quyết tranh chấp (GQTC) thống nhất để GQTC tên miền được thành lập vào năm 1999. Vào thời điểm khởi đầu, hầu như các quá trình đều được xử lí ngoại tuyến nhưng theo thời gian, nó ngày càng trở nên trực tuyến hóa.

Môi trường Internet vừa phát sinh nhiều những tranh chấp trực tuyến, vừa là điều

kiện thuận lợi cho các phương thức ODR có không gian mở rộng và được biết đến

nhiều hơn. Từ bối cảnh đó, ODR đã phát triển theo hướng riêng của nó với một mạng lưới các bên cung cấp dịch vụ ODR. Diễn đàn Thương mại và Phát triển Liên Hiệp quốc (UNCTAD) kêu gọi các Chính phủ chỉ nên quản lý ODR bằng cách đưa ra các định hướng chung, chứ không điều chỉnh chi tiết. Họ cho rằng dịch vụ ODR nên phát triển theo cách riêng của nó "ODR services would take root on their own".[143]

2.2.3. Đặc điểm của hòa giải trực tuyến

- *HGTT dựa trên ý chí của các bên:* Cũng giống như các biện pháp ADR thì HGTT cũng dựa trên ý chí của các bên, họ có quyền lựa chọn sử dụng hoặc tiếp tục sử dụng HGTT để GQTC của mình và lưu ý rằng họ cần phải biết hòa giải được thực hiện bằng trực tuyến. Chính vì vậy để các bên có thể sử dụng HGTT thì cần phải có thỏa thuận về HGTT để thế hiện ý chí của mình. Trong quá trình sử dụng HGTT các bên cũng không bị ràng buộc bởi thỏa thuận này, do đó họ có quyền chấm dứt sử dụng phương pháp này hoặc tiếp tục sử dụng. Điều này cũng đặt ra đối với các trung tâm cung cấp dịch vụ HGTT cần phải thu phí dịch vụ trước khi triển khai HGTT.
- *HGTT linh hoạt:* Khác với tố tụng tư pháp, HGTT có đặc điểm là đơn giản, linh hoạt và nhanh chóng trong việc GQTC. Điều này đi kèm với bản chất của điện tử, vì các thủ tục kiện tụng tương đối dài và có nhiều hình thức và khoảng thời gian ràng buộc đối với các đương sự. Tính linh hoạt, nhanh chóng và tiết kiệm thời gian là do HGTT không yêu cầu đương sự phải đi lại, tham dự trước hòa giải viên, thay vào đó các đương sự được nghe thông qua phương thức liên lạc điện tử; hơn nữa, các đương sự có thể trao đổi bằng chứng và tài liệu đồng thời thông qua Email hoặc bất kỳ phương tiện điện tử nào khác.[136]
- *Chi phí thấp:* Trong các thủ tục TGTT, việc sử dụng các công nghệ hiện đại sẽ giảm thiểu chi phí của HGTT, vì nó được thực hiện nhanh chóng và linh hoạt và không cần bất kỳ bên nào phải di chuyển đến địa điểm của phiên họp và không yêu cầu bất kỳ sự hiện diện thực tế nào của các bên bao gồm cả nhân chứng và chuyên gia.[104]
- *Tính bảo mật và sự minh bạch:* Tính bảo mật và sự minh bạch được áp dụng trong suốt tất cả quá trình sử dụng dịch vụ, điều này được thể hiện rõ ràng bởi: Cung cấp các kênh viễn thông an toàn trong các giai đoạn của HGTT kể từ khi bắt đầu cho đến khi kết thúc. Bảo mật các thông tin và cung cấp chúng cho hòa giải

viên bởi các bên hoặc người bảo quản chúng, và bất kỳ ai có thể xem xét chúng. Lưu giữ mọi vật chứng, tài liệu, đơn và khả năng hủy bỏ những gì đã lưu nếu các bên muốn tạm dừng

tiến trình hòa giải [92]. Ngoài ra vì có sự lưu giữ trong môi trường điện tử do đó sẽ giúp các bên truy vết được những thông tin, chứng cứ từ đó xây dựng được sự minh bạch trong phương thức này. Vì những đặc điểm này, HGTT được coi là một trong những giải pháp và phương tiện thay thế để GQTC phi truyền thống, góp phần quan trọng trong việc giảm nhẹ gánh nặng cho hệ thống tư pháp bằng cách giảm bớt các thủ tục tố tụng, tiết kiệm thời gian và công sức của Tòa án và các bên.

- *Sự đa dạng về chủ thể tham gia giải quyết tranh chấp:* Để tiến hành một quy trình HGTT không chỉ cần có 3 bên như thông thường bao gồm 2 bên có tranh chấp và bên GQTC mà còn có sự tham gia của bên thứ tư đặc biệt đó là công nghệ điện tử được sử dụng để GQTC và bên thứ năm là nhà cung cấp hạ tầng mạng. Theo Katsh, công nghệ để GQTC trực tuyến với vai trò một bên tham dự chủ động trong quy trình GQTC cung cấp các hỗ trợ tích cực cho HGTT như mạng internet và các thiết bị kết nối thông tin, lưu trữ và chuyền tải dữ liệu giữa các bên với nhau và kết nối với internet hoặc các mạng nội bộ như điện thoại thông minh, máy tính, ... Cổng thông tin trực tuyến quốc gia kết nối với website của nhà cung cấp dịch vụ TMDT là một hình thức phổ biến nhất để tiếp nhận và xử lý các yêu cầu GQTC, khiếu nại giữa khách hàng và nhà cung cấp.
- *Sự đa dạng của các tổ chức cung cấp dịch vụ:* Khác với các trung tâm ADR truyền thống chỉ tổ chức dưới hình thức phi lợi nhuận để đảm bảo tính khách quan và tính chuyên nghiệp trong GQTC, các nhà cung cấp dịch vụ HGTT có thể hoạt động dưới nhiều hình thức pháp lý đa dạng và chia làm ba loại chính.

(1) Các tổ chức ADR chuyên nghiệp như hòa giải, trung gian, trọng tài, ...cũng tham gia vào việc GQTC trực tuyến khi được các bên tranh chấp trực tiếp đề nghị hoặc khi nhà cung cấp dịch vụ TMDT đề nghị các tổ chức này phân xử tranh chấp với khách hàng của mình hoặc giữa các khách hàng với nhau. Đây là các nhà cung cấp dịc vụ ODR chuyên nghiệp nhất và có độ tin cậy cao.

(2) Các website cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến cho các khách hàng với vai trò trung gian thương mại, hỗ trợ các khách hàng có tranh chấp tự thuơng lượng. Trường hợp các khách hàng có tranh chấp không thỏa mãn yêu cầu, họ có nghĩa vụ cung cấp các thông tin và dữ liệu điện tử của các giao dịch làm chứng cứ cho tổ chức ADR được các bên tranh chấp lựa chọn. Khả năng cung cấp dịch vụ hiệu quả cũng là một trong những thế mạnh của các nhà cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến. Các

website cung cấp dịch vụ mua bán trực tuyến như Amazon, Ebay,... được đánh giá cao về độ minh bạch trong chính sách giao dịch và các chỉ dẫn, hỗ trợ giải quyết khiếu nại tranh chấp giữa các khách hàng.

(3) Ở một dạng khác, một số lượng không nhỏ các thương nhân thiết lập nên các website của chính mình để trực tiếp cung cấp hàng hóa dịch vụ qua internet và đồng thời thiết lập các điều khoản để GQTC phát sinh với khách hàng. Dưới hình thức này, thương nhân - chủ sở hữu của website TMDT giữ vai trò kép, vừa tự đặt ra các luật lệ mua bán, vừa trực tiếp GQTC với khách hàng của mình. Do đó, các quy tắc GQTC do họ đặt ra thiên vị cho nhà cung cấp, có thể gây thiệt hại cho khách hàng là điều khó tránh khỏi.

2.2.4. Các loại hòa giải trực tuyến

Xuất phát từ việc kết hợp giữa ADR với internet để hình thành nên các phương thức ODR, trong đó có hòa giải trực tuyến. Tuy nhiên với sự phát triển của CNTT đã dẫn đến nhiều loại hình HGTT được xây dựng trong đó có những hình thức hòa giải được trợ giúp hoàn toàn bởi công nghệ:

2.2.4.1. Hòa giải tự động

Các trang web như Cybersettle, SchargeOnline và clickNseling cung cấp các dịch vụ hoàn toàn trực tuyến và tập trung chủ yếu vào việc đàm phán các khu định cư tiền tệ. Những trang web này phục vụ như một nơi trung lập để trao đổi, giải quyết cung cấp. Thông thường, một cá nhân bị thiệt hại (hoặc công ty bảo hiểm của họ), bắt đầu yêu cầu bằng cách đăng nhập vào trang web GQTC trực tuyến và đưa ra thời hạn giải quyết, thường là 30 đến 60 ngày. Dịch vụ sau đó gửi email cho bên kia để cho họ biết rằng đề nghị thanh toán đã được đề xuất và cũng cung cấp cho họ quyền truy cập vào trang web. Các bên có thể chấp nhận hoặc từ chối tham gia. Nếu họ quyết định tham gia thì sẽ đăng nhập vào trang web và gửi yêu cầu. Phần mềm sẽ tự động so sánh nhu cầu với đề nghị thanh toán và gửi email cho cả hai bên để họ biết liệu họ có ở trong phạm vi giải quyết hay có bất kì động thái hướng đến giải quyết không. Cơ chế này được các trung tâm HGTT áp dụng một cách linh động. Cả Cybersettle và SettlementOnline đều cho phép ba vòng đấu thầu. Cuộc đàm phán không gian mạng bắt đầu khi bên khởi xướng tham gia vào các đề xuất hòa giải được xếp hạng đầu tiên, vòng thứ hai và thứ ba và ngày hết hạn cho các vòng đó. Phần mềm máy tính sau đó gửi email bên kia giải thích rằng đề xuất hòa giải đã được thực hiện và yêu cầu bên

kia đưa ra các phản công cho vòng thứ nhất, thứ hai và thứ ba. Phần mềm máy tính rồi so sánh các đề xuất và phản biện cho mỗi vòng để xác định xem các bên có đạt được một thỏa thuận. Nếu phần mềm xác định rằng thỏa thuận chưa đạt được, thì đề xuất của họ vẫn được giữ bí mật và vị trí thương lượng trong tương lai không bị ảnh hưởng.

Mặt khác, ClickNsellow cho phép nhiều đợt kiến nghị và phản công trong một khoảng thời gian quy định. Để đảm bảo rằng các cuộc đàm phán diễn ra với thiện chí, các bên tham gia được yêu cầu tăng (hoặc giảm) ưu đãi của họ (hoặc đối ứng) theo tỷ lệ phần trăm được chỉ định so với tỷ lệ phần trăm của họ đề xuất trước đó. Nếu không đạt được thỏa thuận trong khoảng thời gian quy định, sau đó các ưu đãi hết hạn và đàm phán không gian mạng thất bại. Tất nhiên, các bên được tự do gửi lại đề xuất của họ hoặc thực hiện một cơ chế GQTC khác, chẳng hạn như trọng tài hoặc tòa án. Tuy nhiên, đối với cách thức này hiện nay vẫn chưa có sự xác định cụ thể là hòa giải hay thương lượng vì không có sự xuất hiện của Hòa giải viên, tuy nhiên theo quan điểm của tác giả, việc lập trình các giải pháp và việc đưa ra các đề xuất cho các bên để GQTC thì đã thể hiện được vai trò của "Hòa giải viên" trong quá trình GQTC.

2.2.4.2. Hòa giải bán tự động

Cách thức này được triển khai dựa trên sự xuất hiện của người thứ 3 và công nghệ nhằm hỗ trợ các bên GQTC. OneAccord [166] sử dụng quy trình đàm phán sáng tạo và chương trình phần mềm máy tính mạnh mẽ cho phép nhiều bên tham gia đàm phán dựa trên cơ sở lợi ích [173]. Quá trình có một số giai đoạn và sử dụng tối ưu hóa để biến các mục tiêu xung đột thành công bằng và các giải pháp hiệu quả [173].

Ban đầu, người điều phối làm việc với các bên hoặc trực tiếp hoặc qua Internet để giúp họ bày tỏ sở thích và xác định các vấn đề [170]. Người điều phối là một luật sư đã hoàn thành khóa đào tạo trực tuyến đặc biệt kéo dài 30 giờ [168]. Người này giúp các bên mô hình hóa một vấn đề đàm phán và hoàn thành mẫu đơn đàm phán, trong đó phác thảo thỏa thuận cơ bản và để lại khoảng trống cho các vấn đề chưa được giải quyết [173]. Người điều phối sau đó làm việc với mỗi bên riêng lẻ để gợi mở ra các bí mật của riêng của các bên [173]. Khi dữ liệu của các bên được nhập vào trang web, phần mềm OneAccord sẽ sử dụng dữ liệu đó để phát triển các gói hòa giải cho các bên xem xét [170]. Người điều phối tiếp tục làm việc với các bên

để đánh giá các gói thanh toán và tinh chỉnh các ưu đãi [170]. Nếu các bên chọn cùng gói giải quyết hoặc

giải pháp trực tuyến, phần mềm cố gắng tạo ra các cải tiến theo thứ tự để tối đa hóa lợi ích cho cả hai bên [170]. Một khi một bên muốn chấm dứt đàm phán, một thỏa thuận bằng văn bản cuối cùng được soạn thảo với giải pháp hiện tại và được ký bởi tất cả các bên [170].

2.2.4.3. Hòa giải truyền thống kết hợp với sự hỗ trợ của công nghệ trực tuyến

Các công ty hòa giải đã thành lập các trang web như Internet Neutral (http://www.internetneutral.com), SquareTrade (http://www.squaretrade.com) và WebMediate (http://www.webmediate.com) để tạo điều kiện GQTC. Mặc dù các trang web này chủ yếu dựa vào các công nghệ trực tuyến như e-mail, phòng trò chuyện trực tuyến và nhắn tin tức thời, chúng cũng kết hợp nhiều phương thức truyền thông truyền thống vào quá trình đàm phán. Thông thường, một bên liên hệ với bên cung cấp dịch vụ và điền vào biểu mẫu trực tuyến xác định sự cố và hướng giải quyết. Một hòa giải viên sau đó xem xét biểu mẫu và liên hệ với bên kia để xem họ có tham gia phiên hòa giải. Nếu bên kia đồng ý tham gia, họ có thể tự điền mẫu hoặc trả lời thông qua e-mail. Sự trao đổi quan điểm ban đầu này có thể giúp các bên hiểu tranh chấp tốt hơn và có thể đạt được thỏa thuận. Nếu tranh chấp vẫn còn chưa được giải quyết, hòa giải viên sẽ làm việc với các bên để giúp xác định các vấn đề, nêu rõ lợi ích, và đánh giá các giải pháp tiềm năng.

Internet Neutral [159] cho phép các bên lựa chọn một số phương án HGTT, bao gồm e-mail, tin nhắn tức thời, phòng hội thảo trò chuyện và/hoặc hội nghị video. Tuy nhiên, chi phí khác nhau tùy thuộc vào công nghệ trực tuyến được sử dụng và thời gian các phiên hòa giải [159]. Đối với các phiên hòa giải dựa vào các công nghệ khác ngoài e-mail (ví dụ: phòng hội thảo trò chuyện hoặc hội nghị truyền hình), các bên được tính phí nửa ngày là $ 250 (và sau đó $ 125 mỗi giờ sau nửa ngày), được chia đều giữa các bên. Tranh chấp hoàn toàn dựa vào e-mail được tính cho thời gian mà hòa giải viên dành thời gian chuẩn bị, gửi và xem xét email. Lệ phí thay đổi từ $ 1 đến $ 6 mỗi phút, tùy thuộc vào số tiền tranh chấp. Internet Neutral sử dụng phần mềm hội nghị cho phép người hòa giải trao đổi với các bên trong các kênh mạng được chỉ định hoặc các phòng trên mạng được truy cập bằng mật khẩu. Trong thời gian hòa giải, phần mềm cho phép các bên liên lạc qua hai kênh: một kênh là cho một cuộc đối thoại riêng giữa một bên và hòa giải viên, trong khi kênh còn lại là một cuộc mở đối thoại với tất cả những người tham gia, bao gồm cả hòa

giải viên.

Trong khi đó, SquareTrade [169] không thu phí cho các bên trong giai đoạn đầu trong quá trình GQTC. Trong giai đoạn ban đầu này, các bên cố gắng đạt được thỏa thuận bằng cách liên lạc trực tiếp với nhau thông qua công cụ đàm phán trực tuyến của SquareTrade, một công cụ giao tiếp hoàn toàn dựa trên web tự động. Nếu các bên không thể giải quyết vụ việc thông qua đàm phán trực tiếp, sau đó họ có tùy chọn yêu cầu trợ giúp từ hòa giải viên. SquareTrade cẩn thận giải thích rằng hòa giải viên không phải là thẩm phán hay trọng tài, mà chỉ tìm kiếm cách để tạo điều kiện cho cuộc thảo luận theo hướng giải pháp tích cực giữa các bên. Người hòa giải sẽ chỉ đề xuất một giải quyết nếu các bên yêu cầu điều đó. Ngay sau đó, khuyến nghị của hòa giải viên là không ràng buộc đối với các bên.

WebMediate cung cấp một loạt các dịch vụ hòa giải không gian mạng cùng với các hệ thống GQTC, bao gồm cả trọng tài [175]. Công ty tuyên bố họ là công ty duy nhất cung cấp một loạt các quy trình HGTT - thay thế, được thực hiện đồng thời hoặc tuần tự [144]. WebMediate cung cấp cho các bên một cơ hội để bắt đầu với các cơ chế GQTC ít mạnh mẽ hơn, nếu những điều đó không đạt được một giải pháp, để chuyển sang cách thức GQTC hiệu quả hơn. Hầu như tất cả các trường hợp WebMediate vào hệ thống của họ thông qua một quy trình hòa giải không gian mạng hoàn toàn tự động, WebSettlement, tương tự như các quy trình hoàn toàn tự động được thảo luận ở trên [177]. Nếu tranh chấp không được giải quyết thông qua WebSettlement, thì các bên có thể có thể chọn một trang mạng HGTT có kinh nghiệm, để tạo điều kiện cho việc thảo luận về tranh chấp và hỗ trợ trong việc xác định và đánh giá các lựa chọn để giải quyết.

2.2.5. Các nguyên tắc của giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến

HGTT là một quy trình tích hợp giữa yếu tố con người và yếu tố công nghệ. Để bảo đảm cho quy trình HGTT được thực hiện một cách đúng luật, minh bạch, hiệu quả và nhanh chóng thì các cá nhân, tổ chức tham gia vào quá trình HGTT và các yếu tố trực tuyến được sử dụng luôn phải tuân thủ một số nguyên tắc nhất định. Có thể chia những nguyên tắc của HGTT thành hai nhóm dựa vào bản chất của HGTT đó là nguyên tắc của quá trình ADR và nguyên tắc ứng dụng hình thức trực tuyến.

Trước nhất, quá trình HGTT cần duy trì và đảm bảo những nguyên tắc của Hòa giải truyền thống mà quan trọng là nguyên tắc tự nguyện, trung lập, bình đẳng, tự

định đoạt và chung thẩm. Đây được xem là nguyên tắc nền tảng cho quá trình GQTC bằng phương thức Hòa giải, nên quá trình Hòa giải dù có được diễn ra dưới hình thức, cơ chế nào thì những nguyên tắc nguồn cội này vẫn cần được chú trọng.

- *Nguyên tắc tự nguyện:* Nguyên tắc này được đánh giá là một trong những yếu tố tiên quyết cho sự thành công của một vụ Hòa giải. Tự nguyện được biểu hiện việc các bên không bị ép buộc tham gia Hòa giải (các bên sẵn sàng tham gia thảo luận không có sự bắt buộc); tiến trình Hòa giải nên được các bên cùng tham gia kiểm soát ở mọi thời điểm; và kết quả Hòa giải nên được nhất trí đồng thuận. Khi các bên đã đồng ý thảo luận thì Hòa giải không phải là nhằm mục đích buộc các bên phải đi đến một thỏa hiệp cuối cùng. Các bên có quyền quyết định cuối cùng về việc tranh chấp có được giải quyết bằng một thỏa thuận hoà giải thành hay không. Nguyên tắc này loại trừ tất cả các hình thức cưỡng ép.

Tuy nhiên, bên liên quan tới quá trình Hòa giải không phải luôn tán thành nhu cầu bắt đầu quá trình Hòa giải. Vì vậy, nếu chính quyền của một số quốc gia đưa ra những qui định bắt buộc phải thực hiện hòa giải theo các trình tự được đưa ra, liệu có thể xem điều này là xâm phạm thủ tục Hòa giải và nguyên tắc tự nguyện hay không? Ở đây, tưởng chừng như là một sự vi phạm nguyên tắc tự nguyện khi mà những người đang ở trong mâu thuẫn thường có những cảm xúc tiêu cực đối với bên kia, và không thể có những phản hồi mang tính xây dựng nhưng chính vì những qui định bắt buộc như vậy sẽ giúp cho các bên bước vào một quá trình GQTC mang tính thân thiện như hòa giải. Ngoài ra, nguyên tắc tự nguyện vẫn đúng khi sự tự nguyện của các bên được thể hiện thông qua thái độ hợp tác hay không trong quá trình hòa giải. Nguyên tắc tự nguyện không chỉ được áp dụng đối với các bên mà còn đối với cả Hòa giải viên bởi thái độ, tâm lý và cách tiếp cận sẽ đảm bảo quá trình Hòa giải thành công. Sự tự nguyện là nguyên tắc cơ bản của Hòa giải, bởi không có sự tự nguyện thì quá trình sau này của thỏa thuận GQTC sẽ không thể thực hiện được. Việc đồng ý Hòa giải ban đầu của các bên sẽ giúp tranh chấp có khả năng được giải quyết một cách tự nguyện mà không có sự can thiệp của nhà cầm quyền và những thủ tục bắt buộc.

- *Nguyên tắc trung lập:* đây là nguyên tắc Hòa giải viên buộc phải tuân thủ, hay nói cách khác, nguyên tắc trung lập dường như được tạo lập để Hòa giải viên thực hiện đúng trách nhiệm và chức năng của mình. Việc tiến hành Hòa giải một

cách công bằng là nghĩa vụ của Hòa giải viên. Hòa giải viên phải luôn đối xử hoàn toàn công

bằng với các bên, làm như vậy sẽ xem xét được cụ thể tình huống tranh chấp. Mặc dù vậy, sẽ có 2 yếu tố của quá trình Hòa giải có thể dẫn đến sự thiên vị của Hòa giải viên: Thứ nhất là những cuộc đối thoại giữa một bên và Hòa giải viên không (thường thì sẽ không thực hiện) được biết đến bởi bên còn lại; Thứ hai, hệ thống Hòa giải không thể loại bỏ thực tế là Hòa giải viên có thể có thành kiến cá nhân không được bộc lộ đối với một Bên và ngược lại, ưu ái bên còn lại hơn từ đó sẽ dễ tạo ra việc ủng hộ một bên trong quá trình Hòa giải.

- *Nguyên tắc bình đẳng:* Nguyên tắc này bao gồm sự bình đẳng về địa vị pháp lý, và cơ hội tham gia Hòa giải của các bên. Điều này không được ưu tiên hay bị giới hạn bởi chủng tộc, màu da, thể chế chính trị, tôn giáo, giới tính, tài sản và ngôn ngữ. Lưu ý rằng những nguyên tắc này cần được áp dụng cho cả cá nhân và tổ chức. Các bên tham gia quá trình Hòa giải có quyền ngang nhau.

- *Nguyên tắc tự định đoạt:* Nguyên tắc này đảm bảo quyền lợi của các bên trong việc nhận diện và bảo vệ quyền và lợi ích theo sự định đoạt của họ, sử dụng cách thức tố tụng và biện pháp bảo vệ được luật quy định. Sự tự chủ về ý chí là yếu tố chính của nguyên tắc tự định đoạt. Tự chủ ý chí được biểu hiện qua việc lựa chọn cách thức, điều kiện, hình thức,... của việc GQTC. Nguyên tắc tự định đoạt phụ thuộc vào sự hợp tác của các Bên, và nó là điểm nhấn của Hòa giải, vì các bên phải cùng tích cực tìm ra giải pháp và sự đồng thuận chung. Hòa giải viên tham gia GQTC với vai trò trung lập, Hòa giải viên không đề ra giải pháp cho vấn đề mà chỉ giúp các bên thương lượng và tự tìm ra thỏa thuận chung.

- *Nguyên tắc chung thẩm:* Nguyên tắc này được đưa ra để đảm bảo thỏa thuận Hòa giải sẽ có giá trị ràng buộc và thi hành bởi các bên trong tranh chấp. Mặc dù kết quả của quá trình Hòa giải không có giá trị ràng buộc pháp lý cao như một bản án của Tòa hay như một phán quyết của Trọng tài, song việc các bên tham gia quá trình Hòa giải nên hiểu và tuân thủ nguyên tắc chung thẩm sẽ giúp kết quả Hòa giải có ý nghĩa thực tế. Bất kỳ thảo thuận Hòa giải chính thức nào, dù là toàn bộ hay một phần thỏa thuận, cũng cần được hợp pháp hóa một cách nhanh chóng.

Bên cạnh những nguyên tắc đã đề cập ở trên, với sự tham gia của dạng thức trực tuyến sẽ làm cho một số nguyên tắc của hòa giải trở nên đặc thù khi áp dụng vào

HGTT. Các nguyên tắc được liệt kê sau đây có vai trò quan trọng tương đương và được coi là một khuôn khổ đan xen và phụ thuộc lẫn nhau.

- *Nguyên tắc đạo đức:* Việc việc can thiệp của CNTT và áp dụng nhanh chóng các hệ thống HGTT đặt ra một yêu cầu bức thiết phải thiết lập và đảm bảo duy trì các nguyên tắc đạo đức. Các nguyên tắc đạo đức cho HGTT được thiết kế để nâng cao chất lượng, hiệu quả và phạm vi của các quy trình GQTC với các yếu tố công nghệ. Được kết hợp với nhau, chúng có thể cung cấp một nền tảng cho các thực tiễn, tiêu chuẩn, quy tắc, trình độ và nỗ lực chứng nhận tốt nhất trong GQTC và các lĩnh vực liên quan giải quyết các quy trình và thực tiễn GQTC.

- *Nguyên tắc tiếp cận:* Khả năng tiếp cận, việc thiết kế và thực hiện quy trình HTTT không chỉ tính đến phạm vi, số lượng người có thể tham gia mà còn cần tính toán đến sự khác biệt về văn hóa, khu vực pháp lý trên thực tế, cũng như những rào cản khác có thể cản trở sự tiếp cận quá trình HGTT và các quy trình công lý, cho dù chính thức hay không chính thức. Các hệ thống và quy trình HGTT tạo điều kiện thuận lợi và không giới hạn quyền đại diện cho các bên trong các quy trình GQTC [139].

- *Nguyên tắc trao quyền:* Hệ thống và quy trình HGTT được thiết kế và thực hiện theo cách tìm kiếm sự phát triển và thay đổi tích cực cho cá nhân, tập thể, các mối quan hệ xã hội, từ đó tăng khả năng tiếp cận công lý và tăng sự hiệu quả trong việc lựa chọn và ra quyết định.

- *Nguyên tắc bảo mật:* việc phát triển và triển khai các hệ thống, quy trình và người thực hành HGTT duy trì bảo mật theo tất cả các nghĩa vụ pháp lý và theo cách phù hợp, đặc biệt, với các nguyên tắc nghĩa vụ pháp lý, tham gia có hiểu biết, bảo mật và minh bạch. Tất cả các nỗ lực cần thiết và hợp lý phải được thực hiện để đảm bảo rằng dữ liệu và liên lạc giữa các bên và các thực thể khác liên kết với quy trình HGTT được bảo mật đến mức tối đa theo luật pháp.

- *Nguyên tắc trung thực,* các quy trình HGTT được thiết kế và thực hiện với mục đích dữ liệu được thu thập, quản lý và trình bày theo cách để đảm bảo dữ liệu không bị trình bày sai hoặc trình bày ngoài ngữ cảnh.

- *Nguyên tắc hiểu biết*: trong quá trình phát triển và triển khai các hệ thống và quy trình HGTT, nỗ lực tích cực được thực hiện để đảm bảo (1) công bố rõ ràng cho

người tham gia về tất cả thông tin về rủi ro và lợi ích của quy trình, (2) năng lực của người

tham gia để đánh giá thông tin về việc tham gia vào quy trình , (3) sự hiểu biết của những người tham gia thông tin, (4) bất cứ khi nào có thể, sự chấp nhận tự nguyện của những người tham gia về những rủi ro khi tham gia; và bất cứ khi nào sự đồng ý tự nguyện là không thể do tính chất bắt buộc của sự tham gia hơn là điều đó được minh bạch.

- *Nguyên tắc về thông tin liên quan:* Trong việc xây dựng và triển khai các hệ thống và quy trình HGTT, nỗ lực tích cực được thực hiện để đảm bảo (1) thông báo rõ ràng cho người tham gia về mọi rủi ro và lợi ích của quá trình, (2) năng lực của người tham gia để đánh giá thông tin về việc tham gia vào quá trình, (3) sự hiểu biết của những người tham gia thông tin, (4) bất cứ khi nào có thể, sự chấp nhận tự nguyện của những người tham gia đối với các rủi ro khi tham gia; và bất cứ khi nào có sự đồng ý tự nguyện do tính chất bắt buộc tham gia và không có sự minh bạch.
- *Nguyên tắc tích hợp:* Các quy trình HGTT được tích hợp một cách hiệu quả cả bên trong một hệ thống mạng và bên ngoài với các hệ thống mạng khác. Công nghệ phục vụ quá trình giải quyết triệt để càng nhanh càng tốt. Việc áp dụng công nghệ và GQTC được thiết kế và thực hiện trong bối cảnh liên kết của chúng với các hệ thống và mạng hiện có khác và kiến thức về những hệ thống mới sẽ nổi lên. Điều này được thực hiện với sự chú ý đặc biệt đến sự tích hợp với các thực thể công cộng để tăng cường tính bao hàm và tiếp cận công lý [139].

2.2.6. Ưu điểm và nhược điểm của giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến

2.2.6.1. Ưu điểm của hòa giải trực tuyến

- *Thuận tiện và tiết kiệm chi phí: Thứ nhất*, cho phép các bên trao đổi trong điều kiện không giới hạn khoảng cách địa lý [152]. Đây chính là một điểm cộng lớn của hình thức HGTT so với hòa giải truyền thống thông thường khi xét trong trong trường hợp giải quyết các tranh chấp phát sinh có yếu tố nước ngoài, các bên tham gia gặp khó khăn trong việc di chuyển hoặc các tranh chấp quy mô nhỏ. Đối với những trường hợp này, chi phí đi lại thực sự là một vấn đề lớn so với chi phí của cả quá trình hòa giải vì việc di chuyển đến các địa điểm trung gian hòa giải thậm chí còn tiêu tốn những khoản tiền nhiều hơn cả chi phí cho hòa giải. Thêm vào đó hòa giải viên trong hình thức này cũng không còn bị giới hạn phạm vi địa lý của mình trong việc nhận giải quyết các tranh chấp. Ví dụ tại Hong Kong, Hiệp hội Luật sư Hong Kong và Hội

Luật gia Hong Kong đã đang hợp tác thành lập và triển khai eBRAM (Electronic Business Related Arbitration and Mediation) – một nền tảng (platform) chung phục vụ cho HGTT, được kỳ vọng sẽ cắt giảm triệt để các chi phí cho việc đi lại và tổ chức các cuộc gặp trực tiếp [190].

Thứ hai, trong hòa giải truyền thống, các bên tham gia tranh chấp buộc phải có mặt trong các buổi hòa giải và thực hiện trao đổi với hòa giải viên theo phiên, việc này có thể gây lãng phí thời gian cho bên còn lại. Trong khi đó, HGTT cho phép hòa giải 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…). HGTT 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 hòa giải trên mạng là thuận tiện hơn rất nhiều [75]. Thêm vào đó, thay vì để những khó khăn về lịch trình có thể phát sinh trong hòa giải truyền thống, cụ thể là việc sắp xếp thời gian và địa điểm cho các cuộc họp, HGTT cho phép các bên có thể tham gia đàm phán khi họ sẵn sàng và vào thời điểm thuận tiện [152]. Các hòa giải viên còn có thể họp riêng với một hoặc cả hai bên theo hình thức trực tuyến mà không gây ảnh hưởng đến dòng hòa giải [152].

Thứ ba, các hình thức HGTT 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 hòa giải viên. Hình thức hòa giải này đặc biệt hiệu quả với những tranh chấp liên quan nhiều đến tiền bạc và ít ràng buộc về mặt pháp lý [152]. 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 [152]. 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 hòa giải 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 hòa giải viên bởi vì trong một số tình huống, sự có mặt của hòa giải viên à

không cần thiết [79].

Thứ tư, đặc điểm nổi bật nhất của HGTT đó chính là việc có 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 hòa giải viên và các bên đều thuận tiện hơn.

Như với hòa giải truyền thống, một lợi ích của hòa giải qua Internet là nó có thể tạo điều kiện tiết kiệm đáng kể khi so sánh với kiện tụng truyền thống, có thể cực kỳ tốn kém. Vì tranh chấp trực tuyến có thể nảy sinh giữa các cá nhân với khoảng cách địa lý lớn và thậm chí ở các quốc gia khác nhau, ít nhất một trong các bên sẽ được yêu cầu di chuyển một quãng đường dài nếu họ quyết định dựa vào thủ tục GQTC truyền thống. Trên thực tế, HGTT có thể là lựa chọn khả thi duy nhất cho những cá nhân không đủ khả năng đi xa, hoặc cho những người liên quan đến tranh chấp thương mại điện tử với khả năng chi trả thấp. Với phí luật sư có lẽ là chi phí lớn nhất trong một vụ kiện truyền thống, hoặc thậm chí đôi khi hòa giải truyền thống, các bên có thể tiết kiệm rất nhiều tiền bằng cách sử dụng HGTT, trong đó việc thuê một luật sư thường là không cần thiết. Ví dụ, nếu các bên đã xác định trách nhiệm pháp lý và tranh chấp của họ chỉ dựa trên việc giải quyết bằng tiền, thì hầu hết các trang web HGTT tự động có thể là đủ để GQTC của họ (Lan Q. Hang, 2001) [81]. Ngoài ra, cũng phải kể đến sự tiết kiệm chi phí đáng kể vì HGTT không yêu cầu các bên trả tiền cho các cuộc gọi điện thoại đường dài hoặc các cuộc đàm phán trực tuyến bằng hình ảnh.

Ngoài ra còn có một số lợi ích xuất phát từ bản chất không đồng bộ của việc liên lạc qua e-mail. Tin nhắn không được truyền trực tiếp, nhưng có thể được viết và gửi đi sau đó. (Jim Melamed, 2002) Vì e-mail cũng như các bài đăng trên web có thể được viết, đăng và trả lời bất cứ lúc nào, do đó việc tham gia HGTT thực sự thuận tiện hơn. Có rất nhiều khó khăn có thể phát sinh trong việc lên lịch hẹn gặp khi hòa giải truyền thống, trong đó cần phải sắp xếp thời gian và địa điểm cho các cuộc họp. Còn với HGTT thì các bên có thể tham gia đàm phán khi họ sẵn sàng và vào thời điểm thuận tiện. Người hòa giải có thể họp kín với một hoặc cả hai bên một cách riêng tư, không ảnh hưởng đến quá trình hòa giải. Lượng thời gian bị lãng phí mà các bên tranh chấp phải trải qua cũng giảm, vì ngược lại với hòa giải truyền thống, hòa giải viên có thể dành thời gian cho một bên mà không lãng phí thời gian của

bên kia.

Còn trong hòa giải truyền thống thì người còn lại thường phải chờ đợi giai đoạn hòa giải tiếp theo.

Cũng có thể thấy rằng sẽ có các đóng góp thấu đáo hơn, được chuẩn bị kỹ càng từ các bên do họ có quyền chỉnh sửa tin nhắn trước khi gửi chúng. Tính năng không đồng bộ của việc trao đổi trên Internet tạo điều kiện giao tiếp tốt nhất vì các bên có thể sửa lại lời lẽ của mình, cái mà đôi khi tương phản với những câu trả lời đầu tiên (thường là bốc đồng) có thể thấy trong hòa giải trực diện. Ngoài ra, nhiều cơ chế HGTT, chẳng hạn như các trang web hòa giải tự động, đều trong trạng thái hoạt động cả ngày và mọi ngày trong năm. Người tranh chấp có thể tiến hành đàm phán GQTC ngay lập tức, thay vì chờ đợi một thời gian dài để ra tòa.

- *Không bị can thiệp:* Trong khi những người phản đối HGTT cho rằng việc không thể đọc giao tiếp phi ngôn ngữ thông qua giao tiếp trực tuyến, có những lợi thế để nói qua văn bản. Ngôn ngữ cơ thể và tín hiệu phi ngôn ngữ có thể bị hiểu sai và vô tình dẫn đến tình trạng bế tắc trong phiên hòa giải trực tiếp. Các tín hiệu đơn giản, chẳng hạn như khoanh tay hoặc đảo mắt có thể biến một khu định cư thành công thành một trò chơi trả thù và bế tắc. Ngoài ra, bởi vì giọng điệu không được truyền tải một cách tự nhiên thông qua giao tiếp bằng văn bản, hành vi đối kháng hoặc gây hấn, bao gồm cả la hét hoặc cử chỉ tiêu cực, sẽ không được truyền đạt nếu không có bên nghĩ về nó trước đó. Khi giao tiếp phi ngôn ngữ được loại bỏ khỏi cuộc đối thoại, các bên buộc phải tập trung vào nội dung của tin nhắn, thay vì các cử chỉ có khả năng gây mất tập trung có thể thay thế các vấn đề quan trọng. Quá trình loại bỏ các cử chỉ vốn có từ một cuộc trò chuyện có thể thúc đẩy một môi trường thân thiện hơn để các bên tập trung vào vấn đề của cuộc xung đột. Do đó, HGTT phù hợp cho các bên có khả năng tham gia vào giao tiếp phi ngôn ngữ thù địch.

- *Sự vắng mặt của cuộc trò chuyện thực tế:* Các cuộc trò chuyện trực tiếp có thể làm tăng căng thẳng trong quá trình hòa giải vì các bên tranh chấp bị áp lực phải trả lời đối thủ mà không có đủ thời gian để nghĩ ra phản ứng hợp lý nhất. Trong những giây phút hòa giải rất xúc động, một người tham gia có thể đưa ra một tuyên bố đầy tiếc nuối trong thời điểm nóng bỏng, phá vỡ toàn bộ quá trình hòa giải. Mặt khác, HGTT cho phép mỗi bên hạ nhiệt trước khi trả lời. Những người tham gia có thể sử dụng khoảng thời gian để phản ánh về tình trạng và cách trả lời thích hợp.

Sau đó,

mỗi phản ứng có thể được xây dựng cẩn thận hơn và loại bỏ các chấp trước cảm xúc không cần thiết. Các nghiên cứu chứng minh rằng hành động đánh máy và trì hoãn thời gian tiếp theo dẫn đến việc những người tham gia tập trung nỗ lực vào nội dung tuyên bố của họ, khiến mỗi câu trả lời trở nên dễ hiểu và trực tiếp hơn [25].

Cuối cùng, mỗi bên có thể đánh giá sự thật bằng cách xem xét các tài liệu và thông tin dựa vào thời gian của họ, thay vì lãng phí thời gian của bên đối lập và hòa giải viên trong buổi hòa giải trực tiếp. Hòa giải viên cũng có thể được hưởng lợi từ các khoảng thời gian giữa mỗi phản hồi vì họ đang xử lý các tuyên bố tập trung từ các bên tranh chấp và cũng có cơ hội phản ánh các tuyên bố đó vào thời gian của mình. Hòa giải viên sẽ không phải lãng phí thời gian để đảm bảo rằng mỗi bên tham gia tích cực vào cuộc trò chuyện vì những người tham gia đàm phán và liên lạc với nhau theo một cách trực tuyến khác. Cụ thể, các bên không thể điều chỉnh lẫn nhau. Những phương thức liên lạc này làm cho nhiệm vụ của người hòa giải trở nên vất vả hơn khi cô phải đảm bảo rằng mỗi bên đều lắng nghe nhau.

Tương tác trực tuyến, tuy nhiên, không để lại chỗ cho sự gián đoạn. Ngoài ra, HGTT yêu cầu những người tham gia tích cực tương tác với nhau bằng cách đọc, đánh giá và viết tin nhắn để phản hồi. Các câu trả lời bằng văn bản được đặt nhiều hơn trong đá, thay vì dựa trên hồi ức và bộ nhớ bị lỗi. Do đó, bằng chứng chứng minh rằng các bên có nhiều khả năng tinh chỉnh giao tiếp khi nó được viết [17]. Hòa giải viên cũng có thể thuận lợi từ việc có thể đưa ra một danh sách các giải pháp tiềm năng hoặc các tình huống giả định mà mỗi bên có thể xem xét.

- *Tránh những phức tạp về vấn đề thẩm quyền:* Theo nghiên cứu của Jennifer Sackin đã chỉ ra rằng GQTC bằng HGTT giúp tránh những vấn đề phức tạp liên quan đến thẩm quyền, đặc biệt khi các bên ở khoảng cách xa về địa lý [101]. Vì sự phức tạp liên quan đến việc lựa chọn quyền Tài Phán có thể khiến cho việc giải quyết xung đột hoàn toàn không khả thi nếu không có diễn đàn trực tuyến. Hơn nữa, các bên trong áp dụng GQTC bằng HGTT có thể tự ràng buộc nhau giải quyết thông qua thỏa thuận nên có thể tránh được các vấn đề về thẩm quyền.

- *Các bên ẩn danh:* HGTT được thực hiện mà không cần hòa giải 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 hòa giải 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 hòa giải 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. Chẳng hạn, các công ty bảo hiểm và các cơ quan chính phủ thường giải quyết các xung đột của họ chỉ trong một thiết lập trực tuyến. Trong các loại tình huống này, lợi ích của việc ẩn danh có thể được bảo tồn trong phiên HGTT để giúp đỡ những người thiểu số có thể bị thiệt thòi từ hình thức hòa giải thông thường.

- *Hạn chế các vấn đề liên quan đến thái độ, cảm xúc và hành vi của các bên: Thứ nhất*, có thể khẳng định rằng việc giao tiếp không trực tiếp giúp loại bỏ những phân biệt liên quan đến địa vị xã hội, giới tính, chủng tộc, người khuyết tật [180]. *Thứ hai*, việc trao đổi không trực diện cũng giúp tránh những khả năng xảy ra xung đột do cảm xúc và thái độ giữa các bên trở nên trầm trọng hơn khi gặp mặt, ví dụ như phản đối quá kịch liệt, tranh cãi gay gắt, vv. Từ đó quan điểm của các bên đưa đến hòa giải

viên cũng khách quan hơn. *Thứ ba*, việc tăng cường trao đổi qua văn bản trong áp dụng hình thức HGTT giúp đảm bảo tiến trình hòa giải mà không bị ngắt quãng hoặc rơi vào thế bí như hòa giải trực diện truyền thống. Lí do là vì trao đổi bằng hình thức văn bản giúp các bên có thời gian cân nhắc để đưa ra những thông tin chính xác và có cho mình cũng như cho việc GQTC nhất.

2.2.6.2. Nhược điểm của hòa giải trực tuyến

Bên cạnh những ưu điểm đã được đề cập như trên của việc áp dụng HGTT trong GQTC cũng không thể phủ nhận những điểm còn hạn chế của hình thức hòa giải này. Theo phân tích của Joel Eisen, thực tế việc hòa giải 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."* [72] Và cũng giống như hòa giải thông thường, tại nhiều quốc gia, tính pháp lý của kết quả hòa giải chưa được quy định rõ ràng. Hòa giải không đủ thỏa đáng và sau tất cả, các bên vẫn có thể phải nhờ đến Tòa án hoặc Trọng tài.

Sau đây, nghiên cứu sẽ chỉ ra một số điểm còn hạn chế của hình thức HGTT so với hòa giải truyền thống như sau:

- *Một số khó khăn trong việc xác định thông tin: Thứ nhất*, 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 hòa giải 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, đó là vấn đề mạo danh. Việc các bên cung cấp thông tin lên trang web hòa giải hoặc cung cấp thông tin cho hòa giải 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 hòa giải viên mạo danh,....

Thứ ba, hình thức HGTT gây ra một số khó khăn cho hòa giải viên trong việc nắm bắt thông tin về thái độ, tâm lý của các bên tranh chấp. Trong khi hòa giải truyền thống được thiết lập là những cuộc đối thoại trực tiếp giữa nhiều bên thì HGTT lại không phát huy được hết những những ưu điểm từ hình thức này bởi vì mọi trao đổi đều được thực hiện qua màn hình máy tính. Ví dụ về việc trao đổi qua email, dù hình thức này tạo nhiều thuận tiện như đã được nêu trên thì hạn chế của nó là khiến cho việc đưa ra trọng lượng về cảm xúc trong hòa giải trở nên khó khăn khi chỉ thông qua những dòng chữ được gửi [152]. Trong trường hợp việc trao đổi được thực hiện bằng các hình thức video trực tuyến thì *"các thông tin khi trao đổi có thể không thể hiện hết âm sắc, cao độ và âm lượng của người tham gia và không thể truyền tải tốt các tín hiệu cảm xúc"*. [152]

- *Vấn đề bảo mật.* Trong nghiên cứu của mình, M. Ethan Katsch, đã đề cập đến về vấn đề bảo mật tài liệu hòa giải trong môi trường Internet [160]. 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 HGTT 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 hòa giải truyền thống bởi vì chúng ta thường rất tuân thủ các thủ tục trong mô hình hòa giải truyền thống nhưng thực tế*

lại bỏ qua hoặc xem nhẹ các thủ tục đó khi làm việc trực tuyến". [71] Điều này có thể gây cản trở cho mục đích ban đầu của HGTT 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 hình thức HGTT. 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 HGTT.

- *Sự thiếu tiếp xúc giữa người với người.* Có một điều gần như cả thế giới đều đồng ý rằng hòa giải có hiệu quả nhất nếu các bên tham gia tranh chấp có mặt trước hòa giải viên. Như Joel Eisen lập luận, nghịch lý lớn của HGTT là nó áp đặt một khoảng cách điện tử cho các bên, trong khi hòa giải thường là một hình thức GQTC bằng miệng được thiết kế để đưa những bên có liên quan vào một cuộc hội thoại trực diện (Joel B. Eisen, 1998) [73] Hòa giải thường dựa trên một cuộc thảo luận trực tiếp, không chính thức về các vấn đề giữa những người tham gia. Điều quan trọng, nếu không muốn nói là không thể thiếu, là phải tạo được một bầu không khí trong đó các bên tin tưởng người hòa giải để giúp họ đạt được một giải pháp cho tranh chấp của họ. Cuộc đàm phán chắc chắn hiệu quả hơn khi các bên có thể giao tiếp với nhau một cách tự do. Ví dụ, giúp các bên lắng nghe và hiểu mối quan tâm của nhau, đồng cảm với nhau, trút ra những cảm xúc và đối mặt với cảm xúc của nhau được coi là một điều quan trọng của việc hòa giải. Đối với nhiều người, hòa giải là vì họ có thể "thông gió" hết những cảm xúc và suy nghĩ mà họ sẽ không thể bộc lộ ra trong một khung cảnh trang trọng hơn như phòng xử án. Một cơ hội để nói trực tiếp với bên đối diện cách nhìn nhận vụ việc của bản thân và bày tỏ những cảm xúc đi kèm có thể là "chất gây nghiện" cho những người tham gia phiên hòa giải.

Mặt khác, HGTT làm mất đi tính năng động của hòa giải truyền thống vì nó diễn ra khi mọi người có khoảng cách với nhau và trước màn hình máy tính, thay vì giao tiếp mặt đối mặt. Ví dụ, việc thay thế đối thoại trực diện bằng việc gửi email gây khó khăn cho việc đưa ra bất kỳ nhân tố cảm xúc nào trong hòa giải. Trong các tranh chấp trên Internet, có khoảng cách lớn giữa các bên về mặt tâm lý và những rào cản lớn để tạo ra một cuộc đối thoại mở giữa họ: thường không có kết nối hoặc bất kỳ liên hệ cá nhân nào giữa các bên trước khi tham gia hòa giải, và cũng không hy vọng gì họ sẽ có mối quan hệ nào sau đó. Như vậy, hiệu quả của HGTT bị thách thức chính bởi thiếu sự kết nối cá nhân. Ngoài ra, việc liên lạc trực tuyến không thể

hiện âm biến,

cao độ và âm lượng của những người tham gia và không thể truyền tải tính cách hoặc tín hiệu cảm xúc của các bên. Bày tỏ cảm xúc trong một cuộc đối thoại mặt đối mặt sẽ đưa ra một bối cảnh phong phú và có ý nghĩa hơn so với những văn bản bày tỏ cảm xúc trong một cuộc trao đổi email. Theo cách này, sẽ khó khăn hơn để đánh giá tính linh hoạt của một bên cụ thể, hoặc sự mãnh liệt về mặt cảm xúc của họ hay sự tự tin của họ về các vấn đề cụ thể.

- *Hạn chế về sự đa dạng các hình thức tranh chấp:* Tuỳ vào phương thức được lựa chọn, hoà giải trực tuyến thể hiện những mặt hạn chế khác nhau. Ví dụ: HGTT bằng phương pháp tự động hoàn toàn chỉ được thực hiện với một số hình thức tranh chấp nhất định và hoàn tất hoà giải với điều kiện mức độ thoả thuận là vấn đề duy nhất chưa được giải quyết. Trên thực tế, để HGTT tự động hoạt động chính xác, các bên cần có sự thảo luận từ trước, thống nhất về những chi tiết cơ bản của tranh chấp và trách nhiệm về những tổn thất đã gây ra. Từ đó, các bên đã ngầm thống nhất rằng vấn đề duy nhất chưa được giải quyết là mức tiền bồi thường phù hợp. Gói gọn bước cuối cùng của quá trình thương lượng trong một mức tiền bồi thường nhất định sẽ giới hạn khả năng đổi mới trong thương lượng và định hướng có lợi cho cả hai bên, điều làm nên sự thành công của nhiều cuộc hoà giải truyền thống.

- *Vấn đề truy cập Internet:* Cơ sở kỹ thuật, công nghệ và khả năng truy cập Internet cũng là một trong số các nhược điểm của HGTT theo quan điểm của khách hàng sử dụng dịch vụ này. Một trong số đó là khả năng những nơi mà Internet không khả dụng sẽ làm hạn chế lượng khách hàng của dịch vụ HGTT. Bên cạnh đó cũng tồn tại khả năng một số khách hàng tiềm năng nhưng không thoải mái khi sử dụng Internet hay thiết bị công nghệ quá lâu.

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.

Ngoài ra, mặc dù HGTT có thể là một trong những lựa chọn ít tốn kém nhất để GQTC, các khoản phí tương đối khiêm tốn mà nó yêu cầu có thể vẫn nằm ngoài tầm với của nhiều cá nhân liên quan đến tranh chấp TMĐT. Vì tranh chấp trực tuyến thường liên quan đến một lượng tiền không lớn, chi phí HGTT là một vấn đề quan trọng cần cân nhắc. CyberSettle đưa ra mức phí $100 đối với bất kỳ khoản tranh chấp nào dưới $5000. (Cybersettle, 2002) Phí cho các dịch vụ của CyberSettle thường được trích ra từ chính khoản tranh chấp, mặc dù các hãng bảo hiểm có nghĩa vụ phải trả thêm $150 trong phí nộp và tham gia.(Cybersettle, 2003) Như vậy, đối với các tranh chấp vài trăm đô la, một bên có thể không sẵn sàng trả một phần ba khoản tranh chấp tiềm năng cho một dịch vụ giúp GQTC. Như vậy, tính hiệu quả của các cơ chế như trên để GQTC trực tuyến còn nhiều nghi vấn, trừ khi có rất ít, nếu có, phí. Với các khoản phí hiện tại mà các trang web này đang tính phí, khả năng cao là HGTT nằm ngoài tầm với của nhiều vụ tranh chấp thương mại điện tử.

- *HGTT vẫn còn là tương đối mới*. Mặc dù xã hội đang dần trở nên cởi mở hơn đối với các giải pháp trực tuyến, nhưng chỉ có một số ít các công ty trên cả nước cung cấp một nền tảng trực tuyến hiệu quả cho việc hòa giải. Vì vậy, thật là khó để có được sự đồng ý từ các bên liên quan để thử một cái gì đó mới. Các luật sư đã quá quen với các phiên hòa giải kéo dài trong nhiều ngày và tiêu tốn nhiều tiền bạc. Do đó, họ có thể hoài nghi về việc thử một phương pháp khác biệt như HGTT. Vì vậy cần phải làm việc với nhà cung cấp GQTC trực tuyến để truyền đạt quy trình và giúp tất cả các bên thoải mái là một cách tuyệt vời để lôi kéo bên kia vào tranh chấp.

2.3. Các yếu tố tác động đến hòa giải trực tuyến và các điều kiện để bảo đảm thực hiện hòa giải trực tuyến

2.3.1. Các yếu tố tác động đến hòa giải trực tuyến

2.3.1.1. Khung pháp luật

Để một phương thức GQTC được phát triển thì phải được thừa nhận bởi pháp luật, nếu không có sự thừa nhận này thì các bên tham gia vào tranh chấp sẽ không tin tưởng và không lựa chọn phương thức đó. Vì vậy khung pháp luật là yếu tố quan trọng để cho HGTT có thể được thực hiện, trong đó các vấn đề sau cần phải được qui định rõ ràng, đó là:

- Giá trị pháp lý của giao dịch điện tử: Sự thừa nhận giá trị pháp lý của các giao dịch điện tử và các vấn đề liên quan như giá trị văn bản, vấn đề bản gốc, vấn đề chữ ký và con dấu, vấn đề giá trị chứng cứ là dữ liệu điện tử theo quy định của pháp luật là yếu tố quan trọng, ảnh hưởng đến sựa lựa chọn GQTC bằng trực tuyến.

- Quy trình, thủ tục GQTC: Đây là một yếu tố quan trọng mà các bên tranh chấp thường cân nhắc khi GQTC như vấn đề về thẩm quyền; các giai đoạn tố tụng; sự mềm dẻo, tính linh hoạt của thủ tục tố tụng… So với qui định về thủ tục của trọng tài, tòa án, hòa giải truyền thống, quy trình, thủ tục HGTT linh hoạt hơn, tạo điều kiện giải quyết các tranh chấp xuyên biên giới.

- Khả năng thực hiện quyết định GQTC: thương lượng và trung gian hòa giải không có giá trị pháp lý bắt buộc các bên. Còn phán quyết của tòa án được thi hành bởi quy định của Nhà nước. Trong khi đó, phán quyết của trọng tài có thể bị vô hiệu. Tuy nhiên, trong HGTT, khung pháp lý về việc thừa nhận giá trị pháp lý quyết định HGTT nói chung và hình thức điện tử của quyết định này còn chưa rõ ràng ở nhiều quốc gia bởi vậy đây cũng là vấn đề cần lưu chế ý khi lựa chọn phương thức GQTC.

2.3.1.2. Môi trường văn hóa

Văn hóa – xã hội có ảnh hưởng sâu sắc đến hoạt động quản trị và kinh doanh của một doanh nghiệp, từ đó ảnh hưởng đến quá trình GQTC. Ở mỗi quốc gia có nên văn hóa xã hội khác nhau, điều này sẽ tác động đến sự lựa chọn các phương thức GQTC. Ở Việt Nam, xuất phát từ truyền thống văn hóa của dân tộc, cọi trọng tình cảm, tinh thần đoàn kết, tương thân, tương ái nên hòa giải được hình thành từ rất sớm, là phương thức giải quyết mâu thuẫn, xích mích, tranh chấp ở cộng đồng dân cư được củng cố và phát triển từ thời kỳ phong kiến đến ngày nay [130]. Đối với các doanh nghiệp với tâm lý "ngại va chạm", "ngại can dự vào các vấn đề liên quan đến pháp lý" (Lê Danh Dĩnh, 2009), thường thích giải quyết trong sự hòa bình, thân thiện, tránh va chạm. Tranh chấp về thương mại lại thường phức tạp, chịu nhiều sự điều chỉnh của các văn bản pháp luật. Chính vì vậy, khi xảy ra tranh chấp, các bên sẽ mong muốn lựa chọn những phương thức giải quyết mang tính hòa nhã, thân thiện như thương lượng, hòa giải hơn là sử dụng tòa án, trọng tài.

2.3.1.3. Môi trường kinh tế - xã hội

Các yếu tố này bao gồm tình hình kinh tế - xã hội nói chung, bao gồm vị trí địa lý, trình độ dân cư, cơ sở vật chất, các công cụ chính sách của nhà nước, cơ chế điều hành của Chính phủ. Vị trí địa lý tác động đến sự phát triển của HGTT, Canada là một quốc gia có sự phát triển mạnh mẽ trong việc áp dụng ODR và được áp dụng trong nhiều lĩnh vực, bao gồm thương mại, hôn nhân gia đình vì vị trí địa lý nhiều rừng, đồi núi, không thuận tiện đi lại do đó đây là một nguyên nhân dẫn đến người dân sử dụng HGTT. Trình độ nhận thức của dân cư tác động mạnh mẽ đến cách thức GQTC cũng như sự lựa chọn phương thức GQTC, với dân trí cao việc lựa chọn việc áp dụng công nghệ thông tin trong GQTC sẽ dễ dàng hơn khi họ đã được tiếp cận với công nghệ cao. Bên cạnh đó, các công cụ chính sách của nhà nước, cơ chế điều hành của Chính phủ đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng và thúc đẩy các phương thức GQTC. Trong xu thế phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, các quốc gia đều có chính sách thúc đẩy việc áp dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động kinh tế xã hội, với chính sách này thì HGTT sẽ được tạo điều kiện về mặt chính sách để phát triển, ngược lại đối với các quốc gia theo xu hướng khép kín, kiểm soát hệ thống thông tin thì trong môi trường đó HGTT sẽ không thể phát triển.

2.1.1.1. Toàn cầu hóa thương mại và hội nhập quốc tế

Toàn cầu hóa thương mại và hội nhập quốc tế đặt ra bài toán đối với các quốc gia đó là phải cắt giảm thuế quan và loại bỏ các biện pháp bảo hộ nền kinh tế, Thương mại quốc tế không chỉ liên quan đến các quốc gia và vùng lãnh thổ, mà còn bao gồm toàn bộ các chủ thể: từ các công ty, các chuyên gia đàm phán thương mại, các chủ doanh nghiệp, các nhà nhập khẩu, các nhà xuất khẩu và người tiêu dùng, cho tới các thể chế và các tổ chức xúc tiến thương mại, như các phòng thương mại, hoặc các nhà sản xuất (là chủ của những công ty đơn vị độc lập hay những người lao động được/ không được trả lương trong nền kinh tế chính thức hoặc không chính thức) [33], nó đồng thời đặt ra xu hướng phát triển thương mại phi biên giới, các giao dịch xuyên biên giới thông qua thương mại điện tử ngày càng phát triển, đi đôi với sự phát triển này là các tiềm ẩn về tranh chấp có thể xảy ra, vì vậy dẫn đến nhu cầu xây dựng các phương thức GQTC xuyên biên giới, gần đây nhất là việc ra đời công ước hòa giải Singapore, đòi hỏi các nhà làm luật ở các quốc gia phải tìm ra các

giải pháp nhằm hài

hòa hóa các qui định pháp luật về GQTC, điều này sẽ tác động tới quan điểm và cách thức phối hợp giữa các quốc gia về HGTT.

2.3.2. Các điều kiện bảo đảm để thực hiện hòa giải trực tuyến

2.3.2.1. Điều kiện về cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, internet

- Cơ sở hạ tầng CNTT: Các yếu tố cơ bản trong hạ tầng CNTT như phần cứng (máy tính, thiết bị mạng), phần mềm, viễn thông (dịch vụ viễn thông cố định, di động) và Internet đóng vai trò quan trọng để GQTC bằng trực tuyến. Nếu thiếu cơ sở hạ tầng CNTT hoặc cơ sở hạ tầng CNTT chưa phát triển thì không thể triển khai phương thức HGTT này.

- Sự am hiểu công nghệ: HGTT được xây dựng trên nền tảng CNTT, do đó nó đòi hỏi các bên tham gia tranh chấp có kiến thức về CNTT, đặc biệt là việc sử dụng các ứng dụng trên mạng Internet.

- Các ứng dụng dịch thuật: Ở nhiều nước đang phát triển, vẫn có thương nhân và luật sư trên 50 tuổi không sử dụng được Tiếng Anh, trong khi đó nó là ngôn ngữ phổ biến được các nhà cung cấp dịch vụ HGTT sử dụng. Đây là một trong những rào cản gây khó khăn trong việc GQTC nhưng nó vẫn có thể khắc phục được nhờ vào các ứng dụng dịch thuật.

- Vấn đề bảo mật, an toàn và an ninh mạng: Trong môi trường trực tuyến, các bên tranh chấp rất quan tâm đến việc làm thế nào để xác nhận danh tính của phía bên kia và vấn đề bảo mật thông tin được các nhà cung cấp dịch vụ HGTT được thực hiện như thế nào? Đặc biệt là đối với doanh nghiệp, các thông tin về cách thức kinh doanh, bí mật kinh doanh có thể bị công khai hoặc đánh cắp bởi sự tấn công của virus hoặc hacker (tin tặc). Đồng thời việc bảo mật, an toàn trong ODR cũng mang lại niềm tin cho người sử dụng.

2.3.2.2. Điều kiện về nguồn nhân lực

Yếu tố con người đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển của việc HGTT. Yếu tố này thể hiện mạnh sự ảnh hưởng thông qua năng lực của con người. Năng lực con người được biểu hiện hết sức đa dạng trong các lĩnh vực khác nhau, tuy nhiên, trong việc HGTT, năng lực này biểu hiện ở năng lực nhận thức và năng lực công nghệ của con người.

Năng lực nhận thức chủ yếu là nhận thức về pháp luật, là biểu hiện khả năng nắm bắt các kiến thức về GQTC của con người. Muốn con người tham gia vào việc GQTC, con người phải xác định được tranh chấp, phải xác định được luật GQTC, xác định được cơ quan GQTC. Hơn thế, con người phải có những kiến thức về các phương thức GQTC, nắm được các ưu và nhược điểm để lựa chọn được phương thức phù hợp. Năng lực nhận thức về pháp luật của con người càng cao thì khả năng tham gia vào các phương thức GQTC càng cao và ngược lại.

Năng lực công nghệ của con người phản ánh khả năng nắm bắt trình độ công nghệ thông tin (CNTT) của con người. Khi tham gia vào HGTT, con người phải có một trình độ CNTT nhất định. Họ phải hiểu được cách sử dụng các ứng dụng, cách giao tiếp trực tuyến qua các phương tiện công nghệ. Một người không biết về công nghệ, về máy tính, internet, không gian mạng thì khó có thể tham gia HGTT. Năng lực công nghệ càng cao thì con người càng nhận thức được ưu điểm của các phương thức HGTT, và càng dễ tham gia vào các phương thức này hơn. Ở Hoa Kỳ, khả năng truy cập Internet nằm trong những chính sách công cộng và vấn đề chính trị quan trọng nhất, thậm chí nhiều quỹ còn được lập ra nhằm cung cấp hạ tầng cũng như mạng lưới Internet tới người dân cũng như các vùng hẻo lánh. Trong khi đó, ở các nước Châu Phi thì việc tiếp cận internet chưa thực sự phổ biến. Điều này nó cũng phản ánh thực tiễn là HGTT ở các nước Bắc Mỹ phát triển hơn ở các quốc gia Châu Phi.

Tóm lại, yếu tố con người đóng vai trò quan trọng đến việc tham gia vào các phương thức HGTT, ảnh hưởng đến quan điểm, thái độ đối với tranh chấp từ đó lựa chọn được phương thức hòa bình, thân thiện, tránh va chạm hay phương thức cứng rắn, triệt để. Vì vậy muốn phát triển HGTT thì ngay từ ban đầu phải giải thích cho mọi người theo một cách dễ hiểu nhất về biện pháp này, sau đó là khuyến khích các bên trong tranh chấp sử dụng biện pháp này. Các bên thường chịu thiệt thòi do thiếu hiểu biết, hơn là việc hiểu nhầm các lựa chọn khả dĩ.

2.3.2.3. Điều kiện về tài chính

Khả năng chi trả cũng ảnh hưởng lớn tới khả năng tiếp cận phương thức giải GQTC. Việc lựa chọn phương thức GQTC truyền thống hay ODR phụ thuộc rất lớn vào chi phí. Đối với khách hàng cá nhân, họ thường sử dụng thương lượng, hòa giải thay cho phương thức trọng tài hay tòa án truyền thống vì các phương thức này rất

tốn kém, nhiều khi còn cao hơn cả giá trị hàng hóa và dịch vụ mua sắm. Đối với

những tranh chấp TMĐT B2C thường liên quan đến các khoản tiền nhỏ, thì chi phí cho ODR là một cân nhắc quan trọng. Ví dụ, ở Hoa Kỳ, SchargeOnline yêu cầu thanh toán $300 cho mỗi vụ việc được giải quyết (phí $150 cho mỗi khiếu nại đã giải quyết, với thêm $150 phát sinh từ số tiền thanh toán). Trong khi đó, CyberSeling yêu cầu các khoản phí cố định dựa trên số tiền thanh toán với $100 được yêu cầu cho bất kỳ khoản thanh toán nào dưới $5000, còn phí cho các dịch vụ của CyberSantara thường được lấy ra khỏi số tiền thanh toán, mặc dù các hãng bảo hiểm có nghĩa vụ phải trả thêm $150 phí nộp và tham gia. Do đó, đối với các tranh chấp vài trăm đô la, một bên có thể không sẵn lòng trả một phần ba khoản thanh toán tiềm năng cho một dịch vụ để giúp GQTC.

Đối với doanh nghiệp, họ luôn đặt bài toán rằng họ được bao nhiêu và mất bao nhiêu khi tham gia vụ tranh chấp, đặc biệt đối với tranh chấp có tính quốc tế, các chi phí doanh nghiệp phải trả như chi phí đi lại, chi phí cơ hội, chi phí cho các cuộc gọi điện thoại đường dài hoặc hội nghị truyền hình thậm chí chi phí cho sức khỏe của lãnh đạo, nhân viên để theo đuổi vụ tranh chấp. Ví dụ, trong một vụ kiện nếu sử dụng tòa án hoặc trọng tài truyền thống, các doanh nghiệp thông thường phải mất thêm chi phí luật sư cho dù vụ việc đã được các bên xác định trách nhiệm pháp lý và tranh chấp của họ chỉ dựa trên khoản giải quyết bằng tiền nhưng nếu có một cơ chế giải quyết giúp họ giải quyết các vấn đề thủ tục thì việc thuê một luật sư thường không cần thiết trong trường hợp này [78].

Đối với nhà cung cấp dịch vụ thì mức thu phí phụ thuộc vào (1) chi phí vận hành nền tảng cho HGTT, (2) tài trợ bên ngoài- lợi nhuận từ các bên không phải là một bên trong tranh chấp và (3) việc thiết lập mức chịu phí giữa các bên trong tranh chấp, đây là những căn cứ để nhà cung cấp dịch vụ GQTC có quyết định tham gia vào thị trường này không. Tại Nhật Bản, Chi phí sử dụng bao gồm thiết bị online, sử dụng cabin phiên dịch đồng thời hỗ trợ bởi nhân viên chuyên trách tại trung tâm Tokyo (Tokyo Taranomon) đối với phòng hội nghị nhỏ là: 20.000 Yên [18].

2.4. Pháp luật về hòa giải trực tuyến

2.4.1. Khái niệm pháp luật về hòa giải trực tuyến

Pháp luật là những qui tắc điều chỉnh hành vi của con người, do nhà nước ban hành và có tính cưỡng chế [19]. Theo đó pháp luật chính là những chuẩn mực, những mô hình được xác lập xuất phát từ những nhu cầu khách quan của xã hội khi

đã chín

muồi, đã mang mang tính phổ biến, tính chấn lý cần phải thể chế hóa thành công lý [23]. Sự phát triển của hòa giải nói chung và HGTT nói riêng trên thế giới và ở Việt Nam nhằm đáp ứng nhu cầu GQTC trong hoạt động thương mại là cơ sở để nhà nước phải ban hành những qui định, qui tắc điều chỉnh cho mối quan hệ xã hội này.

Dựa trên các khái niệm về pháp luật và HGTT thì có thể hiểu pháp luật về HGTT là "*tổng thể các qui phạm pháp luật do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận để điều chỉnh quan hệ hòa giải các tranh chấp xảy ra bằng phương tiện trực tuyến"*.

Vấn đề đặt ra rằng có nên ban hành các quy định về HGTT hoặc có thể thực hiện được hay không khi ban hành, đã được nhiều chuyên gia thảo luận. Sarah Cole và Kristen Blankley [69] cho rằng "Các nhà hoạch định chính sách điều chỉnh hòa giải truyền thống cố gắng cân bằng bốn mục tiêu chung: công bằng, hiệu quả, chất lượng và tiếp cận. Trong phạm vi quy định về HGTT là cần thiết, các cơ quan quản lý về HGTT nên thêm vào danh sách đó: khả năng tiếp cận công nghệ, hiệu quả của quy trình so với hòa giải truyền thống và chất lượng của các dịch vụ hòa giải."

Trong khi đó thì Cole và Blankley cũng như Ebner cho rằng cần phải cẩn trọng khi ban hành các qui định về HGTT bởi vì trong môi trường internet thì các qui định này có thể bị thách thức, đồng thời họ đề nghị rằng các cơ quan quản lý ưu tiên một cách cẩn thận và hướng đến những lợi ích nhỏ chứ không phải quy định sâu rộng về lĩnh vực này.

2.4.2. Đặc điểm của pháp luật về hòa giải trực tuyến

Pháp luật về HGTT sẽ có những đặc điểm kết hợp giữa pháp luật về hòa giải và pháp luật về giao dịch điện tử, vì vậy nó sẽ có những đặc điểm như sau:

Thứ nhất, quá trình hình thành các qui phạm pháp luật HGTT được ra đời do sự phát triển của công nghệ thông tin và internet: hòa giải đã xuất hiện từ lâu trên thế giới và được áp dụng trong nhiều lĩnh vực từ hôn nhân gia đình, lao động, thương mại. Các qui phạm pháp luật về hòa giải cũng hình thành theo sự phát triển này, với sự điều chỉnh cho phù hợp đối với từng lĩnh vực. Tuy nhiên, HGTT chỉ thực sự được áp dụng khi internet ra đời [89], đã hỗ trợ cho con người có thể liên lạc thông qua môi trường trực tuyến, chính vì vậy nó đã tạo ra một cách thức hòa giải được triển khai trên nền tảng trực tuyến và để phát triển, triển khai cách thức này thì các qui phạm pháp luật điều chỉnh về giao dịch điện tử nói chung và các mối quan hệ pháp luật trong HGTT nói riêng đã được thiết lập.

Thứ hai, các qui định của HGTT phải dựa trên sự lựa chọn của các bên: Hòa giải là phương thức GQTC được lựa chọn vì vậy khi triển khai trong môi trường trực tuyến thì đặc điểm này vẫn không thay đổi. Quyền lựa chọn này thuộc các bên trước khi xảy ra tranh chấp cho đến khi đi đến được kết quả cuối cùng.

Thứ ba, các quan hệ tranh chấp được giải quyết bằng HGTT bao gồm cả trực tuyến và ngoại tuyến: mặc dù xuất phát từ nhu cầu giải quyết các tranh chấp thương mai điện tử là nguyên nhân dẫn đến HGTT ra đời [147], tuy nhiên với sự phát triển của công nghệ, HGTT không chỉ áp dụng giải quyết cho các tranh chấp trực tuyến mà còn ngoại tuyến. Do đó, các qui định về HGTT sẽ điều chỉnh theo hướng áp dụng để giải quyết các tranh chấp bao gồm trực tuyến và ngoại tuyến.

Thứ tư, các qui định về chủ thể tham gia HGTT sẽ đa dạng hơn: hòa giải là phương thức GQTC có sự xuất hiện của bên thứ ba, nhưng khi được triển khai trong môi trường trực tuyến thì sự xuất hiện của bên thứ tư là nhà cung cấp dịch vụ mạng và bên thứ năm là bên cung cấp công nghệ [105]. Các qui phạm pháp luật điều chỉnh chủ thể của HGTT sẽ bao trùm lên tất cá các bên có tham gia vào quá trình GQTC này.

Thứ năm, qui định về HGTT phải tạo ra sự thân thiện, linh hoạt với các bên. Nền tảng của hòa giải là tạo ra không gian thân thiện, thoải mái để các bên tham gia tranh chấp có thể tiếp tục cùng nhau đi tìm tiếng nói chung, vì vậy những qui định về HGTT sẽ không bó buộc, tạo sự linh hoạt cho các bên tham gia.

Thứ sáu, qui định chặt chẽ về an ninh mạng, an toàn, bảo mật. Nguyên tắc bảo mật đã được qui định trong pháp luật hòa giải, khi triển khai trong môi trường trực tuyến, nguyên tắc này sẽ bị đe dọa xâm phạm từ các đối tượng là tin tặc đồng thời các thông tin được chuyển thành thông điệp dữ liệu hoặc thông tin chuyển tải bằng kỹ thuật tương tự (Analog) nên tất cả đều tiềm ẩn các rủi ro như: Sập hệ thống, trục trặc kỹ thuật, bị mất dữ liệu hoặc bị đánh cắp dữ liệu cho các mục đích khác, vì vậy các qui định về an ninh mạng, an toàn, bảo mật cần chú trọng trong pháp luật HGTT. Thực tiễn nguyên tắc bảo mật đã được ghi nhận tại pháp luật về hòa giải ở nhiều quốc gia, tại Điều 8 của Luật mẫu về hoà giải của Hoa Kỳ (The U.S. Uniform Mediation Act); Điều 7 Chỉ thị số 2008/52/EC của Nghị viện và Hội đồng Châu Âu về hoà giải trong dân sự và thương mại (Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial

matters); Điều 9 Luật mẫu UNCITRAL về hoà giải thương mại quốc tế năm 2002 (UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation) và Điều 10 Luật mẫu UNCITRAL về hoà giải thương mại quốc tế và thỏa thuận giải quyết tranh chấp quốc tế thông qua hoà giải năm 2018 (UNCITRAL Model Law on International Commercial Mediation and International Settlement Agreements Resulting from Mediation).

Các văn bản pháp luật trên quy định tính bảo mật trong hoà giải thương mại bao gồm hai khía cạnh: (i) cơ chế hoà giải thương mại phải bảo đảm bí mật thông tin vụ việc với những bên không tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp; (ii) hoà giải viên thương mại phải bảo đảm bí mật về quan điểm xử lý tranh chấp của mỗi bên mà không được tiết lộ cho bên kia. Trên cơ sở hai khía cạnh này, thông tin mà các bên cung cấp trong quá trình hoà giải không được sử dụng làm chứng cứ tại các thủ tục giải quyết tranh chấp khác. Điều này đặt ra cho các nhà làm luật khi qui định về HGTT phải có những qui định nhằm bảo mật cho các bên. Như vậy, so với trọng tài thương mại thì nguyên tắc bảo mật của hoà giải thương mại cần phải được quy định chặt chẽ hơn (về chủ thể có nghĩa vụ bảo mật, về phạm vi bảo mật và về các trường hợp ngoại lệ) [9].

Thứ bảy, hướng đến hài hòa hóa pháp luật quốc tế. Do tầm quan trọng thực tế của HGTT trong việc giải quyết các tranh chấp thương mại nói chung và các hoạt động tranh chấp TMĐT phi biên giới nói riêng, hệ thống pháp luật điều chỉnh HGTT sẽ tạo sự hài hóa hóa đối với pháp luật quốc tế để tạo điều kiện thuận lợi cho thi hành các quyết định hòa giải thành.

2.4.3. Nội dung của pháp luật về hòa giải trực tuyến

2.4.3.1 Thỏa thuận hòa giải trực tuyến

Thỏa thuận hòa giải là cơ sở pháp lý quan trọng để các bên và hòa giải viên có thẩm quyền tham gia GQTC, đối với HGTT thì thỏa thuận có thể lập bằng văn bản hoặc bằng phương tiện điện tử vì vậy các qui định về thỏa thuận HGTT phải qui định về phương thức ký kết, lưu trữ và hình thức điện tử của thỏa thuận này. Nội dung thông thường của thỏa thuận HGTT phải kết hợp các vấn đề liên quan đến môi trường trực tuyến, có thể bao gồm chi phí cho hội nghị truyền hình hoặc truyền hình, các phương pháp ký tài liệu được chấp nhận và ràng buộc [86].

2.4.3.2. Quyền riêng tư và tính bảo mật

Mạng Internet phát triển dẫn đến sự xuất hiện nhiều hơn các hình thức đe dọa đến các hệ thống dữ liệu, và điều này đã và đang là thách thức cho các nhà lập pháp khi triển khai các hoạt động HGTT. Bảo mật thường được nhắc đến cùng với các dạng thông tin, dữ liệu mà hai bên đối tác đã thỏa thuận với nhau. Trong thỏa thuận HGTT, điều quan trọng chính là tách bạch rõ ràng giữa bảo mật thông tin, bảo mật dữ liệu, bảo mật hệ thống và quyền riêng tư của người sử dụng.

Đối với bảo mật thông tin trong HGTT đó chính là việc bảo vệ cho thông tin của các bên không bị chia sẻ ra bên ngoài do tác động của các hành vi của con người. Những hành vi này bao gồm những vấn đề được qui định trong thỏa thuận hòa giải hay qui tắc hòa giải như trách nhiệm của hòa giải viên trong việc giữ bí mật, các bên thỏa thuận với nhau để giữ cho thông tin không bị lan truyền với bên thứ ba trong quá trình pháp lí của thỏa thuận cũng như quá trình hậu hòa giải.

Luật mẫu UNCITRAL về hoà giải thương mại quốc tế và thỏa thuận giải quyết tranh chấp quốc tế thông qua hoà giải năm 2018 đã thể hiện rõ quy định này, tại Điều 9 qui định khi một bên cung cấp bất kỳ thông tin nào cho hòa giải viên, với một điều kiện cụ thể là thông tin đó được giữ bí mật, thông tin đó sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ bên nào khác tham gia hòa giải cũng như quy định rõ về việc các bên tranh chấp, hoà giải viên và bất kỳ bên thứ ba nào khác, bao gồm cả những người tham gia hỗ trợ hành chính trong quá trình hoà giải, không được viện dẫn hay cung cấp chứng cứ là các thông tin (i) đề nghị hòa giải hoặc chấp nhận đề nghị tham gia hòa giải; (ii) các quan điểm hoặc đề xuất của một bên trong phiên hòa giải liên quan đến việc giải quyết tranh chấp; (iii) nhận định hoặc sự thừa nhận của một bên trong quá trình hòa giải; (iv) các đề xuất của hòa giải viên; (v) sự thể hiện sự sẵn sàng của một bên tranh chấp về việc chấp nhận đề nghị giải quyết của hòa giải viên; (iv) tài liệu được chuẩn bị nhằm sử dụng cho quá trình hòa giải trong thủ tục trọng tài, thủ tục tố tụng tư pháp hay một thủ tục tương tự. Trong trường hợp các thông tin nói trên vẫn bị tiết lộ để làm chứng cứ, thì tòa án hoặc trọng tài có nghĩa vụ không được chấp nhận các thông tin đó làm chứng cứ để giải quyết vụ tranh chấp (Điều 11.3).

Về bảo mật dữ liệu đó là những quy trình bảo vệ thông tin qua các phương tiện thông tin đại chúng, qua các phần mềm, trình duyệt và cả phần cứng sử dụng để thực hiện HGTT. Việc bảo mật ở những nơi như vậy có mục đích để phòng tránh tác nhân

bên ngoài xâm nhập vào hệ thống và nắm giữ những thông tin bí mật, dù cho thông tin ấy có liên quan trực tiếp đến việc tranh chấp hay không.

Về bảo mật hệ thống, Hệ thống là khía cạnh quan trọng nhất bởi nó quyết định sự tin tưởng của khách hàng dành cho dịch vụ HGTT mà họ đang sử dụng, dù đó là hệ thống của máy móc thực hiện nhiệm vụ hòa giải hay là con người đứng đằng sau nó. Họ muốn được an tâm về việc liệu những hệ thống này có đang sử dụng thông tin cá nhân, hoạt động của họ cho những mục đích khác mà họ không mong muốn hay không. Những hành vi mà hệ thống không được làm vì có thể sẽ ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng bao gồm sử dụng thông tin mà không có sự cho phép của người sở hữu, khai thác dữ liệu dưới mọi mục đích, bán thông tin cho bên thứ ba để trục lợi cá nhân,… Ngoài ra, hệ thống cũng cần được thiết lập để bảo mật với bên ngoài, để tránh trường hợp các tổ chức, cá nhân bên ngoài xâm nhập và đánh cắp thông tin.

Về quyền riêng tư của người dùng. Quyền riêng tư của người dùng cần được thiết lập để đảm bảo được tính an toàn và sự rõ ràng nhằm bảo vệ người dùng khỏi những tác nhân gây hại bên ngoài, dù là vật chất hay tinh thần.

2.4.3.3. Hòa giải viên và các bên trong hòa giải

Các bên có quyền lựa chọn hòa giải viên để GQTC, chuyên môn, kỹ năng và đạo đức của hòa giải viên trong quá trình HGTT mang tính quyết định trong mỗi cuộc tranh chấp. Chính vì tầm quan trọng này mà pháp luật nói chung và các trung tâm HGTT cần qui định các tiêu chí, điều kiện cần có đối với hòa giải viên.

- Trình độ chuyên môn: Để GQTC hiện tại giữa các bên, hòa giải viên phải có trình độ chuyên môn cao [91] tương thích với quy trình hòa giải để GQTC theo các bên ý định.
- Về kỹ năng: Theo Raines [95] thì hòa giải viên trực tuyến sẽ có chung yêu cầu kỹ năng của một người hòa giải trực diện, với những điểm cần thiết được bổ sung bởi công nghệ. Ngược lại, báo cáo của Dự án hòa giải từ xa đã nêu rất rõ ràng rằng "HGTT sử dụng các kỹ năng khác nhau và liên quan đến một "phong cách" hòa giải khác chứ không chỉ đơn giản là các công cụ mới trong hộp công cụ hòa giải" [77], và chính các hòa giải viên cũng bày tỏ mong muốn được đào tạo các kỹ năng không liên quan đến hòa giải trực tiếp.

Như vậy, kết hợp cả 2 cách tiếp cận này với nhau thì cho thấy tất cả các công cụ trong hòa giải truyền thống cần được kiểm tra lại chặt chẽ về tính phù hợp và áp

dụng

trực tuyến. Một số kỹ năng của hòa giải trực tiếp mà hòa giải viên không cần áp dụng như cơ thể ngôn ngữ nếu chỉ giải quyết dựa trên văn bản, chứng cứ hoặc vị trí chỗ ngồi của các bên trong phòng HGTT hay một số kỹ năng cần điều chỉnh như là kỹ năng quản lý quy trình và thời gian vì tốc độ và nhịp độ có những tác động khác nhau khi trực tuyến [68], vì khi áp dụng trực tuyến thì qui trình sẽ là liên tục chứ không phải ở giữa các phiên, nên hòa giải viên cần có các kỹ năng giao tiếp quen thuộc như lắng nghe tích cực, phản xạ nhanh đối với môi trường trực tuyến [82].

Hoặc một số kỹ năng khác chỉ có ở môi trường trực tuyến đó là họ không chỉ yêu cầu các kỹ năng mới với công nghệ, mà còn cần phải khéo léo giúp đỡ, hỗ trợ các bên về công nghệ và làm cho các bên cảm thấy thoải mái với nó hay cần nắm bắt được những tác động tâm lý của giao tiếp ở khoảng cách xa nắm vững yếu tố tâm lý của các bên trong việc giao tiếp cũng như cách xây dựng lòng tin cho các bên khi sử dụng các công cụ trực tuyến đặc biệt khi xảy ra vấn đề giao tiếp không đồng bộ và những cạm bẫy mà nó thể hiện trong quá trình hòa giải bởi vì sự lo lắng và nghi ngờ đi kèm với việc chờ đợi đối phương phản hồi là nguồn gốc tự nhiên cho sự ngờ vực và giận dữ. Hòa giải viên nên tìm cách phản ánh động thái này và giải thích cho các bên khi nó có vẻ ảnh hưởng đến quá trình.

- Đào tạo hòa giải viên: để có được kỹ năng thì một hòa giải viên cần phải được tập huấn, mặc dù thực tiễn cho thấy không có tiêu chuẩn được chấp nhận rộng rãi cho nội dung hoặc phong cách đào tạo. Ví dụ, Theo Rule [96] đề xuất rằng các học viên ODR nên trải qua một quá trình nghiên cứu, tham gia mô phỏng, cố vấn bởi một học viên có kinh nghiệm, tham gia vào các cuộc thảo luận về các vấn đề đạo đức với các học viên dày dạn kinh nghiệm và chia sẻ ngôn ngữ chuẩn, được hình thành trước sẽ được sử dụng trong các quy trình ODR, với các học viên khác để lấy phản hồi. Các chương trình đào tạo về hòa giải viên điện tử đều do các nhà cung cấp dịch vụ nội bộ thực hiện. Ví dụ: những người hòa giải của SquareTrade là được đào tạo nội bộ và được huấn luyện về các trường hợp riêng lẻ từ nhóm hỗ trợ chuyên gia GQTC của SquareTrade [65].
- Đạo đức hòa giải viên: Sự cần thiết của các hướng dẫn về đạo đức trong HGTT đã được thảo luận ngay từ giai đoạn đầu trong quá trình phát triển. Nhiều tổ chức và cơ quan, chuyên nghiệp và chính phủ, đã tham gia vào hành động bằng cách thành lập các ủy ban và soạn thảo các qui định về vấn đề này. Hiệp hội Luật sư Hoa Kỳ đã

thành lập một lực lượng đặc nhiệm để xem xét các cách đảm bảo rằng các dịch vụ ODR vẫn hiệu quả và có đạo đức (Quy tắc 2002: 116). Các Lĩnh vực trực tuyến của Hiệp hội quản lý xung đột được chuẩn bị Đề xuất Hướng dẫn GQTC Trực tuyến (Wiener 2001: 4). Ở nước Úc, NADRAC 2002 cung cấp các tiêu chuẩn hành nghề dự thảo cho ODR và Bộ Tư pháp Victoria đã ủy quyền một nghiên cứu về chứng nhận của các học viên ODR.

Hầu hết các tiêu chuẩn của HGTT đã được mô hình hóa dựa trên các tiêu chuẩn của hòa giải truyền thống. Hòa giải viên phải thiết lập tính trung lập và công bằng của mình để quản lý quá trình hòa giải giữa các bên, và nếu hòa giải viên không như vậy, thì sẽ rút khỏi việc xem xét tranh chấp để bảo vệ quyền lợi của các bên. Hòa giải viên cũng phải tuân thủ nguyên tắc bí mật, đây là một trong những lợi ích của dàn xếp điện tử liên quan đến sự tồn tại và kết quả của nó, trong tất cả các giai đoạn hòa giải về thông tin của đương sự (Tiêu chuẩn này được qui định tại Điều 9 của Luật Mẫu Uncitral), và lưu giữ tất cả các tài liệu, vật chứng và đơn đã nộp, và không bao giờ cho phép bất kỳ bên thứ ba nào ngoại trừ các đương sự xem xét lại [83]. Hòa giải viên cũng phải công bố cho các bên bất kỳ tình huống và lợi ích nào liên quan đến tranh chấp hoặc các bên của nó để giữ tính trung lập, minh bạch và độc lập. Hơn nữa, ngay từ đầu hòa giải viên phải từ chối yêu cầu chỉ định mình với tư cách là một hòa giải viên để xem xét tranh chấp nếu hòa giải viên có lợi trong tranh chấp trừ khi các đương sự đồng ý về việc chỉ định làm hòa giải viên sau đã công bố những lợi ích có liên quan.

- Bên cạnh hòa giải viên, chủ thể của pháp luật HGTT còn bao gồm các bên tranh chấp, nhà cung cấp dịch vụ mạng và bên cung cấp công nghệ. Các qui định về quyền và nghĩa vụ của các chủ thể này liên quan đến quá trình GQTC bằng HGTT nhằm đảm bảo khả năng thực hiện quá trình này.

2.4.3.4. Qui trình hòa giải trực tuyến

Là một cơ chế GQTC dựa trên sự lựa chọn của các bên do đó qui trình HGTT rất linh hoạt, tùy thuộc vào các trung tâm hòa giải thiệt lập, vì vậy các qui định của pháp luật chỉ nên mang tính định hướng, tạo cơ sở để giúp các trung tâm này xây dựng được qui trình HGTT phù hợp. Về cơ bản thì các bước của qui trình HGTT có thể được gợi ý như sau:

- Giai đoạn đầu: một bên truy cập trang web HGTT để điền vào hình thức hòa giải cụ thể bao gồm: (Tên, nghề nghiệp, địa chỉ, điện thoại, Email) và nộp bản tóm tắt về vấn đề tranh chấp và các thông tin về các bên và cách tiếp cận anh ấy [83].
- Giai đoạn 2: trung tâm tiếp nhận, xem xét và nghiên cứu hồ sơ và sau khi phê duyệt sau đó sẽ gửi một lá thư cho người nộp đơn thông báo rằng trung tâm đã nhận được đơn đăng ký và đã chấp nhận để xem xét các tranh chấp.
- Giai đoạn thứ ba: trung tâm sẽ thông báo cho bên kia về đơn đăng ký hòa giải và cung cấp một bản sao của nó cùng với một biểu mẫu câu trả lời, với điều kiện là bên kia phải gửi câu trả lời của mình trong ba mươi ngày kể từ ngày nhận được đơn đăng ký hoặc trong bất kỳ khoảng thời gian nào khác [183] như đã nêu trong trường hợp theo quy tắc UNCITRAL (Điều 2.4). Tuy nhiên, nếu không nhận được bất kỳ chấp nhận lời mời đó trong khoảng thời gian quy định, điều này sẽ được coi là từ chối việc sử dụng HGTT.
- Giai đoạn thứ tư: các bên sẽ được cung cấp danh sách hòa giải viên họ đã có đủ điều kiện để họ xem xét tranh chấp để lựa chọn (Điều 2.6 Luật mẫu Uncitral về hòa giải thương mại quốc tế) và thông báo cho trung tâm. Hòa giải viên sẽ giải thích các thủ tục và qui trình GQTC và hỏi các bên về phương pháp thích hợp để xem xét các phiên họp cho dù bằng Email hay thông tin liên lạc thông qua phòng họp hoặc trực quan thư hội nghị. Lựa chọn phương thức thích hợp của các bên, thủ tục bắt đầu, nhưng trong trường hợp không thống nhất theo phương pháp này, hòa giải viên có thể bắt đầu các thủ tục hòa giải tùy thuộc hoàn cảnh của vụ việc và ý định của các bên.
- Giai đoạn thứ năm: hòa giải viên sẽ gửi Email và mật khẩu cho các bên để họ có thể truy cập trang tranh chấp và chỉ định ngày họp bởi hòa giải viên hoặc các bên, sau đó, các cuộc thảo luận về vấn đề tranh chấp sẽ bắt đầu nêu rõ các khía cạnh thỏa thuận và khác biệt [183] và cung cấp các vật chứng và đơn đăng ký, tuy nhiên các bên có quyền thực hiện bất kỳ thay đổi nào sau đó.
- Giai đoạn thứ sáu: trong các phiên họp, hòa giải viên sẽ cố gắng đưa các đương sự quan điểm chặt chẽ để đạt được một giải pháp cuối cùng và thỏa mãn cho cả hai bên [184]; tuy nhiên, cả hai đương sự có quyền tự do chấm dứt hòa giải mà không cần bất kỳ lý do nào.

- Giai đoạn thứ bảy: đã đạt được sự hòa giải hài lòng cho cả hai bên, hòa giải viên sẽ đưa ra một thỏa thuận hòa giải cuối cùng ràng buộc các bên và trình bày để họ ký.

2.4.3.5. Tổ chức quản lý và nhiệm vụ của trung tâm hòa giải trực tuyến

Để cung cấp được dịch vụ HGTT, đòi hỏi các trung tâm cung cấp dịch vụ này phải đáp ứng được những yêu cầu về tổ chức quản lý, nguồn lực và công nghệ. Một trung tâm hòa giải có cấu trúc bộ máy quản lý tương tự một tổ chức điển hình, bao gồm: Ban giám đốc điều hành (chịu trách nhiệm điều hành chính và quản lý các hoạt động của tổ chức); Hội đồng cố vấn (giám sát và đưa ra những bước phát triển cho trung tâm cũng như hỗ trợ đưa ra lời khuyên để xử lý các vụ hòa giải); Bộ phận thư ký (hỗ trợ hòa giải viên và các bên tiến hành thủ tục hòa giải, cung cấp các hỗ trợ về hành chính cho các vụ hòa giải); Ban xúc tiến và đào tạo (phụ trách các hoạt động liên quan đến xúc tiến, các hoạt động đào tạo nội bộ cho hòa giải viên; Hội đồng khoa học (thực hiện nghiên cứu các vấn đề pháp lý nhằm hỗ trợ Ban thư ký và các hòa giải viên trong hoạt động GQTC bằng hòa giải.

2.4.3.6. Chứng cứ trong hòa giải trực tuyến

Theo Từ điển Luật học, chứng cứ là phương tiện để xác minh sự thật về vụ án. Pháp luật có một số yêu cầu đối với chứng cứ nhằm đảm bảo tính xác thực cũng như kiểm tra và đánh giá đúng đắn chứng cứ: chứng cứ phải chứa đựng những tài liệu thực tế có liên quan đến vụ án cụ thể; chứng cứ phải được rút ra từ những nguồn do luật quy định, … Những tình tiết có liên quan đến vụ án được ghi trong tài liệu do cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân cung cấp có thể được coi là chứng cứ. Trong HGTT để đạt được kết quả thành công, các bên cần trao đổi và cung cấp cho hòa giải viên nhiều tài liệu, ảnh kỹ thuật số, email hoặc ý kiến, v.v. Những thông tin này sau đó sẽ được các trung tâm HGTT kiểm tra, xác minh và lưu trữ để làm bằng chứng cho việc hòa giải thương mại. Tuy nhiên, việc trao đổi thông tin này có thể gặp nhiều rào cản do các bên không tự nguyện. Ví dụ, các bên lo ngại rằng các tài liệu được cung cấp, bí mật kinh doanh của họ, có thể bị lộ. Trong nhiều trường hợp khác, ý kiến, quan điểm hoặc thông tin do một bên tiết lộ có thể bị bên kia lợi dụng để chống lại họ trong quá trình tố tụng sau khi hòa giải không thành. Để giảm bớt lo ngại này, cần có những quy định cụ thể liên quan đến tính bảo mật cũng như khả năng không được chấp nhận làm bằng chứng của thông tin, tài liệu trong thủ tục HGTT sẽ cần được qui định cụ thể. Tại Mỹ, theo Bộ luật

Chứng cứ Mã 1152.5 (Evidence Code '1152.5), bằng chứng về bất cứ điều gì được nói trong quá trình hòa giải là không thể chấp nhận được trước tòa và mọi thông tin liên lạc giữa những người tham gia trong một cuộc hòa giải đều được bảo mật. Theo cách hiểu rộng rãi của Mục 1152.5, một tòa án đã tuyên bố rằng thỏa thuận dàn xếp không được chấp nhận như một thông tin liên lạc bí mật. Tuy nhiên, các điều khoản của một thỏa thuận được ghi vào một máy ghi âm và sau đó được sao chép lại có thể được thừa nhận thành bằng chứng và được thực thi thông qua phán quyết tóm tắt kể từ "... đạt được để ghi nhớ thỏa thuận.... Bản ghi của dàn xếp không phải là một phần của phiên hòa giải. .. "

Với hình thức trực tuyến, những chứng cứ trong HGTT có tính minh bạch cao hơn so với hòa giải truyền thống, bởi những bằng chứng này được công khai đầy đủ với các bên và được sao lưu, lưu trữ trong các nền tảng trực tuyến có độ an ninh cao. Các bên tham gia hòa giải và Trung tâm hòa giải có thể dễ dàng truy xuất, kiểm tra những dữ liệu này bất cứ lúc nào, đồng thời, dữ liệu có thể được lưu trữ trong thời gian dài và dễ dàng hơn cho các bên trong quá trình trao đổi chứng cứ.

2.4.3.7. Công nhận và cho thi hành quyết định của hòa giải trực tuyến

Sau thời gian thỏa thuận, nếu các bên đi được đến thỏa thuận cuối cùng thì sẽ lập quyết định hòa giải thành. Quyết định HGTT có thể được lập thành văn bản giấy hoặc bằng thông điệp dữ liệu có chữ ký của các hòa giải viên và các bên. Đối với trường hợp quyết định của HGTT được lập bằng văn bản thì pháp luật các nước trên thế giới cũng như ở Việt Nam đã có những qui định cụ thể hướng dẫn cho việc công nhận và cho thi hành, tuy nhiên nếu được thể hiện dưới dạng phương tiện điện tử thì các quyết định này sẽ gặp một số khó khăn hoặc cần trải qua một số thủ tục để được công nhận là có hiệu lực pháp lý [1]. Ngoài ra, trong trường hợp liên quan đến yếu tố nước ngoài thì hiện nay công ước hòa giải Singapore là công ước quan trọng để giúp cho vấn đề này được thực hiện, tuy nhiên đối với quyết định được lập dưới dạng thông điệp dữ liệu thì công ước này chưa đề cập đến, do đó yêu cầu về sự hài hòa hóa của pháp luật về công nhận và cho thi hành quyết định của HGTT dưới dạng thông điệp là cần thiết được bổ sung.

Kết luận chương 2

Tranh chấp thương mại là những tranh chấp phát sinh liên quan đến hoạt động thương mại, với những đặc điểm khác biệt về chủ thể, tính chất phức tạp và giá trị thường lớn, nó đòi hỏi cơ quan GQTC phải sử dụng nhiều văn bản pháp luật cũng như các bên phải cân nhắc về tính thiệt hơn trong quá trình GQTC. Các phương thức để GQTC thương mại bao gồm thương lượng, hòa giải, trọng tài và tòa án. Trong một xu thế phát triển về công nghệ, ODR đã được ra đời dựa trên các đặc điểm của ADR và cộng hưởng yếu tố công nghê.

HGTT được ra đời dựa trên hòa giải truyền thống vì vậy nó có đầy đủ các đặc điểm của hòa giải truyền thống, đồng thời tính điện tử đã tạo ra HGTT có những ưu điểm và nhược điểm nhất định cũng như những nguyên tắc điều chỉnh HGTT cũng có sự đặc trưng. Sư linh hoạt, chi phí thấp, sự đa dạng của các chủ thể tham gia GQTC và nhất là HGTT được xây dựng dựa trên ý chí của các bên.

Chính vì vậy, HGTT vẫn là phương thức hòa giải nhưng có những điểm đặc trưng so với hòa giải truyền thống. HGTT đòi hỏi sự điều chỉnh linh hoạt của pháp luật vì bản chất của hòa giải là sự linh hoạt và tự nguyện của các bên, đồng thời với tính điện tử nên pháp luật HGTT cũng phải phản ảnh được đặc điểm của HGTT. Với sự phát triển của công nghệ thông tin, HGTT được chia thành nhiều loại, có thể là hòa giải tự động, hòa giải bán tự động hoặc hòa giải truyền thống kết hợp với công nghệ.

HGTT bị tác động bởi khung pháp luật, môi trường văn hóa, kinh tế - xã hội và xu hướng toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế. Để đảm bảo cho HGTT có thể phát triển thì có ba điều kiện chính cần quan tâm là điều kiện về cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, internet, điều kiện về nguồn lực và điều kiện tài chính. Ba điều kiện này là cần thiết vì nếu thiếu một trong các điều kiện này thì HGTT không triển khai thành công. Cũng như mọi lĩnh vực khác để có thể phát triển được thì phải có môi trường pháp lý. Pháp luật HGTT là "*tổng thể các qui phạm pháp luật do Nhà nước ban hành hoặc thừa nhận để điều chỉnh quan hệ hòa giải các tranh chấp xảy ra bằng phương tiện trực tuyến*". Dù có thể được điều chỉnh bởi các qui định pháp luật hiện hành, nhưng HGTT có những đặc trưng nhất định, do đó pháp luật về HGTT cũng có những đặc điểm riêng.

Nội dung pháp luật của HGTT cũng được đề cập với nội dung về thỏa thuận hòa

giải trực tuyến, quyền riêng tư và bí mật, hòa giải viên và các bên trong hòa giải, qui

trình HGTT, tổ chức quản lý và nhiệm vụ của trung tâm HGTT, chứng cứ trong hòa giải và công nhận, cho thi hành quyết định của HGTT. Dựa trên các nội dung này thì pháp luật HGTT sẽ được xây dựng nhằm điều chỉnh hoạt đông HGTT tại các quốc gia cũng như tại các trung tâm cung cấp dịch vụ HGTT. Chương này đã làm rõ được đặc điểm của HGTT và nội hàm của pháp luật điều chỉnh hoạt động này.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN Ở VIỆT NAM

3.1. Thực trạng pháp luật Việt Nam về giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến

3.1.1 Các qui định về hòa giải trực tuyến

Cho đến hiện nay pháp luật Việt Nam chưa có qui định cụ thể về HGTT, tuy nhiên dựa trên các qui định về hòa giải thương mại, về giao dịch điện tử cho thấy HGTT cũng được qui định ở các khía cạnh pháp lý dưới đây.

3.1.1.1 Thỏa thuận hòa giải trực tuyến

Muốn sử dụng HGTT ở Việt Nam trước hết các bên phải có thỏa thuận hòa giải và phải bằng văn bản (Điều 6 và Điều 11 Nghị định 22/2017). Dù không qui định trực tiếp về thỏa thuận HGTT nhưng thông qua qui định thỏa thuận hòa giải đó là thỏa thuận giữa các bên về việc GQTC thương mại có thể phát sinh hoặc đã phát sinh bằng phương thức hòa giải (Điều 3.2 Nghị định 22/2017) và sự thừa nhận giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử tại Bộ Luật dân sự năm 2015, Điều 12 Luật Thương mại năm 2005 và Luật giao dịch điện tử 2005 cho thấy pháp luật Việt Nam thừa nhận một thỏa thuận hòa giải có thể được lập bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu. Trong trường hợp thỏa thuận HGTT được lập dưới dạng thông điệp dữ liệu thì nó phải có thể truy cập và sử dụng được để tham chiếu khi cần thiết (Điều 12 Luật giao dịch điện tử 2005). Điều này đòi hỏi các bên tham gia phải có sự lưu giữ thỏa thuận hòa giải nếu lập bằng thông điệp dữ liệu.

Pháp luật Việt Nam không có qui định cụ thể về thỏa thuận HGTT do đó vấn đề pháp lý gặp phải là các bên có cần phải biết về hình thức trực tuyến của thỏa thuận HGTT hay không cũng như cần phải có những nội dung gì được đề cập trong một thỏa thuận HGTT. Pháp luật Việt Nam để quyền qui định này cho các trung tâm hòa giải cũng như các bên tranh chấp, khi Nghị định 22/2017 chỉ qui định nguyên tắc về nội dung thỏa thuận hòa 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 ba.

3.1.1.2. Quyền riêng tư và tính bảo mật

Tính bảo mật được qui định là một trong những nguyên tắc GQTC bằng hòa giải

thương mại ở Việt Nam, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận bằng văn bản hoặc

pháp luật có qui định khác (Điều 4 Nghị định 22/2017). Như vậy, các bên tham gia vào quá trình GQTC bao gồm trung tâm hòa giải, hòa giải viên và các bên tranh chấp phải tuân, đảm bảo tính bảo mật trong suốt quá trình hòa giải cũng như sau hòa giải. Điều này là sẽ giúp nâng cao mức độ bảo mật thông tin về vụ việc và gia tăng sự tin tưởng của các bên về việc đảm bảo nguyên tắc tính bảo mật của hòa giải thương mại. Qui định này cũng không ngoại lệ khi tiến hành GQTC bằng HGTT. Tuy nhiên khi triển khai trực tuyến, việc bảo mật trong không gian mạng sẽ là một thách thức đối với các trung tâm cung cấp dịch vụ HGTT. Trong qui định về tổ chức hòa giải ở Việt Nam không có qui định cụ thể về năng lực bảo đảm tính bảo mật trong quá trình GQTC hay nói cách khác là các điều kiện kỹ thuật nhằm bảo mật đối với các trung tâm này, cho thấy các Trung tâm cung cấp dịch vụ hòa giải phải xây dựng và tự chịu trách nhiệm trong quá trình bảo mật thông tin. Ngoài ra, Nghị định 22/2017/NĐ-CP chỉ quy định rõ nghĩa vụ bảo vệ bí mật thông tin về vụ tranh chấp cho hoà giải viên thương mại tại Điều 9.2, mà chưa được quy định rõ nghĩa vụ bảo mật thông tin đối với các chủ thể khác như các bên tranh chấp, người đại diện, người trợ giúp, người phiên dịch, người làm chứng, người tham gia hỗ trợ hành chính trong quá trình hoà giải và những người liên quan khác [9].

Mặc dù có qui định nghĩa vụ của hòa giải viên về tính bí mật nhưng pháp luật của Việt Nam lại không qui định về phạm vi bảo mật đối giữa các bên trong quá trình áp dụng hòa giải. Theo quy định tại khoản 1 Điều 10 Nghị định 22/2017/NĐ-CP về những hành vi bị cấm đối với hoà giải viên thương mại thì hoà giải viên thương mại không được tiết lộ thông tin về vụ việc, khách hàng mà mình biết được trong quá trình hoà giải. Trên thực tế, thủ tục hòa giải không thể thiếu là các phiên họp riêng giữa hòa giải viên thương mại với từng bên tranh chấp để hòa giải viên có thể hiểu sâu nhu cầu và lợi ích của mỗi bên và nhận định các tín hiệu có thể giúp tiến triển trong hòa giải. Trong trường hợp đó, không phải thông tin nào hòa giải viên cũng được phép tiết lộ cho bên còn lại nếu không được sự cho phép của bên kia. Hiện nay pháp luật của chúng ta đang thiếu vắng qui địnhnày.

Ngoài ra, pháp luật Việt Nam cũng chưa có quy định cụ thể về việc bảo mật thông tin sau quá trình giải quyết tranh chấp bằng hòa giải thương mại. Khi thủ tục hòa giải chấm dứt mà các bên không đạt được kết quả hòa giải thành, để tiếp tục giải quyết tranh chấp, một bên có quyền khởi kiện ra trọng tài thương mại (nếu tồn tại thỏa thuận

trọng tài có hiệu lực và thực hiện được) hoặc Tòa án có thẩm quyền (nếu không tồn tại thỏa thuận trọng tài có hiệu lực và thực hiện được). Như vậy, việc một bên tranh chấp cung cấp thông tin, đặc biệt là thông tin của một bên khác mà mình có được trong thủ tục hòa giải nhằm làm phương hại đến bên đó trong thủ tục tố tụng trọng tài thương mại hoặc thủ tục tố tụng tòa án là hoàn toàn có thể xảy ra. Vì vậy, nghĩa vụ bảo mật toàn bộ thông tin trong thủ tục hòa giải sau quá trình hòa giải được đặt ra sẽ làm động lực các bên tranh chấp cởi mở, tích cực hơn trong tiến trình hòa giải.

3.1.1.3. Hòa giải viên và các bên trong hòa giải trực tuyến

Hòa giải viên đóng vai trò quan trọng quyết định sự thành công hay thất bại của một phiên hòa giải. Trong đó kiến thức và kỹ năng của hòa giải viên được xem là yêu tố quan trọng để khai thác, kết nối các bên với nhau. Khi triển khai hòa giải trên môi trường trực tuyến sẽ có sự khác biệt. Theo qui định, trở thành hòa giải viên tại Việt Nam thì ngoài yêu cầu về phẩm chất đạo đức tốt, có uy tín, độc lập, vô tư, khách quan, Có trình độ đại học trở lên và đã qua thời gian công tác trong lĩnh vực được đào tạo từ 02 năm trở lên thì cần phải có kỹ năng hòa giải, hiểu biết pháp luật, tập quán kinh doanh, thương mại và các lĩnh vực liên quan. Tuy nhiên, pháp luật không qui định cụ thể những kỹ năng hòa giải là gì, liệu rằng nếu tham gia môi trường trực tuyến thì hòa giải viên có phải trang bị thêm kỹ năng nào nữa hay không. Điều này có thể hiểu rằng đây chỉ là những qui định cứng, cơ bản về tiêu chuẩn của một hòa giải viên, các trung tâm hòa giải sẽ có quyền đặt ra những yêu cầu cao hơn trong qui tắc của mình (Điều 7.4 Nghị định 22/2017/NĐ-CP).

Các bên trong hòa giải theo qui định hiện nay ngoài hòa giải viên và trung tâm hòa giải thì còn các bên trong tranh chấp. Pháp luật Việt Nam đã xây dựng nguyên tắc linh hoạt cho các bên, theo đó các bên có quyền được lựa chọn trình tự, thủ tục hòa giải, hòa giải viên thương mại, địa điểm, thời gian để tiến hành hòa giải. Nguyên tắc tôn trọng sự định đoạt của các bên tranh chấp được đưa vào khi các bên có quyền đồng ý hoặc từ chối hòa giải; yêu cầu tạm dừng hoặc chấm dứt hòa giải (Điều 4 Nghị định 22/2017). Dù một trong những ưu điểm của hòa giải là tính bí mật, tuy nhiên pháp luật Việt Nam cho phép các bên có quyền yêu cầu việc hòa giải được tiến hành công khai hoặc không công khai; Được bày tỏ ý chí và quyết định về nội dung hòa giải (Điều 13 Nghị định 22/2017). Về nghĩa vụ, ngoài việc trả thù lao và chi phí dịch vụ hòa giải thương mại, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác; thì các bên phải

có nghĩa vụ trình bày đúng sự thật, các tình tiết của tranh chấp, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ tranh chấp theo đề nghị của hòa giải viên thương mại. Đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển hòa giải thương mại tại Việt Nam đó là qui định yêu cầu các bên phải có nghĩa vụ thi hành kết quả hòa giải thành. Những qui định trên khi áp dung vào HGTT thì không tạo sự khó khăn hay khác biệt. Tuy nhiên, vì pháp luật hiện hành không đề cập đến HGTT nên pháp luật Việt Nam không qui định về các chủ thể khác trong hòa giải đó là bên cung cấp hạ tầng công nghệ. Trên thực tiễn thực hiện HGTT ở các quốc gia trên thế giới, vai trò của bên cung cấp hạ tầng công nghệ rất quan trọng, cụ thể đó là nghĩa vụ đảm bảo tính bí mật trong hòa giải. Sự thiếu vắng qui định về chủ thể này liệu có thể hiểu rằng nghĩa vụ bí mật khí triển khai HGTT sẽ chỉ thuộc bên trung tâm hòa giải.

3.1.1.4. Qui trình hòa giải trực tuyến

Với đặc điểm là tính linh hoạt trong hòa giải vì vậy pháp luật Việt Nam hiện nay không có qui định về qui trình, trình tự hòa giải nói chung cũng như HGTT nói riêng. Nghị định về Hòa giải thương mại trao quyền xây dựng qui trình hòa giải cho các trung tâm dựa trên quy tắc hòa giải hoặc do các bên tự thỏa thuận trình tự, thủ tục hòa giải. Tính linh hoạt trong qui trình hòa giải còn được pháp luật Việt Nam thể hiện khi trao cho hòa giải viên sẽ quyết về qui trình cho phù hợp với từng loại vụ việc nếu các bên không thể thỏa thuận được. Dựa trên qui định này, các trung tâm hòa giải thương mại ở Việt Nam đều xây dựng các qui trình hòa giải riêng cho mình, trong đó một số trung tâm có qui định cụ thể về HGTT.

3.1.1.5. Tổ chức quản lý và nhiệm vụ của trung tâm hòa giải trực tuyến

Pháp luật Việt Nam hiện hành không có qui định cụ thể đối với việc tổ chức quản lý của các trung tâm hòa giải có cung cấp dịch vụ HGTT, vì vậy các trung tâm đang cung cấp dịch vụ HGTT chỉ chịu sự qui định như các trung tâm hòa giải thông thường, theo đó các trung tâm này là pháp nhân, hoạt động không nhằm mục đích lợi nhuận, với cơ cấu tổ chức do điều lệ của trung tâm qui định, trong đó có điều kiện là chủ tịch trung tâm phải là hòa giải viên thương mại. Ngoài việc thực hiện hoạt động hòa giải thương mại, thì các trung tâm này còn được phép tổ chức bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng hòa giải cho hòa giải viên thương mại. Các trung tâm xây dựng tiêu chuẩn hòa giải viên thương mại và quy trình xét chọn, lập danh sách, xóa tên hòa giải viên thương mại trong danh sách hòa giải viên thương mại của tổ chức mình. Với qui định

như vậy, cho thấy khi triển khai HGTT các trung tâm sẽ có quyền quyết định trong việc xây dựng các tiêu chuẩn, kỹ năng của hòa giải viên. Trung tâm hòa giải là nơi lưu trữ hồ sơ, cung cấp thông tin về kết quả hòa giải theo yêu cầu của các bên tranh chấp hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, đi kèm với nghĩa vụ này thì một trong những nguyên tắc của hòa giải đó là tính bí mật cũng sẽ rang buộc nghĩa vụ của các trung tâm, vấn đề này sẽ qui định trách nhiệm của các trung tâm sẽ lớn hơn khi triển khai trực tuyến, tuy nhiên vì Nghị định 22/2017 ra đời trong bối cảnh trực tuyến chưa được phát triển ở Việt Nam vì vậy có thể hiểu tại sao trong Nghị định 22/2017 không có qui định, yêu cầu đối với các trung tâm hòa giải về mặt công nghệ.

3.1.1.6. Chứng cứ trong hòa giải trực tuyến

Trong hòa giải thường không có quy định nào về chứng cứ và cũng không có quy định về kiểm chứng cũng như xem xét về mặt thủ tục. Chính vì vậy, vấn đề chứng cứ theo một chuyên gia tham gia phỏng vấn không phải vấn đề lớn đối với hòa giải (xem phụ lục 2). Chỉ có những quy định thủ tục mở về phương pháp nói chuyện và giao tiếp. Các bên tranh chấp được phép kể chuyện của họ nếu thấy phù hợp và có thể biểu lộ tình cảm mà không bị bài bác và bị cho là không có ý nghĩa. Chính vì vậy pháp luật về hòa giải tại Việt Nam không có qui định cụ thể về chứng cứ. Tuy nhiên, khi triển khai hòa giải nói chung và HGTT thì các bên vẫn cung cấp các chứng cứ để làm cơ sở cho luận điểm của mình.Ví dụ, đối với các tranh chấp thương mại giữa cá nhân với doanh nghiệp hoặc giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp, bằng chứng có thể bao gồm bản sao hợp đồng, lời khai của nhân chứng, ảnh chụp, tài liệu văn bản,. , có thể
dùng để thể hiện cơ sở cho những lập luận trong đơn HGTT cũng như đơn phản đối của các bên. Khi triển khai trực tuyến thì các bằng chứng liên quan đến vụ việc tranh chấp (dưới mọi hình thức) sẽ được tải lên tài khoản của các bên trên trang mạng HGTT. Bất kỳ bên nào cũng sẽ dễ dàng cung cấp được bằng chứng của mình và hòa giải viên cũng sẽ dễ dàng nhìn thấy được chúng. Điều này giúp cho quá trình hòa giải có thể được diễn ra dễ dàng và hệ thống mà không cần tới sự di chuyển phức tạp, hay bị ảnh hưởng bởi sự thất lạc/ thiếu minh bạch chứng cứ.

Các quy định liên quan đến chứng cứ trong HGTT chưa được đề cập nhiều trong các văn bản pháp luật ở Việt Nam. Một số thông tin hiếm hoi đề cập đến chứng cứ của tranh chấp thương mại nằm trong Điều 13.2, Nghị định 22/2017/NĐ-CP đó là các bên tranh chấp có nghĩa vụ trình bày đúng sự thật, các tình tiết của tranh chấp,

cung

cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ tranh chấp theo đề nghị của hòa giải viên thương mại; các thông tin này có bao gồm các chứng cứ của vụ việc. Tuy nhiên quy định này chưa đề cập trực tiếp đến chứng cứ được tạo ra và truyền gửi qua nền tảng trực tuyến, cũng như chưa quy định cụ thể về việc chứng cứ trực tuyến có được coi là xác thực hay không.

Trong Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 có đề cập đến thông điệp dữ liệu có giá trị làm chứng cứ. Cụ thể hơn, luật chỉ ra tại Điều 14.1 rằng: "Thông điệp dữ liệu không bị phủ nhận giá trị làm chứng cứ chỉ vì đó là một thông điệp dữ liệu" hay nói cách khác thừa nhận tính hợp lệ của những chứng cứ tồn tại dưới dạng thông điệp dữ liệu và được truyền gửi qua internet. Để những chứng cứ này được xác nhận giá trị và độ đảm bảo, luật cũng quy định tại Điều 14.2: "giá trị chứng cứ của thông điệp dữ liệu được xác định căn cứ vào độ tin cậy của cách thức khởi tạo, lưu trữ hoặc truyền gửi thông điệp dữ liệu, cách thức bảo đảm và duy trì tính toàn vẹn của thông điệp dữ liệu, cách thức xác định người khởi tạo và các yếu tố phù hợp khác".

3.1.1.7. Công nhận và cho thi hành quyết định của hòa giải trực tuyến

Với đặc điểm phụ thuộc vào ý chí của các bên tranh chấp trong quá trình hòa giải, vì vậy chỉ khi có quyết định hòa giải được ban hành thì mới có sự ràng buộc các bên tranh chấp. Quá trình công nhận và cho thi hành quyết định của hòa giải thương mại ở Việt Nam được qui định trong Nghị Định 22/2017 và BLTTDS năm 2015. Trong quá trình hòa giải thương mại, nếu các bên tranh chấp hòa giải thành về việc giải quyết một phần hoặc toàn bộ tranh chấp phát sinh, Hòa giải viên thương mại sẽ cùng các bên lập văn bản về kết quả hòa giải thành với các nội dung: Căn cứ tiến hành hòa giải; Thông tin cơ bản về các bên; Nội dung chủ yếu của vụ việc; Thỏa thuận đạt được và giải pháp thực hiện và Các nội dung khác theo thỏa thuận của các bên phù hợp với quy định của pháp luật.

Về mặt hình thức thì văn bản này phải có chữ ký của các bên và hòa giải viên thương mại. Cũng như thỏa thuận hòa giải, dù pháp luật Việt Nam không có qui định trực tiếp về hình thức trực tuyến, nhưng văn bản hòa giải được lập dưới hình thức dữ liệu điện tử sẽ không gặp khó khăn trong việc thừa nhận giá trị pháp lý khi pháp luật Việt Nam thừa nhận giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử cũng như giá trị pháp lý của chữ ký điện tử. Tuy nhiên, khi triển khai thực tiễn việc công nhận và thi hành sẽ gặp khó khăn khi chưa có sự đồng bộ về công nghệ thông tin của các bên có liên quan

như tòa án, trung tâm hòa giải và các bên tham gia tranh chấp. Bên cạnh đó, hiện tại pháp luật Việt Nam cũng chưa có qui định về phí thi hành quyết định hòa giải thương mại thành khi Nghị quyết 326/2016/UBTVQH14 quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án không đề cập về vấn đề này.

Về nguyên tắc thi hành quyết định hòa giải, trước hết dựa trên sự tự nguyện của các bên trong tranh chấp, văn bản về kết quả hòa giải thành có hiệu lực thi hành đối với các bên theo quy định của pháp luật dân sự (Điều 15.1 Nghị định 22/2017), "hiệu lực thi hành đối với các bên" ở đây mới chỉ có ý nghĩa là "ràng buộc các bên" như thỏa thuận hợp đồng. Trường hợp một bên không thực hiện hoặc thực hiện không đúng như kết quả hòa giải thành, thì bên đó phải chịu trách nhiệm pháp lý như đối với vi phạm nghĩa vụ hợp đồng khác. Bên kia chưa thể yêu cầu cơ quan thi hành án cưỡng chế thi hành kết quả hòa giải thành. Kết quả hòa giải thành thông qua hòa giải thương mại khác các thỏa thuận hợp đồng ở chỗ nó có thể được Tòa án công nhận bằng một thủ tục để được thi hành theo pháp luật về thi hành án dân sự. Trên cơ sở công nhận của Tòa án thì kết quả hòa giải thành mới có thể được cưỡng chế thi hành. Tòa án có thẩm quyền giải quyết yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thương mại thành là Tòa án nhân dân cấp huyện nơi bên yêu cầu là cá nhân cư trú, làm việc hoặc nơi bên yêu cầu là doanh nghiệp đặt trụ sở. Tuy nhiên, bên yêu cầu còn có quyền lựa chọn Tòa án nơi bên bị yêu cầu có tài sản giải quyết yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thương mại thành. Bên yêu cầu phải nộp "Đơn yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành" đến Tòa án có thẩm quyền, pháp luật không có qui định về mẫu đơn yêu cầu. Thủ tục nhận và xử lý đơn yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành thực hiện theo quy định chung về thủ tục giải quyết việc dân sự. Kể từ ngày thụ lý đơn yêu cầu, Tòa án có 15 ngày để chuẩn bị và ra quyết định mở phiên họp xét đơn yêu cầu; trong thời hạn 10 ngày tiếp theo Tòa án mở phiên họp xét đơn yêu cầu. Người tham gia phiên họp và thủ tục tiến hành phiên họp theo quy định chung về thủ tục giải quyết việc dân sự, theo đó tham gia phiên họp còn có Kiểm sát viên Viện kiểm sát cùng cấp. Thẩm phán ra quyết định công nhận hoặc không công nhận kết quả hòa giải thành khi có đủ hoặc không có đủ các điều kiện như nêu trên. Quyết định công nhận hoặc không công nhận kết quả hòa giải thành có hiệu lực thi hành ngay, không bị kháng cáo, kháng nghị theo thủ tục phúc thẩm.

Về thời hiệu yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thương mại thành là 06 tháng, kể từ ngày các bên đạt được thỏa thuận hòa giải thành. Tuy nhiên cũng như vấn đề thời hiệu nói chung, Tòa án chỉ áp dụng quy định về thời hiệu theo yêu cầu áp dụng thời hiệu của một bên hoặc các bên với điều kiện này phải được đưa ra trước khi Tòa án có thẩm quyền ra quyết định giải quyết yêu cầu; bên được hưởng lợi từ việc áp dụng thời hiệu có quyền từ chối áp dụng thời hiệu, trừ trường hợp việc từ chối đó nhằm mục đích trốn tránh thực hiện nghĩa vụ.

Với quy định và trình tự thủ tục để công nhận và thi hành quyết định hòa giải thành hiện nay, nếu triển khai đối với trực tuyến thì dường như giai đoạn này sẽ đòi hỏi các bên phải tuân thủ chứ không thể áp dụng được yếu tố điện tử trong giai đoạn này, tức là đơn yêu cầu công nhận, quyết đinh hòa giải phải được gửi bằng văn bản cứng, cũng như quá trình xem xét việc công nhận các bên sẽ tham dự trực tiếp khi thực tiễn về hạ tầng công nghệ thông tin tại các tòa án ở Việt Nam chưa đáp ứng được vấn đề này. Đối với việc công nhận và cho thi quyết định hòa giải nước ngoài thì đến thời điểm hiện tại, pháp luật Việt Nam chưa có quy định nào trực tiếp công nhận và cho thi hành tại Việt Nam các quyết định của hòa giải thành ngoài tòa án ở nước ngoài, không như các kết quả trọng tài nước ngoài đã được công nhận và cho thi hành trong Luật Trọng tài thương mại và Bộ luật Tố tụng dân sự, chương XXXV, hay kết quả hòa giải thành ngoài tòa án trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam đã được công nhận trong Bộ luật Tố tụng dân sự, chương XXXIII. Việc cho công nhận và thi hành kết quả hòa giải thành tại nước ngoài, bao gồm cả HGTT, chỉ mới được đề cập đến trong Công ước Singapore về hòa giải, được ký kết giữa các thành viên của Liên hợp quốc vào tháng 8 năm 2019, nhưng Việt Nam chưa phải là thành viên.

3.1.2. Nhận xét về thực trạng pháp luật

3.1.2.1. Những điểm tích cực

*- Hòa giải nằm trong chiến lược xây dựng và phátviê triển pháp luật về GQTC ở Việt Nam là tiền đề cho HGTT sẽ được chấp thuận***:** Nghị quyết số 49-NQ/TW của Bộ Chính trị ngày 2/6/2005 về Chiến lược cải cách tư pháp đến năm 2020 đã khẳng định: "*khuyến khích việc giải quyết một số tranh chấp thông qua thương lượng, hòa giải, trọng tài; Tòa án hỗ trợ bằng quyết định công nhận việc giải quyết đó*"[131]. Đây là chủ trương rất quan trọng làm cơ sở cho việc xây dựng các quy định pháp luật về các phương thức GQTC thay thế (Alternative Dispute Resolution - ADR)

như hòa

giải, trọng tài.. Trên cơ sở Nghị quyết này, hòa giải đã được đưa vào các văn bản pháp luật hiện hành của Việt Nam, cụ thể là Luật thương mại 2005, Luật giao dịch điện tử 2005, Luật Trọng tài thương mại năm 2010, Bộ luật tố tụng dân sự 2015, Luật hòa giải và đối thoại tòa án 2020. Từ đó, nó sẽ là cơ sở để xây dựng, thúc đẩy phát triển HGTT ở Việt Nam trong thời gian vừa qua.

- *Tiếp cận và tham khảo các văn bản pháp luật quốc tế để nội địa hóa luật Việt Nam từ đó tạo tiền đề cho việc áp dụng HGTT:* dù chưa có một công ước cụ thể nào điều chỉnh về HGTT nhưng các công ước quốc tế và luật mẫu về thương mại, thương mại điện tử, hòa giải, GQTC trực tuyến là cơ sơ quan trọng để các quốc gia triển khai HGTT. Cụ thể, Luật Mẫu UNCITRAL về Hòa giải Thương mại Quốc tế và Thỏa thuận Hòa giải Quốc tế, 2018 (sửa đổi Luật mẫu UNCITRAL về Hòa giải Thương mại Quốc tế, 2002) được sử dụng để Chính phủ ban hành Nghị định số 22/2017/ NĐ- CP về Hòa giải thương mại. Việt Nam cũng đã đồng hành với tư cách quan sát viên trước khi chính thức trở thành thành viên Ủy ban Luật Thương mại quốc tế của Liên Hiệp Quốc (UNCITRAL) nhiệm kỳ 2019-2025. UNCITRAL trước đó đã ban hành Lưu ý kỹ thuật về GQTC trực tuyến (The Technical Notes on Online Dispute Resolution) vào năm 2016 [127], mang tính mô tả và không ràng buộc, đồng thời phản ánh các yếu tố chính của quy trình ODR, được thiết kế để đóng góp vào sự phát triển của các hệ thống ODR, để cho phép giải quyết các tranh chấp phát sinh từ các hợp đồng bán hàng hoặc dịch vụ có giá trị thấp xuyên biên giới được ký kết bằng cách sử dụng truyền thông điện tử. Việt Nam cũng lấy tham khảo rất nhiều từ Ghi chú này.

Luật mẫu về thương mại điện tử và Luật mẫu về chữ ký điện tử là nền tảng quan trọng để phát triển hòa giải trực tuyến ở Việt Nam. Vào thời điểm trước khi ra nhập WTO năm 2005, Việt Nam đã kí kết hai văn bản pháp lí quốc tế về thương mại điện tử, đó là Luật mẫu về thương mại điện tử (Model Law on Electronic Commerce) ban hành năm 1996 và sửa đổi năm 1998, và Luật mẫu về chữ ký điện tử (Model Law on Electronic Signatures) ban hành năm 2001. Đây là hai văn bản pháp lí được công nhận trên quy mô toàn cầu, được ban hành bởi UNCITRAL.

Trong đó, luật mẫu về thương mại điện tử là tiền đề và cơ sở pháp lí để Việt Nam xây dựng nên hệ thống luật quốc gia về hoạt động thương mại điện tử nội địa cũng như giao dịch với nước ngoài. Các giao dịch thương mại điện tử chính là phạm vi và

đối tượng phổ biến nhất cần phải sử dụng các hình thức GQTC tiền tố tụng nói chung và HGTT nói riêng. Trong Luật mẫu về thương mại điện tử cũng đã bao gồm các điều khoản về QGTC xảy ra khi giao dịch.

Luật mẫu về chữ kí điện tử là cơ sở pháp lí tiên quyết và không thể thiếu đối với các hoạt động thương mại điện tử và các hoạt động liên quan đến vấn đề pháp lí trên không gian mạng bao gồm HGTT. Bởi chỉ khi chữ kí điện tử được công nhận, các hoạt động của một cá nhân, tổ chức trên nền tảng số mới được coi là hợp pháp và chứng thực về các quy định pháp lí, từ đó các hành động trực tuyến được công nhận thực hiện bởi đối tượng thực hiện, và chịu các rằng buộc như hành động của người đó trong cuộc sống. Như vậy, Việt Nam đã chủ động tham khảo, tiếp cận các văn bản pháp luật quốc tế để xây dựng hệ thống pháp luật nội địa như Luật giao dịch điện tử và Nghị định Hòa giải thương mại, từ đó tạo cơ sở pháp lý cho HGTT được áp dụng tại các trung tâm hòa giải ở Việt Nam.

- *Tích cực xây dựng hệ thống pháp luật về hòa giải nói chung và hòa giải thương mại nói riêng:* trong xu thế phát triển về các phương thức ADR trên thế giới, Việt Nam đã chủ động thúc đẩy phát triển phương thức trọng tài và hòa giải thương mại. Dù không có qui định trực tiếp về HGTT nhưng dựa trên các nguyên tắc cơ bản của pháp luật hòa giải được xây dựng và triển khai là cơ sở để các bên liên quan có thể áp dụng HGTT. Cụ thể, là Nghị định 22/2017 đã điều chỉnh các vấn đề pháp lý về hòa giải như nguyên tắc, thẩm quyền, trình tự thủ tục hòa giải, tổ chức hòa giải v..v. Từ những qui định về hòa giải này, các trung tâm hòa giải đã cụ thể hóa và điều chỉnh cho phù hợp với HGTT khi ban hành các quy tắc về HGTT. Bên cạnh Nghị định số 22/2017 NĐ-CP về hòa giải thương mại thì Việt Nam cũng chú trọng đến việc xây dựng pháp luật hòa giải cơ sở và Hòa giải, đối thoại tại Tòa án. Khi những quy định về hòa giải rõ ràng và chặt chẽ hơn, phương thức này chắc chắn sẽ được áp dụng rộng rãi và được các bên tranh chấp tin tưởng, dù được thực hiện trực tiếp hay trong môi trường trực tuyến. Pháp luật Việt Nam đang có những sửa đổi, bổ sung để bắt kịp với xu hướng thế giới về GQTC.

- *Khung pháp lý về giao dịch điện tử khá đầy đủ và liên tục được bổ sung và hoàn thiện để hỗ trợ cho sự phát triển của HGTT.* Trong xu hướng hội nhập và phát triển của cuộc cách mạng công nghệ 4.0, giao dịch điện tử nói chung và thương mại điện tử có sự phát triển mạnh mẽ trong thập niên vừa qua, đặc biệt là nhu cầu giao

dịch

xuyên biên giới ngày càng phát triển, đi đôi với sự gia tăng này là các tranh chấp cũng ngày càng tăng. Trong đó, thương mại điện tử là lĩnh vực phát sinh tranh chấp trực tuyến nhiều nhất và có nhu cầu áp dụng GQTC trực tuyến cao nhất. Đây cũng là một trong những lý do chính mà UNICITRAL phải soạn thảo và ban hành lưu ý kỹ thuật GQTC trực tuyến. Ở Việt Nam, từ khi được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT giai đoạn 2006-2010, khung khổ pháp lý về lĩnh vực TMĐT liên tục được bổ sung, hoàn thiện nhằm tạo nền tảng pháp lý để giải quyết các vụ tranh chấp có liên quan.

Đóng vai trò tạo sự liên kết cho HGTT và các giao dịch điện tử đó là Luật Giao dịch điện tử năm 2005 đã tạo nền 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 về Thương mại điện tử, 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. Trong đó Nghị định số 52/2013 / 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 hòa giải (Điều 76 Nghị định số 52/2013), đồng thời với việc qui định về qui 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 HGTT nhưng chắc chắn sẽ tạo tiền đề để phát triển hệ thống qui định về ODR sau này.

- *Quan tâm đến việc xây dựng phương thức GQTC bằng hòa giải xuyên biên giới:* Năm 2019, Công ước Singapore được ký kết bởi 51 quốc gia, trong đó có rất nhiều đối tác của Việt Nam tại ASEAN và trên thế giới. Việc ra đời một công ước hòa giải được kỳ vọng sẽ thúc đẩy hoạt động hoà giải thương mại quốc tế thông qua các nguyên tắc cho phép công nhận kết quả hoà giải thành tại các quốc gia thành viên, Công ước Singapore quy định các thủ tục trong hoà giải thương mại quốc tế và nghĩa vụ của các bên liên quan. Công ước Singapore cũng đảm bảo sự linh hoạt cao cho các quốc gia ký kết trong việc thực thi các thỏa thuận hòa giải.

Công ước Singapore hỗ trợ cho kết quả hòa giải các tranh chấp thương mại quốc tế. Khi tham gia vào Công ước, kết quả hòa giải thành do hòa giải viên đưa ra ở một

quốc gia sẽ được công nhận và thi hành ở một quốc gia thành viên khác. Điều đó sẽ thúc đẩy cho việc sử dụng hiệu quả của các phương thức giải quyết tranh tranh chấp, mở rộng, tăng cường cơ hội hợp tác thương mại giữa các quốc gia trên thế giới. Chính Công ước Singapore đã tạo ra nền tảng cho nhiều bước tiến trong việc ứng dụng công nghệ thông tin để hoà giải tranh chấp trực tuyến sau này.

Ngày 18/5/2020, Trung tâm Hoà giải Quốc tế Singapore (SIMC) đã công bố Nghị định thư SIMC COVID-19, cung cấp cho các doanh nghiệp giải pháp xuyên biên giới hiệu quả và tiết kiệm trong việc hoà giải các tranh chấp thương mại quốc tế trong thời kì đại dịch hoành hành. Khi nghị định này đi vào hiệu lực vào ngày 31/12/2020, các tiến trình hoà giải có thể được thực hiện trực tuyến [185].

Dựa trên những chính sách được thống nhất tại Công ước Singapore, các quốc gia khác cũng đã thông qua những quy tắc hoà giải riêng cho mình. Tại Anh, Tòa án Trọng tài Quốc tế Luân Đôn (LCIA) cũng đã cập nhật Quy tắc hòa giải LCIA, có hiệu lực từ ngày 01/10/2020, cung cấp dịch vụ cho trọng tài, hòa giải, xét xử và ADR. Điều quan trọng cần lưu ý là tổ chức không tự GQTC. Hơn nữa, nó cung cấp sự hỗ trợ cần thiết cho các bên và cho hội đồng trọng tài trong suốt quá trình tố tụng [20].

Việt Nam tuy chưa ký kết nhưng vẫn tham gia các phiên họp đàm phán Công ước Singapore với tư cách là quan sát viên. Giải thích cho việc này, nhiều khái niệm và phạm vi điều chỉnh có mặt trong các văn bản pháp lý tại Việt Nam và Công ước Singapore còn tồn đọng nhiều sự khác biệt [7]. Ở vai trò quan sát viên, Việt Nam vẫn có thể nhìn nhận và ứng dụng nền tảng của thoả thuận này vào các văn bản luật trong nước, nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp được tiếp cận với hoà giải trực tuyến một cách thuận lợi nhất (sẽ được phân tích ở chương sau). Tuy vậy, nếu các quy định trong nước phát sinh nhiều điểm chưa phù hợp với công ước Singapore, các quốc gia đã kí kết sẽ khó có thể tham gia hoà giải với Việt Nam theo các quy định của nước sở tại. Liên quan đến vấn đề này, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Đề án hoàn thiện pháp luật về hợp đồng và GQTC hợp đồng bằng phương thức trọng tài thương mại, hòa giải thương mại. Trong đó, Đề án yêu cầu các bộ, ngành liên quan nghiên cứu đánh giá khả năng gia nhập Công ước Singapore về Hòa giải và các giải pháp thực thi Công ước. Như vậy, trong tương lai, nếu Việt Nam gia nhập Công ước Singapore,

chắc chắn sẽ tạo ra một khuôn khổ hài hòa và hiệu quả cho việc GQTC bằng hòa giải, thay vì các phương thức tốn kém hơn như trọng tài hay tòa án.

- Các cam kết mở cửa thị trường hòa giải trong các hiệp định tự do thương mại có đề cập đến hòa giải: Các Hiệp định thương mại tự do mà Việt Nam là thành viên không có qui định cụ thể về GQTC thương mại giữa doanh nghiệp hoặc cá nhân bằng hòa giải nói chung và HGTT nói riêng mà chủ yếu phương thức hòa giải được áp dụng nhằm giải quyết các tranh chấp thương mại giữa các thành viên. Tuy nhiên, trong các FTA thì Việt Nam đã có những các cam kết mở cửa về dịch vụ hòa giải. Hiệp định EVFTA trong biểu cam kết dịch vụ liên quan đến tư vấn quản lý thì dịch vụ trọng tài và hòa giải đối với tranh chấp thương mại giữa các doanh nghiệp cho phép tổ chức nước ngoài mở chi nhánh ở Việt Nam với điều kiện bảo lưu là trưởng chi nhánh là người thường trú ở Việt Nam trong đó không có hạn chế về phương thức cung cấp có nghĩa là nhà đầu tư nước ngoài có thể cung cấp qua biên giới, tiêu dùng nước ngoài hay hiện diện thương mại mà không gặp bất cứ hạn chế về tiếp cận thị trường hay đối xử quốc gia [108].

Điều này cũng tương đồng với các cam kết của Việt Nam trong hiệp định RCEP, hay Hiệp định thương mại tự do Việt Nam – Nhật Bản VJFTA. Trong khi đó hiệp định CPTPP thì có cam kết việc cho luật sư nước ngoài có thể chuẩn bị và tham gia quá trình giải quyết bằng hòa giải. Với việc cho phép cung cấp dịch vụ qua biên giới như vậy thì dịch vụ hòa giải được cung cấp qua biên giới là hợp pháp, điều này sẽ giúp các nhà đầu tư nước ngoài sẽ cung cấp dịch vụ HGTT.

- *Đã có một số quy định liên quan đến dữ liệu điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình GQTC cũng như qui định về việc công nhận và thi hành quyết định hòa giải:* Với việc có các qui định và chấp nhận việc gửi đơn kiện bằng phương tiện điện tử cũng như qui định về lưu trữ đơn kiện, chứng từ điện tử, thời hạn lưu trữ thông điệp và bảo đảm an ninh, an toàn, bảo mật thông tin của Bộ Luật TTDS đã cụ thể hóa rõ nét sự thừa nhận giá trị như văn bản của các dữ liệu điện tử, điều này đã cũng cố niềm tin cũng như chỉ ra phương hướng cho việc thực hiện GQTC thông qua dữ liệu điện tử. Cụ thể: Lưu trữ trong giao dịch điện tử, đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ, văn bản tố tụng dưới dạng thông điệp dữ liệu điện tử khi gửi đến, gửi đi từ Cổng thông tin điện tử của Tòa án phải được lưu trữ trên Cổng thông tin điện tử của Tòa án, phải được Tòa án in ra bản giấy và lưu vào hồ sơ vụ án. Về thời hạn lưu trữ thông

điệp dữ liệu điện tử được thực hiện như đối với thời hạn lưu trữ hồ sơ vụ án bằng văn bản theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Tòa án nhân dân tối cao. Trường hợp thông điệp dữ liệu điện tử hết thời hạn lưu trữ theo quy định nhưng có liên quan đến tính toàn vẹn về thông tin của hệ thống và các thông điệp dữ liệu điện tử đang lưu hành thì tiếp tục được lưu trữ cho đến khi việc hủy thông điệp dữ liệu điện tử hoàn toàn không ảnh hưởng đến các giao dịch điện tử khác. Bảo đảm an ninh, an toàn, bảo mật thông tin, việc gửi, nhận, trao đổi, lưu trữ thông tin trong giao dịch điện tử phải được thực hiện theo quy định của Luật giao dịch điện tử, Luật an toàn thông tin mạng, Luật công nghệ thông tin và các quy định khác của pháp luật. Tòa án, người khởi kiện, người tham gia tố tụng có trách nhiệm bảo đảm an ninh, an toàn, bảo mật thông tin trong giao dịch điện tử; sử dụng, quản lý, bảo vệ thông điệp dữ liệu điện tử đúng pháp luật; tự mình hoặc phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện các biện pháp cần thiết bảo đảm tính an toàn, bảo mật, chính xác và toàn vẹn của thông điệp dữ liệu điện tử. Trường hợp người khởi kiện, người tham gia tố tụng phát hiện tài khoản bị xâm phạm phải có trách nhiệm báo ngay cho Tòa án biết để khóa tài khoản giao dịch đó.

Ngoài ra, các qui định về công nhận và thi hành quyết định hòa giải thành đã tạo nền tảng cho hòa giải phát triển, giúp loại bỏ được sự lo lắng của các bên về giá trị của văn bản hòa giải thành. Những qui định này kết hợp với việc áp dụng công nghệ thông tin trong GQTC tại tòa án sẽ tạo niềm tin và cơ sở để cho các trung tâm hòa giải có thể triển khai dịch vụ HGTT.

- *Hệ thống pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có qui định GQTC về hòa giải:* Quyền lợi người tiêu dùng ngày càng được pháp luật quan tâm và bảo vệ. Luật Bảo vệ Quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 quy định quyền của người tiêu dùng, trách nhiệm của thương nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đối với người tiêu dùng, GQTC giữa người tiêu dùng với người kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, ... Điều này quy định chi tiết việc hòa giải cho tất cả người tiêu dùng (Điều 36), bao gồm cả những người mua hàng hóa hoặc dịch vụ trực tuyến, bằng cách thiết lập các quy tắc và thủ tục rất rõ ràng bao gồm bốn các bước: Thương lượng - Hòa giải - Trọng tài hoặc Tòa án.
- *Việt Nam thừa nhận các trung tâm hòa giải thương mại nước ngoài:* thông qua cam kết trong hiệp định thương mại tự do, việc thừa nhận và cấp phép các trung tâm

hòa giải thương mại nước ngoài, có tiềm lực tài chính và có năng lực về CNTT, sẽ tạo sự kết nối và động lực cho HGTT phát triển.

3.1.2.2. Những bất cập và nguyên nhân

Các quy định của pháp luật về HGTT còn nhiều nút thắt cần được tháo gỡ để có thể hướng tới sự phổ biến và tính hiệu quả của hoạt động này trong việc GQTC tại Việt Nam. Cụ thể như sau:

- *Pháp luật Việt Nam chưa có qui định cụ thể về ODR nói chung và HGTT nói riêng.* Tính đến hiện nay, Việt Nam vẫn chưa ban hành một văn bản pháp luật nào làm cơ sở pháp lý cho hoạt động GQTC trực tuyến, vì vậy vẫn chưa mang đến sự tin tưởng của các bên tranh chấp. Luật Giao dịch điện tử năm 2005 và Nghị định số 52/2013 về TMĐT đưa ra một số quy định mang tính nguyên tắc chung (Chương IV) nhưng khó có thể được sử dụng để tiến hành GQTC trực tuyến. BLTTDS năm 2015 cũng chưa có quy định riêng về trình tự, thủ tục, thẩm quyền khi GQTC trực tuyến. Nghị định số 22/2017 NĐ-CP về Hòa giải thương mại là một trong những văn bản pháp lý có quy định nội dung về Hoà giải, bước đầu tạo điều kiện cho việc hình thành các quy định cụ thể hơn về HGTT. Tuy nhiên, các nội dung quan trọng như phạm vi tranh chấp được sử dụng phương thức trực tuyến; trình tự, thủ tục và giá trị pháp lý của các quyết định GQTC… chưa được cụ thể hóa và chưa có hướng dẫn.

- *Hệ thống pháp luật về hòa giải thương mại tuy đã được xây dựng nhưng chưa đủ bao quát toàn diện:* Với vị trí một Nghị định thuộc Luật thương mại năm 2005, phạm vi điều chỉnh của Nghị định 22/2017/NĐ-CP sẽ bị trói hẹp. Trong khi đó, hòa giải với tư cách là một phương thức thay thế cho xét xử tại tòa án đã được ghi nhận trong BLTTDS năm 2015, BLDS năm 2015, Luật Đầu tư năm 2014, Luật Bảo vệ Người tiêu dùng năm 2010 và Luật Trọng tài năm 2010, nếu căn cứ vào các luật này, sẽ không thể giới hạn phạm vi và đối tượng điều chỉnh của Nghị định trong hòa giải thương mại do các trung tâm trọng tài và trung tâm hòa giải tiến hành, mà phải mở rộng ra thành hòa giải các tranh chấp tư bao gồm cả tranh chấp dân sự, hôn nhân gia đình [29].

- *Bất cập ở luật nội dung về TMĐT sẽ cản trở cho sự phát triển của HGTT*: Ở Việt Nam các quy định GQTC còn sơ sài, không phù hợp, cản trở sự phát triển của TMĐT. Ngoài ra, khung pháp lý về giao kết TMĐT của Việt Nam chưa đáp ứng

kịp thời những yêu cầu phát triển của CNTT và TMĐT trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc

tế. Với 6 điều khoản của Luật GDĐT năm 2005 Việt Nam quy định về giao kết và thực hiện Hợp đồng TMĐT thì trong thực tiễn sẽ rất khó triển khai việc giao kết, thực hiện cũng như GQTC phát sinh. Nhiều vướng mắc trong quá trình thực hiện giao dịch TMĐT như việc giả mạo chữ ký, hoặc dấu, bằng cách soạn sẵn để đưa vào hợp đồng TMĐT chưa có quy định cụ thể để giải quyết. Luật GDĐT năm 2005 cũng không xác định rõ khi nào hợp đồng TMĐT sẽ được coi là giao kết. Điều 17,18, 19 của Luật chỉ quy định về thời điểm, địa điểm gửi, nhận thông điệp dữ liệu mà không có một quy định nào nói rằng việc nhận thông điệp dữ liệu như thế nào thì được coi là chấp nhận chào hàng từ đó dẫn đến việc hình hợp đồng TMĐT. Các quy định của các Nghị định hướng dẫn Luật cũng không quy định rõ ràng sẽ phải giải quyết thế nào để bên được đề nghị muốn sửa đổi nội dung đưa ra trong đề nghị giao kết hợp đồng TMĐT hay thế nào là khoảng thời gian hợp lý để bên đưa ra đề nghị giao kết hợp đồng TMĐT cung cấp cho bên được đề nghị chứng từ điện tử và các bên liên quan khác có chứa nội dung của hợp đồng.

- *Bất cập trong việc thừa nhận giá trị pháp lý của chữ ký điện tử:* Theo Luật Giao dịch điện tử năm 2005, chữ ký điện tử được định nghĩa là được tạo ra dưới dạng từ, chữ viết, chữ số, ký hiệu, âm thanh hoặc dưới dạng khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách lô ghích với thông điệp dữ liệu và có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự đồng ý của người đó với nội dung thông điệp dữ liệu được ký (Điều 21.1). Cũng theo Luật Giao dịch điện tử năm 2005, chữ ký điện tử của một cá nhân được gắn vào thông điệp dữ liệu sẽ có giá trị pháp lý tương đương với chữ ký của cá nhân đó được gắn với một tài liệu bằng văn bản (Điều 21.1) nếu: Phương pháp tạo chữ ký điện tử cho phép xác minh được người ký và chứng tỏ được sự chấp thuận của người ký đối với nội dung của thông điệp dữ liệu; và Phương pháp đó là đủ tin cậy và phù hợp với mục đích mà theo đó thông điệp dữ liệu được tạo ra và gửi đi.

Như vậy, ví dụ nếu người dùng là cá nhân của trang web TMĐT, có thể được xác minh bằng tên người dùng, mật khẩu và các phương tiện xác minh khác (ví dụ: mã One Time Password - OTP), nhấp vào nút xác nhận đơn đặt hàng trực tuyến thì hành động đó có thể được coi là tạo và gắn chữ ký điện tử vào đơn đặt hàng trực tuyến của người dùng cá nhân. Tuy nhiên, vấn đề về chữ ký điện tử là hiện nay Việt Nam đang thiếu các qui định hướng dẫn về loại chữ ký này, khi mà các qui định

hướng dẫn chỉ

tập trung vào một loại chữ ký điện tử đó là chữ ký số. Trong khi đó các yêu cầu và chi phí cho chữ ký số không phù hợp với người dùng là cá nhân. Không chỉ vậy, hiện nay trên thị trường đa số các dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng đều cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số sử dụng USB Token, nhưng tình trạng cấp chứng thư số khi chưa có đủ hồ sơ, giấy tờ nộp kèm của cá nhân, tổ chức theo quy định cũng là tình trạng đáng báo động về vấn đề bảo mật thông tin tại Việt Nam. Việc các doanh nghiệp lỏng lẻo trong quản lý, cấp phát chứng thư số, quản lý thiết bị lưu khóa hiện nay sẽ dẫn đến những hậu quả nghiêm trọng khi không xác minh, định danh chính xác đối tượng sở hữu chứng thư số, tiếp tay cho những đối tượng lừa đảo, làm giả giấy giờ, gây khó khăn trong việc tra cứu trách nhiệm khi xảy ra tranh chấp trong giao dịch điện tử.

- *Về thu thập và đánh giá chứng cứ chưa có văn bản hướng dẫn nên khó áp dụng trong thực tiễn:* Về mặt bản chất thì các chứng cứ điện tử có giá trị tương đương thuộc tính đối với văn bản, các nguyên tắc này được quy định trong Luật GDĐT (1), Luật Thương mại (2), Nghị định về TMĐT (3) cũng như các văn bản có liên quan nhưng trên thực tế thì giá trị pháp lý và nguyên tắc tương đương thuộc tính vẫn còn nhiều khó khăn khi áp dụng các chứng cứ điện tử. Do quy định mang tính nguyên tắc, tức là có ý nghĩa trong việc áp dụng pháp luật của cơ quan có thẩm quyền trong việc quản lý nhà nước cũng như áp dụng để GQTC nhưng không có các văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền như Ủy ban Thường vụ Quốc Hội hay Nghị quyết của Hội đồng Thẩm phán TAND tối cao hoặc không được quy định cụ thể trong BLTTDS thì sẽ không thể giải quyết các tranh chấp thương mại được thực hiện bằng phương tiện điện tử [24].

- *Một số qui định về giao dịch điện tử với tòa án còn tương đối phức tạp, khó khăn cho người tiêu dùng, doanh nghiệp nhỏ và vừa*: BLTTDS năm 2015 và Hội đồng thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao đã có hướng dẫn về việc gửi, nhận đơn kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp, tống đạt, thông báo văn bản tố tụng bằng phương tiện điện tử, nhưng những qui định này không dễ đi vào áp dụng, đặc biệt là đối với người tiêu dùng hay các doanh nghiệp vừa và nhỏ khi tại Điều 5 của Nghị Quyết 04/2016/NQ- HĐTP ngày 20/12/2016 qui định 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". Thực tiễn cấp chữ ký điện tử đối với cá nhân cũng gặp khó khăn về chị phí, thủ tục hành chính, đặc biệt là đối với người nước ngoài [21].

- *Vấn đề nội luật hoá các công ước quốc tế hay trực tiếp công nhận và áp dụng thông lệ quốc tế về ODR nói chung và HGTT nói riêng là một bài toán chưa có lời giải.* Do đặc tính vượt qua biên giới quốc gia của các giao dịch và tranh chấp phát sinh, để điều chỉnh hoạt động ODR hiệu quả, Việt Nam cần có một khung pháp luật đồng bộ và phù hợp giữa luật pháp và các thông lệ quốc tế về ODR. Thông thường, các đạo luật quốc gia sẽ được ban hành dựa vào những công ước quốc tế được phê chuẩn và nội luật hoá. Tuy nhiên, để đạt được lợi ích quốc gia và hoà nhập với chuẩn mực thế giới, cần thiết phải có sự thống nhất trong cách hiểu, giải thích và sử dụng quy định giữa các bên GQTC. Hiện tại, giải pháp được áp dụng tạm thời là các Hiệp định tương trợ tư pháp Việt Nam đã chủ động ký kết với các quốc gia để xác định cơ chế xác định cơ chế thiết lập các giao dịch thương mại và GQTC phát sinh phù hợp và hiệu quả giữa các bên [28]. Cần có một giải pháp hiệu quả và lâu dài hơn với hoạt động GQTC nhằm thúc đẩy và tạo một môi trường thuận lợi cho thương mại quốc tế.

3.2. Thực trạng giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến tại Việt Nam

3.2.1. Số lượng vụ việc hòa giải trực tuyến

Phương thức GQTC bằng trực tuyến đã hình thành và phát triển ở nhiều quốc gia trên thế giới, Hoa Kỳ là một trong những quốc gia đầu tiên xây dựng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nhằm đắp ứng nhu cầu giải quyết tranh chấp về thương mại điện tử với sự thành công của mô hình Squaretrade và bắt đầu lan tỏa đến các quốc gia khác từ các quốc gia phát triển ở Châu âu cho đến những quốc gia đang phát triển ở Châu á và Châu Phi.

Ở Việt Nam, sự "bùng nổ" của CMCN 4.0 cũng khiến cho chủ đề giải QGTC bằng trực tuyến được quan tâm trong những năm gần đây [119]. Theo số liệu thống kê khảo sát của Bộ Tư pháp, phương thức giải quyết tranh chấp mà các doanh nghiệp, cá nhân ưu tiên sử dụng lần lượt là thương lượng (57,8%), toà án (46,8%), hoà giải (22,8%) và cuối cùng là trọng tài (16,9%). Bên cạnh đó, trong một khảo sát năm 2015 về nhu cầu của doanh nghiệp đối với phương thức hòa giải thương mại của Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (Vietnam International Arbitration

Center, VIAC) và Công ty Tài chính Quốc tế (International Finance Corporation, IFC), 78% số doanh nghiệp

được khảo sát sẵn sàng thử sử dụng phương thức hòa giải; 58% sẵn sàng chi trả mức phí hòa giải từ 6.000.000 VND trở xuống, 15% sẵn sàng chi trả 12.000.000 VND trở lên) [114] Có thể nói, qua các số liệu khảo sát, hòa giải thương mại hứa hẹn là một phương thức giàu tiềm năng, được các doanh nghiệp ưu tiên lựa chọn trong tương lai [2]. Tuy nhiên, thực tiễn số vụ tranh chấp được giải quyết bằng hòa giải nói chung và HGTT ở các trung tâm là không nhiều.

Theo thống kê của Bộ tư pháp, năm 2020, về hòa giải nói chung cả nước có 73 vụ việc sử dụng hòa giải với 70 vụ việc ở Tp Hồ Chí Minh và 03 vụ việc ở Hà Nội nhưng chỉ có 04 vụ việc có văn bản kết quả hòa giải thành, đến năm 2021 thì có 23 vụ việc trong đó 04 vụ việc ở Hà Nội, 07 ở TP Hồ Chí Minh, 10 vụ ở Tuyên Quang, 02 vụ ở Vĩnh Long và cũng chỉ có 03 vụ việc có kết quả hòa giải thành và 14 vụ việc chưa giải quyết xong [110].

Tại Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) cho đến năm 2021 chỉ 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 VIAC [31]. Số lượng vụ việc giải quyết bằng HGTT thì chưa ghi nhận vụ việc nào, mặc dù số lượng hòa giải được nộp đến trung tâm hòa giải VMC là 31 vụ việc, nhưng chỉ có 15 vụ việc được tiến hành theo thông tin của Ông Phan Trọng Đạt, quyền giám đốc của VMC.

Trong khi đó, trung tâm VICMC đã thực hiện đươc 01 vụ HGTT trong thời gian đại dịch covid năm 2020. Mặc dù vậy, vụ việc hòa giải này được triển khai dựa trên sự liên lạc giữa hòa giải viên và các bên thông qua điện thoại vì trong thời gian dãn cách dịch bệnh. Trao đổi vấn đề này, hòa giải viên tham gia giải quyết vụ việc cho biết các yếu tố tác động đến việc hòa giải thành công đó là yếu tố tâm lý để phán đoán tình hình, quan điểm của các bên. Phải sau 3 lần nói chuyện thì các thông tin mới được khai thác hết hay nói cách khác thì "tảng băng" đã được khám phá phần chìm. Thông qua các lần gọi điện, hòa giải viên đã sử dụng kỹ năng lắng nghe, sử dụng cảm xúc để hứng trọn câu chuyện vào mình, để xem các bên chú trọng vào vấn đề gì.

Hòa giải viên đã dần nhận ra được điểm yếu và nhu cầu mong muốn thực sự của các bên, từ đó hòa giải viên sử dụng chiến lược im lặng để xem như thế nào thì đúng là các bên đều đang gặp khó khăn muốn triển khai giải quyết nên họ chủ động thúc giục. Một điều quan trọng là đối với hòa giải viên trong vụ việc này là dù trao

đổi qua

điện thoại nhưng nhờ giọng nói của các bên trong điện thoại cũng giúp cho hòa giải viên đoán được ý định và quan điểm của các bên. Vì số lần điện thoại khá nhiều cũng như thời gian cho các cuộc đàm thoại kéo dài thường hơn 20 phút, đòi hỏi hòa giải viên phải có trí nhớ tốt, khi không thể vừa nói vừa ghi chép như trực tiếp, để các cuộc đàm thoại sau khi họ đề cập thì hòa giải viên có thể nhớ, điều này giúp tăng cường sự tin tưởng của các bên. Trong vụ việc này, dường như đạo đức của hòa giải viên cũng bị thách thức khi các bên nghĩ hòa giải viên là luật sư cho mình chứ không phải là hòa giải viên, họ đều đưa ra điều khoản nếu hòa giải viên giúp thì sẽ "lại quả" cho. Điều này cho thấy nhận thức của các bên về hòa giải chưa thực sự đúng, do đó hòa giải viên cũng kiến nghị với trung tâm khi ký hợp đồng cần phải giải thích cho họ những nguyên tắc chung để các bên hiểu về bản chất của hòa giải.

Bên cạnh đó, trong hòa giải trực tiếp, việc ký kết thỏa thuận hòa giải thường bao gồm nội dụng với ngôn ngữ đơn giản do đó đối với thỏa thuận HGTT cũng nên tuân thủ như vậy. Hòa giải viên phải tìm cách xác minh rằng thỏa thuận được được các bên hiểu và chấp nhận. Do đó, sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu trong bản thân thỏa thuận, hoặc để gửi trước thỏa thuận cho các bên để họ có đủ thời gian để hỏi bất kỳ câu hỏi trước khi quá trình bắt đầu sẽ thuận lợi trong quá trình hòa giải.

Ngoài ra, vì tất cả các quá trình đều trao đổi bằng điện thoại nên việc bị ghi âm là điều khó tránh khỏi, vì vậy hòa giải viên luôn phải cần trọng để không bị dị nghị về tính công bằng và thiên vị trong quá trình hòa giải, đây cũng là áp lực cho hòa giải viên khi thực hiện hòa giải thông qua điện thoại hơn là thực hiện bằng cách gặp mặt truyền thống.

Bên cạnh đó, một điều thú vị cho vụ việc này là dù giải quyết thông qua điện thoại nhưng khi lựa chọn hòa giải viên thì họ đều mong muốn hòa giải viên có tuổi vì một trong các bên là hòa giải viên cơ sở nên khi trung tâm đề xuất hòa giải viên trẻ tuổi thì các bên không lựa chọn. Đồng thời trong giai đoạn đâu, các bên không tin tưởng nhau, nhưng với sự thúc đẩy của hòa giải viên thì các bên đã chủ động hơn.

Trong khi đó, HIAC, là đơn vị tiên phong trong việc đưa công nghệ vào hòa giải thương mại, thì không có số liệu về số lượng vụ việc được giải quyết bằng HGTT, điều này cũng tương tự đối với các trung tâm hòa giải còn lại.

Trong khi số lượng các vụ việc dược giải quyết bằng HGTT tại các trung tâm còn khiêm tốn thì tỷ lệ website TMĐT có chính sách GQTC, khiếu nại là khá cao (82%

trong năm 2015 và 84,4% trong năm 2020) [6], tuy nhiên cơ chế tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng vẫn còn chưa đầy đủ, rõ ràng (chiếm 24% hành vi vi phạm của website, ứng dụng TMĐT ở Việt Nam) [6].

3.2.2. Thực trạng các tổ chức cung cấp dịch vụ hòa giải trực tuyến

- *Số lượng các tổ chức và hòa giải viên cung cấp dịch vụ hòa giải tăng nhanh:* Từ khi Nghị định 22/2017 được ban hành đã tạo cơ sở hành lang pháp lý cho các hòa giải viên thương mại vụ việc đăng ký và các trung tâm hòa giải thương mại được thành lập với hơn 22 trung tâm hòa giải thương mại, tập trung chủ yếu ở hai thành phố lớn là Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, cụ thể: Trên địa bàn Hà Nội có 8 trung tâm hòa giải, bao gồm: Trung tâm HGTM Quốc tế Việt Nam (VICMC); Trung tâm HGTM Susan (SMC); Trung tâm HGTM Hiệu quả Việt Nam (VEMC); Trung tâm HGTM Hà Nội (HCMC); Trung tâm HGTM OPIC Việt Nam (OPIC); Trung tâm HGTM GMC (BS-GMC); Trung tâm HGTM VFA; Trung tâm HGTM Quốc tế INVESTPRO. Trên địa bàn Hồ Chí Minh có 4 trung tâm hòa giải, bao gồm: Trung tâm hòa giải thương mại quốc tế Việt Nam – Chi nhánh TP.HCM, Trung tâm HGTM Sài Gòn, Trung tâm HGTM Đông Nam A và Trung tâm HGTM G.E. Số trung tâm hòa giải còn lại nằm rải rác ở các địa phương khác, và 10 trung tâm trọng tài được bổ sung chức năng hòa giải, cụ thể là:

Trung tâm trọng tài thương mại HTA; Trung tâm Trọng tài Thương mại Phía Nam STAC; Trung tâm trọng tài thương nhân Việt Nam; Trung tâm trọng tài Quốc tế Hà Nội HIAC; Trung tâm trọng tài quốc tế Bình Dương PIAC; Trung tâm trọng tài thương mại quốc tế Bà Rịa-Vũng Tàu VTA;Trung tâm trọng tài thương mại Thịnh trí TTCAC; Trung tâm trọng tài thương mại Cao Nguyên HARCEN; Trung tâm trọng tài thương mại Tài chính FCCA; Trung tâm trọng tài Việt Nam; Trung tâm trọng tài thương mại Thành phố Hồ Chí Minh Tracent; Trung tâm Trọng tài Thương mại Luật gia Việt Nam VLCAC, và hơn 100 hòa giải viên thương mại vụ việc được cấp phép. Bức tranh tổng quan về số lượng hòa giải viên thương mại tại Việt Nam như sau: Thành phố Hồ Chí Minh có 52 hòa giải viên(Danh sách cập nhật đến tháng 16/11/2021); Hà Nội có 94 hòa giải viên (Danh sách cập nhật đến tháng 4/2021); Tỉnh Tây Ninh có 1 hòa giải viên; Tỉnh Vĩnh Long có 2 hòa giải viên; Tỉnh Cần Thơ có 3 hòa giải viên; Tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu có 2 hòa giải viên; Thành phố Đà Nẵng có 3 hòa giải viên; Tỉnh Thái Nguyên có 1 hòa giải viên (Danh sách cập nhật đến tháng

9/5/2022). Điều này cho thấy sự thu hút của hòa giải ở Việt Nam ngày càng lớn. Về chất lượng Hòa giải viên, theo Nguyễn Thị Tú Anh, Cục Bổ trợ tư pháp, Bộ Tư pháp, tại Hội thảo "Pháp luật, kinh nghiệm của Nhật Bản, Việt Nam và quốc tế về giải quyết tranh chấp hợp đồng thương mại quốc tế bằng phương thức trọng tài, hòa giải tổ chức bởi Bộ Tư pháp và JIAC ngày 18/02/2022 đã đánh giá rằng bên cạnh những hòa giải viên được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp vẫn còn những hòa giải viên chưa được trang bị đầy đủ các kỹ năng, kiến thức. Chất lượng hòa giải viên không đồng đều nên gặp nhiều khó khăn trong việc hỗ trợ các bên giải quyết tranh chấp. Dù chưa có qui định cụ thể về HGTT nhưng pháp luật không có qui định cấm vì vậy các trung tâm hòa giải tại Việt Nam đã nhanh chóng cung cấp dịch vụ HGTT, trong đó nổi bật là Trung tâm hòa giải thương mại quốc tế Việt Nam (VICMC), Trung tâm hòa giải thương mại Việt Nam (VMC); trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) khi ba trung tâm này đã xây dựng được nền tảng HGTT.

- *Thỏa thuận hòa giải bằng trực tuyến được các trung tâm ban hành trong qui tắc hòa giải*: theo đó VMC qui định thỏa thuận hoà giải là một thỏa thuận bằng văn bản, dưới dạng điều khoản trong hợp đồng hoặc một thỏa thuận hoà giải riêng, trong đó hai hoặc nhiều bên đồng ý GQTC có thể phát sinh hoặc đã phát sinh thông qua hoà giải tại Trung tâm theo Quy tắc trực tuyến này. Như vậy trong qui tắc của VMC đã chỉ ra sự đồng ý của các bên nếu lựa chọn hòa giải bằng trực tuyến. VICMC có qui định cụ thể về việc các bên thỏa thuận về việc tiến hành phiên hòa giải trực tiếp, điều này có nghĩa VICMC đã cẩn trọng trong việc xác định thỏa thuận hòa giải bằng trực tuyến phải được sự đồng ý của các bên. Trong vụ việc được giải quyết ở VICMC được đề cập ở phần 3.2.1. trong hợp đồng các bên không có điều khoản lựa chọn VICMC vì vậy để đảm bảo cho thẩm quyền của mình thì VICMC đã gửi văn đến các bên trong việc thống nhất lựa chọn VICMC là trung tâm hòa giải. Đối với HIAC đã có sự giới hạn thỏa thuận HGTT khi chỉ áp dụng đối với các tranh chấp phát sinh từ giao dịch thương mại điện tử và các tranh chấp khác có giả trị nhỏ hơn hoặc bằng 30 triệu đồng (ba mươi triệu đồng), với qui định này dường như HIAC cũng đã xác định sự phù hợp của HGTT đối với các tranh chấp TMĐT và có giá trị nhỏ như nhận định ban đầu của tác giả.

- *Qui trình HGTT được các trung tâm hoà giải thương mại chủ động xây dựng:*

Các trung tâm đều xây dựng qui trình HGTT. Với VICMC mặc dù không ban hành

qui tắc HGTT nhưng VICMC đã xây dựng qui trình GQTC trực tuyến và cung cấp nên tảng nộp yêu cầu hòa giải và hồ sơ hòa giải trên website của trung tâm. Theo đó, bắt đầu tư việc các bên yêu cầu nộp yêu cầu hòa giải và hồ sơ trên website, VICMC liên hệ với các bên để bắt đầu qui trình hòa giải. Các bên thỏa thuận về việc tiến hành phiên hòa giải trực tuyến. VICMC hỗ trợ các điều kiện kỹ thuật cho phiên hòa giải trực tuyến. Tiến hành phiên hòa giải giữa hòa giải viên và các bên, cuối cùng là biên bản hòa giải thành được gửi đến các bên để ký. Trong quá trình hòa giải VICMC sẽ hỗ trợ các điều kiện kỹ thuật cho phiên HGTT, tuy nhiên VICMC không đề cập đến loại công nghệ được sử dụng là gì.

Trung tâm hòa giải Việt Nam (VMC) đã ban hành Qui tắc HGTT được áp dụng để giải quyết các tranh chấp bằng hoà giải thông qua nền tảng hoà giải trực tuyến tại Trung tâm Hoà giải Việt Nam. Trong qui tắc HGTT, VMC cũng qui định rõ về qui trình HGTT bằng việc bắt đầu thủ tục hòa giải khi có thỏa thuận hòa giải, chỉ định hòa giải viên, tiến hành hòa giải, lập văn bản hòa giải thành và chấm dứt hòa giải.

Trung tâm Trọng tài Quốc tế Hà Nội – HIAC xây dựng qui trình HGTT với 3 bước: **Bước 1:** Bên có yêu cầu hòa giải điền các thông tin liên quan tới tranh chấp được yêu cầu (thường là thông tin tranh chấp, yêu cầu của bên cần hòa giải,...) lên website của một bên trung gian hoặc một tổ chức thứ 3 (tổ chức HGTT).

Bước 2: Sau khi tiếp nhận thông tin, nền tảng hòa giải sẽ chịu trách nhiệm thông báo cho bên còn lại về khiếu nại đó. Bên được yêu cầu hòa giải có trách nhiệm báo lại bên trung gian quyết định của mình về việc có tham gia vào quá trình hòa giải hay không trong một khoảng thời gian quy định. Trong trường hợp các bên đều sẵn sàng tham gia vào HGTT, quá trình hòa giải bắt đầu. Lúc này, các bên cần thống nhất chỉ định hòa giải viên trong một thời hạn nhất định tính từ ngày quá trình hòa giải bắt đầu. Các bên cũng có thể yêu cầu bên trung gian chỉ định hòa giải viên cho mình. Nếu quá thời hạn quy định mà các bên không thống nhất được hòa giải viên, quá trình hòa giải kết thúc.

Bước 3: Sau khi thống nhất về việc chọn hòa giải viên, các bên sẽ có thể bắt đầu quá trình đàm phán. Lúc này, hòa giải viên sẽ yêu cầu mỗi bên nộp bản trình bày ý kiến của mình về vấn đề tranh chấp, đồng thời, các bên cũng phải gửi bản trình bày đó cho nhau. Quá trình đàm phán trong hòa giải trực tiếp có thể được thực hiện trên Internet với nhiều cách thức khác nhau. Ban đầu, các trang mạng (website) HGTT

đã

sử dụng thư điện tử (email) làm nguồn trao đổi thông tin cơ bản. Tuy nhiên, trong thời gian gần đây, hòa giải trực tuyến chuyển sang tận dụng hình thức bảng tin hoặc các chuỗi hội thoại để có thể lưu giữ các tin nhắn này trên một nền tảng website bí mật. Bên tranh chấp và hòa giải viên có thể truy cập trang web này để tiến hành một cuộc hòa giải cụ thể phù hợp với mục đích cuộc tranh cãi hoặc với các bên liên quan. Ví dụ cụ thể hơn, trang web này có thể được thiết kế để hòa giải viên là người duy nhất có thể liên lạc giữa những người tham gia, tránh việc liên lạc trực tiếp giữa các bên. Một vài trang web khác cũng cung cấp các tiện ích nâng cao khác như: lên lịch họp trực tuyến, phòng chat cá nhân,...

- *Các nền tảng trực tuyến được các trung tâm hòa giải xây dựng*: VMC đã xây dựng và công bố nền tảng medup.vmc.org.vn, nơi tương tác chính giữa Trung tâm, hoà giải viên và các bên trong quá trình hoà giải, bao gồm tiếp nhận bản yêu cầu hoà giải, bản trả lời hòa giải, nộp phí đăng ký hoà giải và phí hoà giải, nhận/gửi thông báo, tài liệu. Trong khi VMC thiết lập nền tảng trực tuyến riêng cho hòa giải thì Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) lại xây dựng nền tảng trực tuyến cho cả dịch vụ trọng tài và hòa giải, đồng thời trong qui tắc hòa giải của mình HIAC không tách riêng mà để chung HGTT và hòa giải ngoại tuyến.
- *Sự kết hợp giữa hòa giải và trọng tài đã được các trung tâm xây dựng:* Nhằm tạo công cụ trực tuyến cho doanh nghiệp Việt Nam tiếp cận hình thức hòa giải thương mại, tận dụng sự phát triển của công nghệ nói chung và thương mại điện tử nói riêng, ngày 30/3/2021, Trung tâm Hòa giải Việt Nam (VMC) thuộc Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) chính thức ra mắt nền tảng HGTT MedUp [132]. MedUp là nền tảng GQTC trực tuyến được vận hành độc lập bởi VMC với quy trình hòa giải truyền thống được đưa lên môi trường trực tuyến, được tự động hóa tối đa các bước với các thời hạn quy định được rút ngắn, mang lại hiệu quả về thời gian và chi phí cho các bên tranh chấp. Đây là một trong số ít các nền tảng GQTC trực tuyến bằng ADR tại Việt Nam tính tới thời điểm này. Với việc phát triển MedUp, VMC hy vọng có thể cung cấp giải pháp công nghệ đáp ứng và thúc đẩy nhu cầu giải quyết các tranh chấp giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng (B2C, bao gồm các tranh chấp tín dụng, các tranh chấp thông qua sàn thương mại điện tử) thông qua HGTT, từ đó mở rộng ra trở thành công cụ thu hẹp khoảng cách tiếp cận công lý đối với cả các tranh chấp ngoại tuyến khác – thay vì chỉ giới hạn đối với lĩnh vực thương mại

điện tử. Hay nói cách khác, Medup hoàn toàn có thể là nền tảng để hòa giải tranh chấp trong các lĩnh vực thương mại khác [133].

- *Qui định về hòa giải viên cũng được các trung tâm xây dựng:* HIAC qui định vai trò của hòa giải viên phải hành động một cách độc lập, vô tư và khách quan để giúp các bên đạt được giải pháp hoà giải cho tranh chấp; phải căn cứ vào thoả thuận của các bên, tập quán thương mại, thực tiễn kinh doanh giữa các bên, các bối cảnh liên quan tới tranh chấp để làm cơ sở cho việc hoà giải; có thể tiến hành quá trình hoà giải theo cách thức mà mình cho là phù hợp với bản chất, nội dung của vụ tranh chấp cũng như mong muốn của các bên. Hoà giải viên có thể, tại bất kỳ thời điểm nào của quá trình hoà giải, đưa ra đề xuất về GQTC. Đề xuất đó không nhất thiết phải lập bằng văn bản và không cần phải kèm theo lý do. Tương đồng với qui định của HIAC, VMC cũng qui định tính độc lập, vô tư, khách quan và trung thực của hòa giải viên để giúp các bên đạt được giải pháp hoà giải cho tranh chấp, trong đó hoà giải viên phải công khai kịp thời về bất kỳ sự việc nào có thể gây nghi ngờ về sự độc lập, vô tư, khách quan và trung thực của mình hoặc về việc không phù hợp với yêu cầu mà các bên thỏa thuận (nếu có). Ngoài ra, để tránh vấn đề xung đột lợi ích thì trong qui tắc của VMC có yêu cầu Hoà giải viên không được đồng thời đảm nhiệm vai trò đại diện hay tư vấn cho một trong các bên, không được là trọng tài viên đối với cùng vụ tranh chấp đang hoặc đã tiến hành hoà giải, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

- *Một số trung tâm chú trọng đào tạo đội ngũ hòa giải viên:* nổi bật trong công tác đào tạo hòa giải viên là hai trung tâm VICMC và VMC. Đến thời điểm cuối năm 2022, VICMC đã tổ chức 10 khóa học/tập huấn kiến thức, kỹ năng hòa giải. Trong đó có các khóa học kỹ năng hòa giải viên thương mại thường niên và 2 khóa tập huấn dành riêng cho sinh viên. Số lượng học viên mỗi khóa thường theo tiêu chuẩn 24 người, riêng các khóa học dành cho sinh viên mở rộng hơn (khoảng 70 bạn tham gia). Độ tuổi học viên tương đối đa dạng, từ sinh viên đến các học viên lớn tuổi (khoảng 20-45), chủ yếu là luật sư và pháp chế doanh nghiệp, tiếp đến là đại diện doanh nghiệp, giảng viên, sinh viên. Ngoài ra, từ năm 2021 đến nay, Trung tâm hòa giải Việt Nam VMC cũng đã phối hợp với Câu lạc bộ Luật sư thương mại quốc tế Việt Nam VBLC tổ chức 02 khóa đào tạo 'Kỹ năng giải quyết tranh chấp thông qua Hòa giải thương mại" [134]. Trong thời gian vừa qua một số tổ chức như Cục bổ trợ tư pháp, Liên đoàn luật sư Việt Nam, Đoàn luật sư các tỉnh/thành phố…

đã tổ chức

nhiều khóa tập huấn có thời lượng từ một buổi cho tới 2 ngày. Đến nay, các tổ chức trên vẫn duy trì các khóa tập huấn ngắn ngày này.

- *Các trung tâm chú trọng đến tính bí mật trong quá trình HGTT:* Nhằm đảm báo tính bí mật của hòa giải, qui trình của VICMC yêu cầu các bên có cam kết bằng văn bản từ các bên rằng các bên sẽ không ghi lại âm thanh hoặc video, cũng như không chụp ảnh màn hình và không chia sẻ phiên HGTT với bên nào khác mà chưa được tất cả các bên đồng ý. Tương tự VMC qui định cụ thể về nghĩa vụ giữ bí mật toàn bộ dữ liệu trực tuyến, thông tin trao đổi trong phiên họp riêng, kết quả hòa giải thành đối với hoà giải viên, các bên tham gia vào hòa giải. Các bên và người tham gia của họ không được ghi âm, ghi hình hay ghi biên bản chính thức của bất cứ giai đoạn nào của thủ tục hoà giải trực tuyến, trừ hoà giải viên được thực hiện ghi chép để phục vụ cho việc tiến hành hoà giải.

Ngoài ra, VMC qui định về các dữ liệu trực tuyến không được sử dụng làm chứng cứ trong các thủ tục tố tụng tại tòa án, trọng tài hoặc các thủ tục tố tụng khác sau này. Điều này đảm bảo tính bí mật toàn diện đối với phương thức hòa giải. Các bên không được yêu cầu hoà giải viên làm nhân chứng trong bất kỳ thủ tục tố tụng nào đối với tranh chấp đã qua thủ tục hoà giải theo Quy tắc trực tuyến này hoặc tranh chấp khác phát sinh từ cùng giao dịch đó. Trong khi đó HIAC qui định khá ngắn gọn nhưng yêu cầu tính bí mật bao trùm toàn bộ quá trình hào giải, kể cả hòa giải đối với Hoà giải viên, HIAC và các bên. Tuy nhiên, cách qui định của VMC là cụ thể và rõ ràng nhất trong 3 trung tâm trên. Mặc dù qui định về tính bí mật nhưng cả 3 trung tâm trên đều không đề cập đến nền tảng công nghệ để chống lại sự xâm nhập của hacker, nó cũng đặt ra vấn đề trách nhiệm của các trung tâm này trong việc bảo quản dữ liệu trong quá trình hòa giải.

- *Các Trung tâm qui định về hình thức của kết quả hòa giải thành bằng trực tuyến:* các trung tâm đều có qui định hình thức của kết quả hòa giải thành là bằng văn bản. VICMC nhấn mạnh về hình thức của kết quả hòa giải thành bằng văn bản để có giá trị thi hành, với qui định này VICMC ngầm chỉ ra rằng nếu kết quả hòa giải thành bằng phương tiện điện tử thì sẽ gặp khó khăn khi thi hành vì hiện này chưa có cơ chế của tòa án trong việc nhận yêu cầu công nhận và cho thi hành kết quả hòa giải thành bằng phương tiện điện tử. Tương tự, HIAC cũng chỉ ra văn bản thỏa thuận hòa giải được ký bởi các bên do hoà giải viên soạn thảo hoặc hỗ trợ các bên soạn thảo thoả

thuận hoà giải. VMC qui định rõ về nội dung của kết quả hòa giải thành và điểm nổi bật trong qui tắc của VMC đó là qui định chấp nhận chữ ký điện tử phù hợp với qui định pháp luật hướng tới một chu kỳ khép kín HGTT bằng trực tuyến, điều này là một bước đi đột phá của VMC nhằm mang luật đến gần thực tiễn nhưng nó cũng để câu hỏi mở nếu trong trường hợp phải yêu cầu tòa án công nhận và cho thi hành kết quả hòa giải thành cũng sẽ gặp khó khăn.

3.2.3. Thực trạng về năng lực hòa giải trực tuyến của các sàn thương mại điện tử ở Việt Nam

- *Các sàn TMĐT Việt Nam đều có qui định về HGTT:* Qui định của Nghị định 52/2013 về TMĐT là cơ sở quan trọng để HGTT được thực hiện bởi các sàn TMĐT. Theo qui định đối với các thương nhân, tổ chức, cá nhân sở hữu website thương mại điện tử bán hàng có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website TMĐT của mình. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ thương mại điện tử được tham gia hòa giải tranh chấp phát sinh giữa khách hàng với người bán trên website TMĐT của mình.

Một số ví dụ về chính sách GQTC của các sàn thương mại điện tử:

Ví dụ 1: Quy định GQTC, khiếu nại của Sendo [123]

Các quy định chung về khiếu nại

Các trường hợp khiếu nại:

Sendo tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết khiếu nại của Người bán trong các hoạt động liên quan đến đơn hàng bao gồm xử lý đơn hàng, vận chuyển, thanh toán tiền hàng và các vấn đề khác phát sinh giữa Người bán, Người mua, Đối tác vận chuyển và Sendo nhằm đảm bảo quyền lợi và thực thi trách nhiệm của các bên trong quá trình Người bán tham gia bán hàng trên Sendo.

Người bán vi phạm các quy định khiếu nại và giải quyết khiếu nại sẽ áp dụng chế tài xử lý được quy định tại Phụ lục 6 của Chính sách này.

Quy định cho Người bán khi giải quyết khiếu nại đơn hàng từ Người mua:

► Sendo tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Người mua trong các trường hợp sau:

+ Nhận hàng không đúng yêu cầu, mô tả: không đúng kích thước (size), màu sắc, chất liệu, kiểu dáng, số lượng (giao thiếu/thừa).

+ Hàng nhận được bị méo mó, đỗ vỡ, hư hỏng, hết hạn sử dụng.

Lưu ý: Người mua được quyền khiếu nại, yêu cầu đổi/trả hàng hóa với bất kỳ lý do gì trong trường hợp mua sản phẩm từ Shop đạt danh hiệu Shop Uy Tín, Shop Tích Cực. (Không áp dụng cho shop Mall)

► Khi Sendo tiếp nhận khiếu nại từ phía Người mua, Người bán phải có trách nhiệm hợp tác với Bộ phận Giải Quyết Khiếu Nại của Sendo để giải quyết khiếu nại, chuẩn bị hàng hóa và thực hiện đổi/trả hàng theo đúng thời gian quy định (không phân biệt Người bán vận chuyển qua Sendo hoặc tự vận chuyển). Trường hợp Người bán không hợp tác giải quyết khiếu nại cho Người mua theo hướng dẫn và quy định hiện hành của Sendo hoặc có thái độ không phù hợp với Người mua trong suốt quá trình giao dịch, Người bán sẽ bị chế tài xử lý được quy định tại Phụ lục 6 của Chính sách này.

► Trong thời gian khiếu nại, Người bán sẽ không nhận được tiền hàng của đơn hàng. Sendo sẽ tiến hành đóng băng giao dịch đến khi khiếu nại được giải quyết. Đối với Shop tự vận chuyển, Sendo sẽ tiến hành đóng băng ký quỹ để giải quyết khiếu nại của Người mua.

► Sendo giải quyết khiếu nại dựa trên những thông tin thu thập được cả từ người mua, người bán, người vận chuyển và chỉ giải quyết những khiếu nại hợp lệ sau khi đã tiến hành xác minh.

► Trong mọi trường hợp, phán quyết của Sendo là quyết định cuối cùng để xử lý các tranh chấp phát sinh (nếu có) từ người mua và người bán.

Nhận định: Sendo đã quy định cụ thể nghĩa vụ và trách nhiệm của Người bán trong việc phối hợp với Sendo giải quyết các khiếu nại của Người mua. Tuy nhiên, tác giả cho rằng việc Sendo quy định giới hạn các trường hợp khiếu nại đơn hàng từ Người mua là vô lý bởi Người mua có quyền khiếu nại đối với tất cả các vấn đề liên quan đến hợp đồng được giao kết trên website TMĐT của Sendo (khoản 1 Điều 76 Nghị định 52/2013/NĐ-CP). Bên cạnh đó, quy định về việc *"Trong mọi trường hợp, phán quyết của Sendo là quyết định cuối cùng để xử lý các tranh chấp phát sinh (nếu có) từ Người mua và Người bán"* là trái với quy định tại khoản 3 Điều 76 Nghị định 52/2013/NĐ-CP về việc thương nhân, tổ chức bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ không được lợi dụng vị thế của mình trên môi trường điện tử để đơn phương giải quyết những vấn đề tranh chấp khi chưa có sự đồng ý của khách hàng. Ngoài ra, việc

xử lý khiếu nại trong thời hạn bao lâu và bằng phương thức gì cũng không được Sendo đề cập đến trong điều khoản về GQTC, khiếu nại.

Ví dụ 2: Quy trình GQTC, khiếu nại của Traveloka [124]

Quy trình giải quyết tranh chấp/khiếu nại

☒ Tự thỏa thuận ☒ Đưa ra cơ quan pháp luật ❑ Hình thức khác

- Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến liên quan đến hợp đồng được giao kết trên Trang Web Traveloka, chúng tôi sẽ tiếp nhận thông tin từ phía Khách hàng và xác thực thông tin.
- Các bước giải quyết tranh chấp cụ thể như sau:
- Bước 1: Tiếp nhận thông tin khiếu nại, tranh chấp. Khách hàng có thể gửi thông tin khiếu nại đến tổng đài của Traveloka bằng một trong các hình thức sau: gọi điện thoại số 19006978 hoặc email tới cs@traveloka.com và cung cấp mã đơn đặt dịch vụ để được giải quyết khiếu nại.
- Bước 2: Trong vòng 3 ngày, Traveloka sẽ xác thực thông tin khiếu nại, Traveloka sẽ kiểm tra, xem xét và xác nhận thông tin và thông báo cho các bên liên quan. Traveloka sẽ đề nghị Khách hàng cung cấp các bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại và gửi khiếu nại cho Nhà cung cấp.
- Bước 3: Trong vòng 3 ngày, Traveloka liên hệ với Khách hàng và Nhà cung cấp để giải quyết khiếu nại.
- Bước 4: Giải quyết tranh chấp theo thương lượng, hòa giải nếu thương lượng/hòa giải thành.
- Bước 5: Nếu thương lượng hòa giải không thành tranh chấp sẽ được giải quyết tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) hoặc tòa án có thẩm quyền tùy từng trường hợp.
- Traveloka cam kết giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại trên cơ sở khách quan, dựa trên thỏa thuận hợp đồng và quy định pháp luật.

Nhận định: Trình tự GQTC, khiếu nại của Traveloka là tương đối cụ thể, rõ ràng. Ưu điểm khác là sử dụng phương thức như gọi điện và email nhằm hỗ trợ khách hàng giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng, thuận tiện, tiết kiệm thời gian và công sức. Tuy nhiên, việc xử lý theo phương pháp trên sẽ đòi hỏi số lượng nhân sự nhất định để hướng dẫn và trả lời kịp thời các khiếu nại từ khách hàng.

- *Các sàn thương mại điện tử áp dụng chức năng hòa giải tự động:* các sàn điện tử lớn ở Việt nam như shopee, Lazada đã triển khai áp dụng hòa giải tự động trong quá trình giải quyết khiếu nại của khách hàng. Theo đó khi gặp vấn đề cần khiếu nại khách hàng sẽ điền các thông tin vào biểu mẫu và gửi cho sàn, ngoài ra các sản cũng thiết kế các tình huống khiếu nại thường xảy ra để cho khách hàng nhanh chóng nhận diện được vấn đề tranh chấp, cũng như có các câu trả lời sẵn để hỗ trợ khách hàng biết những vấn đề họ có thể giải quyết với nhà cung cấp.

Ví dụ 3, Qui trình GQTC, khiếu nại của Lazada.vn

Lazada.vn là Sàn giao dịch TMĐT và là Website khuyến mại trực tuyến phục vụ thương nhân, tổ chức, các nhân có nhu cầu giới thiệu, mua bán trực tuyến. Về quy trình GQTC, khiếu nại, theo Điều 3.7 Quy chế quản lý hoạt động website cung cấp dịch vụ TMĐT www.lazada.vn có quy định: "www.lazada.vn và người bán có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua liên quan đến giao dịch tại website www.lazada.vn. Khi phát sinh tranh chấp, Lazada đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của www.lazada.vn". Người mua có thể thực hiện theo từng bước để GQTC. Đầu tiên, người mua khiếu nại về hàng hóa của người bán đến email: cs@lazada.vn, người mua có thể phản ánh trực tiếp đến đến ban quản trị. Bộ phận CSKH của Lazada sẽ tiếp nhận khiếu nại, chủ động giải quyết nhanh chóng và trả lời kết quả trong thời hạn 7 ngày làm việc. Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Lazada thì ban quản trị sẽ yêu cầu người mua đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo pháp luật. Lazada sẽ có trách nhiệm cung cấp các thông tin liên quan nếu được người mua hoặc người bán yêu cầu. Sau khi tranh chấp được giải quyết, trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán: www.lazada.vn sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. Lazada.vn sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về sản phẩm, dịch vụ của người bán đó trên website đồng thời yêu cầu người bán bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận. Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa 2 bên người mua, người bán, thì một trong 2 bên người mua và người bán sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

Từ việc phân tích quy trình GQTC, khiếu nại của Lazada.vn, có thể thấy ưu điểm của Lazada là quy trình giải quyết rõ ràng, cụ thể. Tuy nhiên, Lazada cũng nên đưa ra một số phương tiện trực tuyến khác để hỗ trợ khiếu nại của khách hàng tránh việc email thất lạc hoặc giảm số tiền điện thoại phải chi trả trong trao đổi giữa các bên.

Tuy nhiên mặc dù có các sàn TMĐT đều đưa qui trình HGTT vào nhưng vấn đề đặt ra là pháp luật Việt Nam có xây dựng cơ chế công nhận hòa giải thành cho các vụ việc được giải quyết thông qua HGTT tại sàn TMĐT hay chưa? Liệu rằng qui định thủ tục công nhận kết quả hòa giải thành ngoài tòa án của Bộ Luật TTDS 2015 có áp dụng cho trường hợp này. Đây vẫn là khoảng trống cần được trả lời, khi chưa có qui định cụ thể về cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền có nhiệm vụ hòa giải đã hòa giải thành theo quy định của pháp luật về hòa giải.

- *HGTT phù hợp áp dụng cho các tranh chấp TMĐT có giá trị nhỏ:* số lượng vụ tranh chấp tại các doanh nghiệp có liên quan tới TMĐT không ngừng gia tăng, tuy nhiên theo quan điểm của các doanh nghiệp tham gia phỏng vấn thì 12 doanh nghiệp đều cho rằng HGTT sẽ phù hợp với các tranh chấp TMĐT có giá trị nhỏ. Đa số đề xuất số tiền tranh chấp với trị giá nhỏ hơn 100 triệu đồng (Phụ lục 3). Quan điểm này cũng phù hợp với nhận định của một số chuyên gia tham gia phỏng vấn (Phụ lục 2).

- *Sự hỗ trợ từ chính phủ trong việc xây dựng GQTC xuyên biên giới:* Trung tâm Phát triển TMĐT (EcomViet) thuộc Cục TMĐT và CNTT - BCT đã ký thỏa thuận hợp tác với Trung tâm tiêu dùng xuyên biên giới Nhật Bản (CCJ), thuộc Trung tâm tiêu dùng quốc gia Nhật Bản (NCAC) về GQTC xuyên biên giới đối với các giao dịch trực tuyến. Theo đó, trong quá trình mua bán trực tuyến xuyên biên giới giữa Việt Nam và Nhật Bản, bất cứ phát sinh nào xảy ra, người tiêu dùng có thể gửi khiếu nại đến hệ thống trực tuyến. Những trường hợp được phản ánh này sẽ được các chuyên gia - đại diện quốc gia đó thảo luận để tìm ra phương hướng giải quyết, sau đó sẽ được chia sẻ với đối tác ở quốc gia khác thông qua Hệ thống để có thể đưa ra phản hồi cho người tiêu dùng. Sự hiện diện của hai website giống như một trung tâm hòa giải sẽ giúp làm giảm chi phí và thời gian đi lại, ngoài ra các tài liệu liên quan cũng được đăng tải trực tuyến và không cần phải vận chuyển tới các địa điểm xa. Thông thường, những phản ánh của người tiêu dùng sẽ được giải quyết trong thời gian một tháng. Đây được tin tưởng là cơ chế củng cố niềm tin người tiêu dùng, thúc đẩy giao dịch giữa hai nước phát triển [125].

3.2.4. Nhận xét về thực trạng hòa giải trực tuyến tại Việt Nam trong thời gian qua

3.2.4.1. Những thành công

- *Nền tảng CNTT cơ bản đáp ứng đủ điều kiện để áp dụng HGTT:* Để áp dụng HGTT, điều kiện đầu tiên cần xem xét là yếu tố về hạ tầng CNTT, cụ thể là Internet. Cơ sở hạ tầng thông tin ở Việt Nam ngày càng được chú trọng với sự phát triển của mạng quốc gia IPv6 (Giao thức mạng Internet thế hệ 6) thay thế cho mạng Ipv4 (Giao thức mạng Internet thế hệ 4) và việc triển khai dịch vụ 4G LTE của các nhà cung cấp mạng. Điều này nhằm phục vụ nhu cầu phát triển rất nhanh chóng của dịch vụ, ứng dụng trên mạng, đặc biệt trong lĩnh vực TMĐT. Theo Báo cáo Chỉ số TMĐT Việt Nam 2017, có tới 99% doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết có trang thiết bị máy tính PC và laptop, bên cạnh đó thì có 61% cho biết có trang bị các thiết bị di động như điện thoại thông minh và máy tính bảng [12].

- *Sự phát triển nhanh của* TMĐT *ở Việt Nam đã thúc đẩy sự cần thiết áp dụng ODR nói chung và HGTT nói riêng:* TMĐT của Việt Nam chứng kiến sự tăng trưởng mạnh mẽ, ước tính tốc độ tăng trưởng TMĐT năm 2018 so với năm 2017 đạt trên 30%. Về quy mô, với điểm xuất phát thấp khoảng 4 tỷ USD vào năm 2015 nhưng nhờ tốc độ tăng trưởng trung bình trong ba năm liên tiếp cao nên quy mô thị trường TMĐT năm 2018 lên tới 7,8 tỷ USD [13]. Mặc dù ảnh hưởng của dịch Covid-19 làm giảm doanh thu của các doanh nghiệp nhưng theo đánh giá của Hiệp hội TMĐT Việt Nam (VECOM) thì TMĐT sẽ nhanh chóng phục hồi. Đa số các doanh nghiệp đều thể hiện sự lạc quan khi đại dịch kết thúc bởi đại dịch giúp người tiêu dùng hình thành thói quen và xu hướng mua sắm trực tuyến. Với sự gia tăng của các giao dịch trực tuyến sẽ dẫn tới sự gia tăng các tranh chấp, do đó nhu cầu áp dụng ODR sẽ tăng lên.

- *HGTT đã thu hút sự quan tâm và đầu tư của một số trung tâm hòa giải cũng như trọng tài.* Khi pháp luật không có qui định minh thị về HGTT, thì các trung tâm hòa giải đã dựa trên các qui định của pháp luật về hòa giải thương mại, giao dịch điện tử để chủ động xây dựng qui trình HGTT ở trung tâm mình. Đặc biệt, trong bối cảnh dịch bệnh COVID 19, đã thúc đẩy và tạo điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng công nghệ vào cuộc sống, bao gồm cả GQTC, khi mà con người phải bắt buộc và chủ động làm quen công nghệ, điều này giúp xóa rào cản về mặt công nghệ,

vì nếu không làm

quen, tìm hiểu, áp dụng về công nghệ thì sẽ tự đẩy mình thụt lùi so với xã hội, đồng thời xây dựng lòng tin cho việc sử dụng công nghệ để GQTC.

- *Các trung tâm cung cấp dịch vụ HGTT đã nhận thức rõ những sự khác biệt mà HGTT so với hòa giải truyền thống:* qua phỏng vấn các chuyên gia là chủ tịch trung tâm VICMC và Quyền giám đốc của VMC cho thấy, các trung tâm này đã có sự nhận thức rõ ràng sự khác biệt khi triển khai HGTT, họ cũng chú trọng vào những vấn đề về bảo mật thông qua việc xây dựng các phần mềm trực tuyến, về tập huấn kỹ năng sử dụng phần mềm cho các hòa giải viên.

3.2.4.2. Những yếu kém và nguyên nhân

- *Tốc độ phát triển ICT và cơ sở hạ tầng công nghệ còn hạn chế*: Theo Liên minh Viễn thông quốc tế (ITU) chỉ số phát triển về CNTT (Information Technology Development Index - IDI) của Việt Nam trong năm 2016 và 2017 hầu như không có sự thay đổi về thứ hạng, vẫn là xếp thứ 108/176 quốc gia với số điểm 3,18/10 năm 2016 và 4,43/10 năm 2017, tức là mức điểm dưới trung bình [126]. Xét tương quan với phạm vi toàn cầu thì sự bứt phá của Việt Nam là chưa rõ ràng. Tốc độ phát triển CNTT chưa đủ nhanh để bắt kịp thế giới và vượt nhiều nước khác, thậm chí có nguy cơ giảm dần [6]. Chính vì vậy dẫn đến khi triển khai HGTT có thể gặp khó khăn khi trong một phiên hòa giải đòi hỏi phải có phiên dịch, ghi âm, ghi hình, dịch vụ tốc ký [31]. Theo hướng dẫn tại Điều 5 Nghị định thư Seoul về phiên họp trực tuyến, yêu cầu kỹ thuật về cuộc họp trực tuyến phải bảo đảm *"tốc độ truyền tối thiểu không được thấp hơn 256kbs/giây, 30 khung hình/giây và độ phân giải tối thiểu phải là HD tiêu chuẩn. Địa điểm Điều trần cũng phải được trang bị đường dây liên lạc ISDN và IP và tất cả các địa điểm phải được trang bị thiết bị di động tích hợp trong trường hợp các lỗi kỹ thuật không lường trước được xảy ra"*.

- *Số lượng trung tâm hòa giải hoạt động nói chung và triển khai hoạt động trực tuyến còn khiêm tốn:* Mặc dù số lượng trung tâm hòa giải thương mại được thành lập tăng lên nhanh chóng nhưng thực tế hoạt động trong thời gian chỉ có một vài trung tâm tâm, bên cạnh đó chỉ có 03 trung tâm hòa giải như đã đề cập ở trên là triển khai hoạt động HGTT. Ngoài ra dù có đến 18 tổ chức đăng ký hoạt động hòa giải nhưng từ năm 2020 đến nay chỉ có 08 tổ chức có gửi báo cáo hoạt động đến Bộ Tư pháp [110]. Nguyên nhân có vấn đề này có thể là do nhu cầu hòa giải thương mại chưa

thực sự lớn, ngoài ra việc đầu tư cơ sở hạ tầng kỹ thuật để triển khai HGTT là tốn kém vì vậy chưa thu hút được sự quan tâm của các trung tâm hòa giải.

- *Chi phí cho việc xác định chứng cứ trong quá trình GQTC không phải nhỏ:* Thông thường, để thu thập một chứng cứ quan trọng trên máy tính, người tiêu dùng phải sử dụng dịch vụ Thừa phát lại để lập Vi bằng xác nhận tính xác thực của các nội dung hợp đồng điện tử đã giao kết, theo quy định thì giá ngạch của một dịch vụ có mức tối thiểu nhiều triệu đồng trong khi giá trị tranh chấp chỉ có thể bằng hoặc có khi thấp hơn thì rõ ràng bên bán hàng hóa, dịch vụ đã né tránh trách nhiệm của mình vì không lo sợ bị khởi kiện ra Tòa án [115]. Trong thực tiễn giải quyết các vụ án thương mại có những chứng cứ điện tử thì đường lối xét xử vẫn ưu tiên các chứng cứ vật chất dễ chứng minh như: Văn bản, hợp đồng có chứng thực, công chứng… Còn các chứng cứ điện tử được xem xét mang tính hỗ trợ cho các chứng cứ khác nếu phù hợp mà rất hiếm khi được sử dụng độc lập. Pháp luật về TMĐT cũng quy định các nguyên tắc về việc các chủ thể tham gia TMĐT có quyền tự lựa chọn loại phương tiện điện tử, phương thức thực hiện và tự thỏa thuận về loại công nghệ để sử dụng trong mua bán hàng hóa dịch vụ, đồng thời nguyên tắc không một loại công nghệ nào là duy nhất trong TMĐT nên các cá nhân tổ chức hoàn toàn có thể chỉ có các chứng cứ điện tử để chứng minh cho yêu cầu của mình.

- *Doanh nghiệp chưa đánh giá đúng về tầm quan trọng của GQTC phát sinh trong TMĐT: Thứ nhất,* theo Báo cáo TMĐT 2014, chỉ riêng website cung cấp dịch vụ TMĐT đã tiếp khoảng hơn 6.600 phản ánh, khiếu nại về dịch vụ. Các lý do khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng liên quan tới thời gian giao hàng (60%), dịch vụ hỗ trợ trên sàn giao dịch TMĐT (15%), chất lượng và mẫu mã hàng hoá (13%) và chỉ 6% liên quan tới thanh toán. Nếu việc giải quyết các tranh chấp, khiếu nại ánh không làm hài lòng khách hàng thì tất yếu họ sẽ không quay trở lại để sử dụng sản phẩm, dịch vụ. Hơn thế nữa, họ cũng sẽ đưa ra những nhận định đánh giá gây ảnh hưởng xấu tới hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Vì thế, việc giải quyết các khiếu nại, tranh chấp phát sinh là điều quan trọng để nâng cao uy tín của doanh nghiệp, làm hài lòng khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những doanh nghiệp đã nhận thức được vai trò của GQTC, khiếu nại, nhiều doanh nghiệp tại Việt Nam không coi trọng cơ chế này. Nguyên nhân lớn nhất là tâm lý thụ động của doanh nghiệp là khi nào xảy ra tranh chấp thì lúc đó mới giải quyết. *Thứ hai,* các doanh

nghiệp chưa có quan tâm đúng

mức tới việc làm rõ và lưu ý cho khách hàng về quy định GQTC, khiếu nại trên website.

- *Người tiêu dùng chưa nhận thức đầy đủ về vấn đề GQTC, khiếu nại để bảo vệ quyền lợi cho bản thân:* Qua khảo sát của nhóm nghiên cứu về ODR của Trường đại học Ngoại thương được thực hiện năm 2017, chỉ có 14,7% số người trả lời rằng họ có tìm hiểu các quy định về GQTC và 20,5% xem xét các điều khoản hợp đồng. Đó cũng là một trong những vấn đề lo ngại cho thấy người tiêu dùng không chủ động tìm hiểu các thông tin liên quan đến giao dịch của mình; chỉ khi các vấn đề phát sinh mới bắt đầu tìm hiểu. Bên cạnh đó, theo Báo cáo kết quả khảo sát trực tuyến với trên 1.200 người do Viện Nghiên cứu Xã hội Kinh tế và Môi trường thực hiện tho thấy có một tỉ lệ nhỏ người tiêu dùng thực hiện việc khiếu nại, với những nguyên nhân quan trọng nhất là sợ mất thời gian, do không tin vào những cơ chế khiếu nại. Đáng chú ý, có tới 90% những người tham gia khảo sát không biết đến bất kỳ cơ quan, hiệp hội, tổ chức bảo vệ người tiêu dùng nào [117]. Rõ ràng, tâm lý "e ngại" trong giải quyết khiếu nại, tranh chấp sẽ khiến cho người tiêu dùng chịu nhiều thiệt thòi. Đồng thời, nó gây ra sự thiếu tin tưởng vào môi trường TMĐT.

- *Rào cản ngôn ngữ đối với giao dịch có yếu tố nước ngoài:* Nhiều website TMĐT chỉ cung cấp và cập nhật các thông tin bằng tiếng Việt. Điều này tạo nên khó khăn cho khách hàng không sử dụng tiếng Việt. Ngược lại, nhiều website TMĐT ở nước ngoài hiển thị nội dung bằng ngôn ngữ bản xứ hoặc bằng tiếng Anh trở thành rào cản đối với người tiêu dùng Việt Nam muốn GQTC. Theo báo cáo của số lượng Website có phiên bản nước ngoài chỉ chiếm 42% doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu theo khảo sát năm 2020 [109].

- *Vấn đề an ninh mạng:* Với tình trạng quản lí mạng chưa thực sự chắc chắn ở Việt Nam như hiện nay, bất kì ai cũng có thể lập những trang web giả, tài khoản vô danh để hoạt động những tội phạm mạng: phá hoại, hack web chính thống, ăn cắp thông tin, giả mạo, lừa gạt những người sử dụng mạng khác. Theo Kaspersky Security Network (KSN), tính riêng giai đoạn từ tháng 4 đến tháng 6 năm 2019, tại Việt Nam đã phát hiện được hơn 19 triệu mối đe dọa trực tuyến và hơn 99 triệu mối đe dọa ngoại tuyến. Việt Nam đứng đầu trong khu vực Đông Nam Á về nguy cơ từ các vụ tấn công ngoại tuyến. Tính đến tháng 9-2019, Việt Nam đứng thứ 2 thế giới về nhiễm

mã độc, đứng thứ 2 khu vực Đông Nam Á về tấn công email và thứ 3 thế giới về tấn công botnet [121]. Bên cạnh đó, Việt Nam còn thiếu hụt trầm trọng số chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực an ninh mạng và các giải pháp bảo mật hiện đại tối tân, do đó khả năng phát hiện và xử lý kịp thời các sự vụ vẫn còn bị giới hạn. Hệ thống cơ sở hạ tầng chưa thể đáp ứng nhiệm vụ bảo đảm an ninh an toàn thông tin nên việc bảo mật chưa thực sự hiệu quả trong tình hình hiện nay. Với hiện trạng như vậy, các rủi ro khi thực hiện HGTT đối với các doanh nghiệp, người tiêu dùng hay với chính trung tâm sở hữu trang web hòa giải đều khá lớn. Đầu tiên, đó là vấn đề rủi ro thanh toán.

Nếu an minh mạng chưa thực sự chắc chắn và các hacker dễ dàng giả mạo hay ăn cắp thông tin, các giao dịch thanh toán phí HGTT-nơi các bên không thực sự gặp nhau trực tiếp-sẽ là miếng mồi ngon cho các "chuyên gia" trộm cắp này. Nguy hiểm hơn là, mạng vốn được thiết lập như một hệ thống mà tất cả các điểm ít nhiều đều liên kết với nhau tạo thành một khối lớn. Chính vì vậy, khi đã ăn cắp, đánh tráo được phí thanh toán một vụ, không ai có thể đảm bảo rằng lần thanh toán tiếp theo sẽ được an toàn. Kết quả là, các bên sẽ lo sợ mà chẳng dám lựa chọn HGTT tuy tiện lợi nhưng đầy cạm bẫy như thế. Góp phần cho sự lỏng lẻo của bảo vệ an ninh mạng, đó là sự lơ là cảnh giác, hoạt động không cẩn trọng và tâm lí khá chủ quan của chính các doanh nghiệp. Ví dụ như trong việc mua tên miền, các doanh nghiệp Việt Nam thường không chú ý chọn những tên miền gần gũi với tên thương hiệu của mình dẫn đến tình trạng đội ngũ hacker dề dàng lập các web giả mạo. Thực tế chứng minh rằng, thời gian gần đây, các vụ việc "rút ruột" tài khoản, dẫn dụ người dùng vào việc đăng nhập tài khoản và mật khẩu, và ăn cắp chìa khoá để vượt qua các hệ thống bảo mật đều bắt nguồn từ vấn đề tên miền [4]. Nhưng dù là lí do khách quan hay chủ quan, kết quả vẫn chỉ là một: hệ thống bảo hộ an toàn mạng chưa tốt khiến các doanh nghiệp trở nên lo lắng và chẳng dám lựa chọn các biện pháp ODR tại Việt Nam, ở đây cụ thể là HGTT.

- *Vấn đề bảo mật thông tin:* Trong môi trường trực tuyến, các bên tranh chấp rất quan tâm đến việc làm thế nào để xác nhận danh tính của phía bên kia và vấn đề bảo mật thông tin được các nhà cung cấp dịch vụ HGTT thực hiện như thế nào? Đặc biệt là đối với doanh nghiệp, các thông tin về cách thức kinh doanh, bí mật kinh doanh có thể bị công khai hoặc đánh cắp bởi sự tấn công của virus hoặc

hacker (tin tặc). Theo kết quả khảo sát năm 2020 của Bộ Công thương thì một trong những yếu tố chiếm được sự quan tâm nhiều nhất của khách hàng trong việc lựa chọn mua sắm trực tuyến

đó là chính sách bảo mật thông tin khách hàng cũng như rào cản chính cho việc tham gia mua hàng trực tuyến đó là lo ngại thông tin cá nhân bị lộ [109]. Dù cũng theo kết quả của báo cáo này, thì số lượng website/ứng dụng di động có chính sách bảo vệ thông tin cá nhân là 94,6%, nhưng thực tiễn hiện nay việc thông tin cá nhân bị mua bán, đánh cắp chính vì vậy dẫn đến niềm tin cho việc GQTC bằng HGTT sẽ bị tác động nếu các trung tâm hòa giải cũng như các website không có cơ chế xây dựng hệ thống bảo mật. Các trung tâm cung cấp dịch vụ HGTT ở Việt Nam hiện nay chưa có trung tâm nào ban hành hướng dẫn về bảo mật thông tin. Trong khi đó, trên thế giới đã có rất nhiều tổ chức đã nghiên cứu và đưa ra hướng dẫn cụ thể như Hướng dẫn của Hiệp hội Luật sư quốc tế (IBA) về an ninh mạng 2018, Lộ trình bảo vệ dữ liệu trong tố tụn trọng tài quốc tế của ICCA và IBA v..v các hướng dẫn này qui định về việc bảo mật đường truyền và nghĩa vụ của các bên trong việc đảm bảo an toàn bí mật cho cuộc họp trực uyến, hạn chết việc tiết lộ các bản ghi âm/ghi hình.

- *Chưa có khóa đào tạo về kỹ năng cho HGTT:* chỉ có một số ít trung tâm hòa giải triển khai đào tạo các khóa hòa giải nói chung cho các hòa giải viên cũng như những người quan tâm về hòa giải ví dụ như VMC, VICMC, tuy nhiên chỉ có trung tâm VMC, có tiến hành đào tạo kỹ năng GQTC trực tuyến cho hòa giải viên như việc sử dụng công nghệ, tuy nhiên vẫn thiếu vắng các lớp đào tạo vễ kỹ năng mềm khi GQTC bằng trực tuyến như tâm lý, thái độ, ứng xử, điều này có thể gây ra sự kém hiệu quả hoặc sự không thân thiện trong quá trình HGTT của hòa giải viên.

Kết luận chương 3

Pháp luật Việt Nam không có qui định minh thị về HGTT nhưng cũng không có qui định cấm thực hiện HGTT. Vì vậy, dựa trên các qui định pháp luật hiện hành cụ thể là các qui định về hòa giải thương mại và giao dịch điển tử đã tạo ra cơ sở pháp lý cho Việt Nam có thể triển khai HGTT.

Những nội dung cơ bản về HGTT như thỏa thuận HGTT, quyền riêng tư và tính bí mật, hòa giải viên và các bên trong hòa giải v..v vẫn được tìm thấy các qui định pháp luật làm căn cứ điều chỉnh. Các qui định về công nhận giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử cũng với qui định về hòa giải thương mại đã tạo nền tảng quan trọng để cho các các trung tâm hòa giải và các doanh nghiệp tham gia hoạt động HGTT. Bên

cạnh đó, hệ thống pháp luật nói chung của Việt Nam cũng đã có sự hoàn thiện nhất định, nó bổ trợ cho cơ sở pháp lý về HGTT.

Tuy nhiên, những bất cập, trong đó việc thiếu vắng các qui định cụ thể về HGTT nói riêng và ODR nói chung dường như tạo rào cản cho các bên mong muốn sử dụng phương thức này. Bên cạnh đó, bản thân những qui định về hòa giải thương mại, thương mại điện tử, việc đánh giá chứng cứ điện tử v..v. được xem tạo nền tảng cho HGTT được triển khai cũng có những bất cập.

Hoạt động HGTT ở Việt Nam, trong thời gian qua đã đạt được nhiều tích cực, nhất là đã có các trung tâm hòa giải đã triển khai công tác HGTT, một số vụ tranh chấp đã được các trung tâm giải quyết thành công bằng HGTT. Bên cạnh những kết quả đạt được về phát triển HGTT như nhanh chóng tiếp cận xu hướng hòa giải trên thế giới, các trung tâm hòa giải chủ động xây dựng qui tắc HGTT để có thể lấp vào những chỗ trống của pháp luật về HGTT, các trang TMĐT cũng có các qui hịnh hướng dẫn giải quyết các tranh chấp phát sinh. Tuy nhiên, HGTT ở Việt Nam còn gặp phải một số vấn đề khó khăn như thiếu vắng qui định định minh thị về loại hình này, yêu tố công nghệ thông tin cũng tác động tới sự phát triển, các hòa viên chưa được đào tạo và thực hành nhiều về HGTT hoặc tính bảo mật khi sử dụng các nền tảng hòa giải chưa thực sự làm các bên cảm thấy yên tâm. Bên cạnh đó, HGTT ở Việt Nam vẫn còn đang triển khai dựa trên sự kết hợp giữa con người và công nghê, chưa có sự phát triển mạnh mẽ về áp dụng CNTT để triển khai các phần mềm tự động GQTT.

CHƯƠNG 4: KINH NGHIỆM MỘT SỐ NƯỚC VÀ PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP XÂY DỰNG, HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ TĂNG CƯỜNG ÁP DỤNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM.

4.1. Tìm hiểu kinh nghiệm một số nước và bài học cho Việt Nam

4.1.1. Ấn Độ

Ở Ấn Độ, nơi các tòa án bị quá tải và tồn đọng các vụ kiện, các cơ chế GQTC rườm rà, tốn thời gian, đòi hỏi sự hiện diện của các bên liên quan và không đồng bộ với các nền tảng trực tuyến hiện đại đã tạo các tranh luận sôi nổi về GQTC trực tuyến. Chính phủ Ấn Độ đã lưu ý về điều này và lên kế hoạch phát triển một nền tảng GQTC trực tuyến theo xu hướng hướng phát triển trong lĩnh vực thương mại điện tử toàn cầu. Khi hệ thống HGTT ở Ấn Độ được đi vào hoạt động trên quy mô lớn, phù hợp và có thể đáp ứng được nhu cầu của nền kinh tế, nền tảng trực tuyến sẽ góp phần làm tăng tốc độ GQTC. Do đó, Ấn Độ xác định HGTTlà một bước đi hợp lý và tự nhiên nhằm tạo điều kiện giải quyết nhanh chóng các tranh chấp trong bối cảnh thương mại trong nước và quốc tế đang thúc đẩy cạnh tranh như hiện nay [106].

4.1.1.1. Cơ sở pháp lý để phát triển hòa giải trực tuyến ở Ấn Độ

HGTT không được qui định một cách trực tiếp trong hệ thống pháp luật của Ấn Độ. Tuy nhiên dựa trên nền tảng pháp lý có sẵn ở Ấn Độ, HGTT được thừa nhận một cách hợp pháp dựa trên các cơ sở pháp lý sau:

- Hợp đồng điện tử được thừa nhận hợp pháp tạo nền tảng phát triển cho các giao dịch trực tuyến: Pháp luật hợp đồng tại Ấn Độ được thiết lập từ những năm 1872 khi dựa trên các nguyên tắc chung của Luật Anh Quốc, theo đó Luật hợp đồng 1872 không loại trừ hợp đồng điện tử nhưng cũng không đề cập đến loại hợp đồng này. Chỉ khi Luật Công nghệ Thông tin năm 2000, được áp dụng cho toàn Ấn Độ, mới qui định cụ thể về loại hợp đồng này. Điều 10A Luật Công Nghệ thông tin 2000: *Trong trường hợp hình thành hợp đồng, việc truyền đạt các đề xuất, chấp nhận các đề xuất, hủy bỏ các đề xuất và chấp nhận, như trường hợp có thể, được thể hiện dưới dạng điện tử hoặc bằng hồ sơ điện tử, hợp đồng đó sẽ không được coi là không thể thực hiện được chỉ vì hình thức hoặc phương tiện điện tử như vậy đã được sử dụng cho mục đích đó.* Thông qua khái niệm này có thể thấy cách tiếp cận của Ấn Độ là khá tương đồng với qui định của UNCITRAL về thương mại điện tử

năm 1996. Có được sự thay đổi này là Ấn Độ sớm nhận ra sự phụ thuộc ngày càng gia tăng vào các

phương tiện điện tử để đạt được các thỏa thuận thương mại. Bên cạnh đó, tại Chương 4 của Luật Công nghệ thông tin năm 2000 đã quy định tài liệu bằng văn bản bao gồm bất kỳ thông tin, vấn đề, tài liệu nào có sẵn ở dạng điện tử và có thể truy cập được bởi các bên đã giúp cho quá trình đàm phán giao kết hợp đồng thông qua phương tiện điện tử được chấp nhận. Tính hợp pháp của hồ sơ điện tử được công nhận như sau: "Trong trường hợp bất kỳ mà luật quy định rằng thông tin hoặc bất kỳ vấn đề nào khác được viết thành văn bản hoặc ở dạng đánh máy hoặc in, thì sau đó, với bất kể mọi nội dung trong luật, hồ sơ điện tử đó sẽ được coi là hợp pháp nếu thông tin trong đó (a) được hiển thị hoặc có sẵn ở dạng điện tử; và (b) có thể truy cập nhằm sử dụng để tham khảo tiếp theo.

- Chữ ký điện tử được thừa nhận: cùng với hợp đồng điện tử, chữ ký điện tử cũng được qui định trong Chương 5 của Luật Công nghệ Thông tin năm 2000 (Chương 5 quy định về Công nhận tính hợp pháp chữ ký điện tử như sau: " Khi bất cứ luật nào yêu cầu thông tin hoặc vấn đề nào khác phải được xác thực bằng cách gắn chữ ký hoặc bất kỳ tài liệu nào sẽ được ký hoặc mang chữ ký của ai, kể cả trong trường hợp khi mà yêu cầu sẽ được coi là đã được thỏa mãn, nếu thông tin hoặc vấn đề đó được xác thực bằng chữ ký số được dán theo quy định bởi Chính phủ Trung ương."), có hiệu lực pháp lý tương tự như chữ ký giấy. Theo Luật này thì có 02 loại chữ ký điện tử được thừa nhận ở Ấn Độ, đó là chữ ký điện tử kết hợp với hệ thống Aadhaar (Aadhaar là một hệ thống định danh cá nhân bằng sinh trắc học ở Ấn Độ. Chương trình Aadhaar được đưa vào hoạt động từ những năm 2010, liên kết với chính quyền tất cả các bang và nhiều đối tác khác ở Ấn Độ. Aadhaar gần đây đã gần như trở thành một công cụ bắt buộc từ mọi hướng ở Ấn Độ) và dịch vụ eKYC (Electronics Know Your Customer - Người dùng có ID Aadhaar, số nhận dạng duy nhất do chính phủ Ấn Độ cấp cho tất cả cư dân Ấn Độ, được sử dụng dịch vụ chữ ký điện tử trực tuyến để ký tài liệu trực tuyến một cách an toàn. Trong trường hợp này, dịch vụ chữ ký điện tử trực tuyến tích hợp với Nhà cung cấp dịch vụ ứng dụng để cung cấp cho người dùng giao diện ứng dụng di động hoặc web mà họ có thể tương tác) kết hợp với Chữ ký số được tạo bởi hàm băm và hệ thống mã hóa bất đối xứng. Một "hệ thống mật mã bất đối xứng" đề cập đến một cặp khóa an toàn: khóa riêng và khóa chung. Cả hai đều là duy nhất cho mỗi người dùng và có thể được tận dụng để xác minh và tạo chữ ký điện tử. Trong trường hợp này, người dùng có được chữ ký điện tử từ Cơ quan

chứng nhận (CA) có uy tín dưới dạng chứng chỉ kỹ thuật số. Với việc thừa nhận chữ ký điện tử sẽ giúp cho việc xác thực trong các giao dịch trực tuyến, từ đó thúc đẩy sự phát triển của HGTT.

- Giá trị chứng cứ của hồ sơ điện tử được thừa nhận tại Ấn Độ: Các tòa án ở Ấn Độ đã phát triển các án lệ và thể hiện sự thay đổi nhận thức về bằng chứng điện tử thông qua việc công nhận các tài liệu điện tử. Trước khi có Luật Công nghệ Thông tin 2000 thì để được chấp nhận bằng chứng kỹ thuật số, tòa phải xác định mức độ liên quan, tính xác thực của loại bằng chứng này xem thực tế có phải là bản sao được ưu tiên so với bản gốc hay không, điều này cũng gây cản trở cho việc sử dụng bằng chứng điện tử. Nhận thấy rằng bằng chứng điện tử có xu hướng được sử dụng gia tăng [163], Ấn Độ đã tiến hành sửa đổi các qui định về bằng chứng trong Luật Chứng cứ 1872. Định nghĩa về bằng chứng được đưa ra trong Phần 3 của Luật Chứng cứ Ấn Độ 1872 bao gồm bằng chứng của nhân chứng tức là bằng chứng bằng miệng và bằng chứng tài liệu bao gồm hồ sơ điện tử được tạo ra để kiểm tra tòa án. Theo Mục 65-B của Luật Chứng cứ 1872, bất kỳ thông tin nào có trong hồ sơ điện tử được tạo ra bởi máy tính ở dạng in, lưu trữ hoặc sao chép sẽ được xem là một tài liệu và có thể được chấp nhận làm bằng chứng trong bất kỳ vụ kiện nào mà không cần tiếp tục bằng chứng của bản gốc. Để có sự chấp nhận này thì cần tuân thủ theo các điều kiện: tài liệu hoặc e-mail được tạo ra từ máy tính, phải được sử dụng thường xuyên bởi một người có quyền kiểm soát hợp pháp đối với hệ thống tại thời điểm tạo ra nó; tài liệu hoặc e-mail được lưu giữ hoặc nhận trong quá trình hoạt động thông thường; thông tin được đưa vào hệ thống một cách thường xuyên; máy tính đầu ra ở trong một điều kiện hoạt động thích hợp và không ảnh hưởng đến độ chính xác của dữ liệu được nhập; bản sao là bản sao của hồ sơ điện tử gốc [162]. Với việc qui định cụ thể về chứng cứ điện tử sẽ tạo thuận lợi cho quá trình GQTC trực tuyến phát triển ở Ấn Độ.

- Pháp luật về hòa giải là nền tảng để cho HGTT có thể phát triển ở Ấn Độ: Hòa giải không được xem là phương thức GQTC thương mại chủ đạo ở Ấn Độ nếu so sánh với tòa án và trọng tài. Cụ thể, tranh chấp thương mại chỉ chiếm một phần trong các phiên hòa giải được thực hiện bởi các tổ chức hiện có, trong đó chủ yếu là hòa giải tranh chấp gia đình, hôn nhân và tài sản. Chính vì vậy, Hòa giải thương mại ở Ấn Độ dù đã được ban hành vào năm 1996 khi quốc hội Ấn Độ sửa đổi Bộ luật tố

tụng dân sự (CPC) và đưa ra mục 89, cho phép các tòa án GQTC trực tiếp bằng hòa

giải nhưng cũng không hiệu quả bằng tòa án. Thậm chí năm 2004 Ấn độ đã ban hành Các Quy tắc Hòa giải nhưng qui tắc này không bao quát đầy đủ quy trình hòa giải. Hơn nữa, các quy tắc này đã được soạn thảo một cách qua loa vì chúng dường như ít nhiều được dỡ bỏ khỏi Luật Trọng tài và Hòa giải năm 1996, điều này tạo ra sự thiếu tự tin và không chắc chắn cho quy trình hòa giải ở Ấn Độ. Cho rằng các tranh chấp thương mại chiếm một tỷ lệ đáng kể trong các tranh chấp liên quan đến các bên Ấn Độ, các cải cách lập pháp, thể chế với thái độ khẩn cấp được yêu cầu để thúc đẩy hòa giải thương mại [154]. Ấn Độ đã cụ thể hóa chủ trương này khi gần đây đã có sự gia tăng về sự công nhận của Hòa giải, bằng chứng là cơ quan lập pháp của Ấn Độ đã đưa nội dung hòa giải vào Luật Công ty năm 2013, Luật Phá sản năm 2016, cũng như Luật Tòa án Thương mại năm 2015, cùng với các luật khác. Mặc dù các đạo luật khác nhau đã trao cho các bên quyền tự chủ để GQTC của họ thông qua hòa giải và tồn tại các biện pháp tham gia phiên tòa cũng như tư nhân trong hòa giải, vẫn có sự khan hiếm hướng dẫn thủ tục rõ ràng về khía cạnh này, do đó việc ban hành Luật Tòa án Thương mại 2015 và được sửa đổi 2018 theo đề nghị của Tòa án tối cao thực sự là một đề xuất đầy hứa hẹn cho hoạt động hòa giải ở Ấn Độ, khi mà phần 12A của Luật này quy định bắt buộc tổ chức hòa giải trước khi khởi kiện theo các Quy tắc của Toà án Thương mại. Thực tiễn cho thấy Tòa án Ấn Độ thường xuyên thuyết phục luật sư và khách hàng lựa chọn hòa giải, với sự khéo léo của mình tòa án chỉ ra rằng việc bắt buộc các bên tham gia phiên hòa giải không làm phương hại đến 'sự tự nguyện' của hòa giải vì mức độ tham gia và kết quả hòa giải hoàn toàn thuộc về ý chí tự do của các bên [167].

- Các qui tắc hòa giải được áp dụng trong tranh chấp về công ty và tiêu chuẩn của hòa giải viên được qui định cụ thể: Bộ Công ty (Ministry of corporate Affairs) đã sửa đổi và ban hành Quy tắc của các công ty có hiệu lực vào 9/9/ 2016, theo đó, Chính phủ phải duy trì một hội đồng chuyên gia được gọi là Hội đồng hòa giải để hòa giải giữa các bên trong thời hạn của bất kỳ thủ tục tố tụng nào theo Đạo luật công ty. Bên cạnh đó Quy tắc này qui định một số người đã có chức danh liên quan đến tư pháp như thẩm phán hoặc thực hành pháp lý … sẽ được xem là đủ trình độ để làm hòa giải viên, nếu không thì phải trải qua một quá trình đào tạo về hòa giải. Qui tắc này cũng qui định những trường hợp không được thi tuyển thành hòa giải viên cũng như qui

định trong quá trình hòa giải không được ghi âm và ghi hình, đây có thể sẽ là vấn đề mà các nhà cung cấp dịch vụ HGTT ở Ấn Độ cần phải giải quyết [153].

- Chủ động tham gia vào Công ước hòa giải Singapore: Năm 2019, Ấn Độ là một trong 46 quốc gia đầu tiên ký kết Công ước Liên hợp quốc về các Hiệp định hòa giải quốc tế, thường được gọi là 'Công ước hòa giải Singapore' (Singapore Mediation Convention). Các quốc gia ký kết cam kết tạo ra một môi trường thuận lợi cho thương mại và thương mại quốc tế bằng cách thiết lập các hệ thống hiệu quả để giải quyết các tranh chấp xuyên biên giới. Đây sẽ là tiền đề tạo thuận lợi cho việc công nhận các quyết định HGTT xuyên biên giới.

4.1.1.2. Các nền tảng áp dụng hòa giải trực tuyến để giải quyết tranh chấp trực tuyến

Bắt đầu với việc GQTC qua email, Ấn Độ đang ở trong quá trình ươm tạo các nền tảng GQTC trực tuyến. GQTC trực tuyến ở Ấn Độ tuy còn ở giai đoạn sơ khai nhưng ngày càng có nhiều dấu ấn.

- Nhà nước khuyến khích phát triển các trung tâm hòa giải và trọng tài trực tuyến nhằm giảm tải công việc cho tòa án: với gần 30 triệu vụ việc vẫn đang được treo tại các hệ thống tòa án của Ấn Độ trong đó có 46% vụ việc có liên quan đến các cơ quan nhà nước, vì vậy Bộ tư pháp đã khuyến khích các cơ quan này sử dụng các phương pháp GQTC được thay thế, trực tuyến. Bộ tư pháp đã cung cấp danh sách của các trung tâm trọng tài, hòa giải trên website của mình để tạo niềm tin và hướng dẫn cho các bên có nhu cầu sử dụng các dịch vụ này [146].
- Nhiều trung tâm HGTT tư nhân được thành lập: nắm bắt xu thế phát triển của thương mại điện tử cũng như tiềm ẩn của các tranh chấp có thể xảy ra, đồng thời tranh thủ sự ủng hộ của Nhà nước về các phương thức GQTC trực tuyến, nhiều doanh nhân ở Ấn Độ đã tham gia vào lĩnh vực này. Trung tâm Cadre (Center for Alternative Dispute Resolution Excellent) đã cung cấp dịch vụ GQTC trực tuyến thông quá nền tảng dựa trên website. Dù hiện tại số lượng vụ việc sử dụng nền tảng này khoảng 30 trường hợp nhưng các nhà sáng lập vẫn hy vọng con số này sẽ tăng lên [161]. Sau khi mua lại công ty ODR Modria thì Tyler Technologies vào năm 2019 đã ra mắt giải pháp công nghệ CREK ODR, là hệ thống GQTC trực tuyến tinh vi nhất từng được xây dựng ở Ấn Độ, có thể được truy cập bởi các khách hàng ở bất cứ đâu trên thế giới [142]. Những người sáng lập của CREK đã dẫn đầu việc mở

rộng ODR trên toàn thế

giới, xây dựng các hệ thống ODR tiên tiến như ODRWorld.com, ODRIndia.com và Modria.com, cũng như dẫn đầu thiết kế ODR cho các thị trường toàn cầu như eBay và PayPal. Sama được thành lập năm 2015, một công ty khởi nghiệp, có thể giúp giải quyết nhiều loại tranh chấp với quy mô khác nhau ở hầu hết mọi nơi [142]. Mục tiêu của Sama là GQTC với các giải pháp thực tế mà không phải trả quá nhiều chi phí hay gặp rắc rối với tòa án và tốn nhiều thời gian. Sama đang giúp giải quyết gần 10.000 tranh chấp với giá trị lên tới 20 Rs sau khi thắng kiện [142].

- Thành lập các trung trâm HGTT trực thuộc quốc gia: Năm 2015-2018 Bộ nội Vụ và Chính phủ Ấn Độ đã thành lập (tạm dịch là Trung tâm Hòa giải Người tiêu dùng trực tuyến (Online Consumer Mediation Centre (OCMC) thuộc Đại học Luật quốc gia Ấn Độ được công nhận bởi Bộ Luật và Tư pháp Ấn Độ. OCMC cung cấp một nền tảng hoà giải trực tuyến với khả năng tiếp cận dễ dàng, tính bảo mật cao, trung lập và toàn vẹn [150].

4.1.1.3. Thách thức cho sự phát triển hòa giải trực tuyến ở Ấn Độ

- Ấn Độ đang thúc đẩy sử dụng hoà giải trực tuyến để giải quyết các vụ tranh chấp, đặc biệt là trong lĩnh vực thương mại điện tử và ngân hàng. Vấn đề này trở nên cấp thiết hơn trong bối cảnh hiện nay, khi đại dịch bệnh COVID-19 đang lan ra khắp thế giới với mức độ nguy hiểm đáng báo động. Mọi hoạt động trao đổi, làm việc, học tập và cả các vụ GQTC đều bắt buộc phải chuyển đổi sang phương thức trực tuyến. Ấn Độ đã có được một số các nền tảng khá ổn định và thành công nhằm giải quyết nhu cầu trên. Bên cạnh những triển vọng phát triển kể trên, phương thức HGTT ở Ấn Độ cũng phải đối mặt với một số thách thức nhất định.
- Số lượng người dùng Internet và dân trí thấp ở Ấn Độ sẽ là rào cản cho sự phát triển của HGTT: khoảng 550 triệu dân số được tiếp với internet vào năm 2020 [171]. Với một quốc gia tỉ dân như Ấn Độ thì con số 42% còn chưa cao. Đồng thời, với chỉ 74,4% dân số biết chữ vào năm 2018 so với tỉ lệ trung bình của thế giới là 86%, trong đó là nam và thiếu nhận thức về HGTT cũng là một thách thức lớn, dẫn đến sự thiếu tin tưởng của người dân về phương thức hòa giải này.
- HGTT cũng làm dấy lên một số vấn đề về bảo mật. Trong khi hòa giải truyền thống tạo ra hồ sơ vật lý thì HGTT lại tạo ra hồ sơ điện tử. Điều này có khả năng dẫn đến việc bị tin tặc xâm nhập trong quá trình hòa giải, do đó sẽ ảnh hưởng đến việc phát triển tính trung thực của môi trường mạng. Trên thực tế, Ấn Độ đang

phải đối

mặt về tính bảo mật của chương trình Aadhaar, sau khi báo cáo của ZDNet đưa tin rằng một lỗi rò rỉ hệ thống tại một công ty do Nhà Nước điều hành có thể cho phép các hacker đột nhập và đánh cắp thông tin cá nhân của mọi người đăng ký Aadhaar tại Ấn Độ. Báo cáo này cũng đưa ra rằng việc rò rỉ dữ liệu có thể khiến cho mọi công dân đăng ký Aadhaar sẽ bị lộ thông tin cá nhân [122].

- Hòa giải chưa thực sự trở thành phương pháp được ưa chuộng trong GQTC thương mại: Hòa giải vẫn được sử dụng chủ yếu cho các tranh chấp gia đình, với hơn 70% các vụ việc hôn nhân được giải quyết mặc dù lĩnh vực này không bắt buộc hòa giải, trong khi đó những vụ tranh chấp thương mại phức tạp và có giá trị lớn chưa phổ biến [167]. Thương nhân Ấn Độ dường như có một chút miễn cưỡng trong việc chấp nhận bản chất đồng thuận của các quy trình hòa giải [149]. Ngoài ra, việc không thể có các cuộc đối thoại trực tiếp giữa tất cả các bên trong quá trình GQTC trực tuyến cũng là một vấn đề lớn khi thiếu đi những mối quan hệ được thiết lập hoặc sự kết nối giữa các cá nhân sẽ không phù hợp với văn hóa GQTC ở Ấn Độ [106].

- Cơ quan lập pháp vẫn chưa thực sự hiểu về hòa giải: dù ban hành các qui tắc về hòa giải trong Luật công ty, nhưng vẫn thấy được sự nhầm lẫn của nhà làm luật về phương thức và phong cách hòa giải với trọng tài. Theo Quy tắc của công ty 2016, trong số chín tiêu chí đủ điều kiện trở thành hòa giải viên, tám tiêu chí đầu tiên không yêu cầu đào tạo chính thức về hòa giải. Nhà làm luật cần phải nhận biết hòa giải là một khoa học và một nghệ thuật và các hòa giải viên được đào tạo sẽ biết rằng đó là một nghề có tay nghề cao. Sẽ tốt hơn nếu các nhà làm luật hiểu về khoa học hòa giải và xác định tiêu chuẩn hòa giải viên dựa trên chất lượng, kỹ năng và hiệu quả thay vì thành lập một hội đồng gồm các cán bộ Tư pháp và Tư pháp đã nghỉ hưu, đã được đào tạo về xét xử đối nghịch chứ không phải trên giải pháp hòa giải thuận lợi [178].

4.1.1.4. Một số kinh nghiệm rút ra từ việc xây dựng và phát triển hòa giải trực tuyến ở Ấn Độ.

Từ những phân tích, nhận định về HGTT, thực tiễn áp dụng HGTT ở Ấn Độ, chúng ta có thể rút ra một số đề bài học kinh nghiệm như sau.

Thứ nhất, để HGTT được củng cố và phát triển, trước hết cần phải kết xây dựng đồng bộ hành lang pháp lý. Ấn Độ đã nhanh chóng ban hành các văn bản pháp luật

nhằm bổ trợ cho HGTT được phát triển, một trong những văn bản quan trọng liên quan đến chứng cứ điện tử, chữ ký điện tử và hợp đồng điện tử.

Thứ hai, Chính phủ cần phải đưa ra các chủ trương cụ thể khuyến khích HGTT phát triển. Trên cơ sở các chủ trương, chính sách phát triển của Chính phủ thì mới thúc đẩy sự tham gia của lực lượng tư nhân tham gia vào lĩnh vực này. Trong đó tăng cường viện trợ tài chính cho các dự án về HGTT, hỗ trợ nâng cao cơ sở hạ tầng hành chính và kĩ thuật là rất cần thiết để thiết lập HGTT

Thứ ba, chú trọng vào vấn đề bảo mật và quyền riêng tư trong quá trình sử dụng HGTT. Ấn Độ đã thành công trong việc sử dụng hệ thống định danh cá nhân bằng sinh trắc học Aadhaar, đã tạo thuận lợi cho các giao dịch trực tuyến, bao gồm cả quá trình GQTC, đây là một chương trình có thể học hỏi kinh nghiệm để phát triển nhằm tọa thuận lợi cho HGTT. Tuy nhiên, Ấn Độ cũng gặp phải khó khăn khi vấn đề bảo mật và quyền riêng tư bị xâm phạm.

Thứ tư, nâng cao nhận thức của cơ quan soạn thảo luật về hòa giải nói chung và HGTT nói riêng. Quá trình phát triển của các qui định hòa giải ở Ấn Độ cho thấy Hòa giải không được chú trọng phát triển, vì vậy việc nghiên cứu và hiểu về hòa giải chưa thực sự được các nhà soạn thảo quan tâm. Vì vậy để hiểu rõ được bản chất và những đặc điểm của phương thức này, các nhà làm luật cần nghiên cứu kỹ lưỡng để tránh sự trùng lắp hòa giải với các phương thức khác.

Thứ năm, chủ động tham gia các công ước quốc tế về Hòa giải. với việc Ấn Độ chủ động tham gia công ước hòa giải Singapore cho thấy họ đã thể hiện quyết tâm phát triển hòa giải cũng như tạo tiền đề quan trọng cho HGTT phát triển.

Thứ sáu, tiếp tục gia tăng tỉ lệ người sử dụng internet và phổ biến về phương thức HGTT đến người sử dụng. Việt Nam có thuận lợi hơn ở Ấn Độ khi tỉ lệ người sử dụng internet là 70% (VNETWORK, 2020) cao hơn rất nhiều so với Ấn Độ, do đó Chính phủ cũng như các công ty tư nhân cần thúc đẩy các hoạt động tuyên truyền, giới thiệu phương thức này cho người sử dụng trong và ngoài nước. Điều này không chỉ giảm gánh nặng tư pháp cho các quốc gia mà còn là chìa khóa tạo sự thuận lợi cho việc duy trì và phát triển các mối quan hệ quốc tế.

4.1.2. Liên minh Châu âu

Số lượng người dùng internet ngày càng tăng ở Liên minh châu Âu (EU), với hơn một nửa dân số sử dụng mạng internet thường xuyên, đã tạo nên những ảnh hưởng đến sự phát triển của mô hình TMĐT từ doanh nghiệp đến người tiêu dùng. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại rào cản liên quan đến việc giải quyết khiếu nại trong các hoạt

động TMĐT khi chưa có các biện pháp GQTC hiệu quả liên quan đến lĩnh vực này khi mà các mặt hàng hay đối tượng của khiếu nại trong TMĐT thường có giá trị nhỏ rất khó để giải quyết tại tòa án hay trọng tài vì chi phí GQTC thường lớn hơn hoặc thủ tục phức tạp. Chính vì vậy, các biện pháp GQTC trực tuyến lần lượt ra đời ở EU nhằm đáp ứng các điều kiện phát triển cho TMĐT

4.1.2.1. Cách xây dựng và triển khai hòa giải trực tuyến của Liên minh Châu âu

Với việc 57% người tiêu dùng sử dụng mua sắm trực tuyến và có tới 21% trong đó có vấn đề khi mua sắm trực tuyến trong đó chủ yếu các khiếu nại liên quan đến quần áo, giày dép, vé may bay và hàng công nghệ [186], nhưng có đến 78% người tiêu dùng ở EU đã không thực hiện bất kỳ hành động gì vì cho rằng sẽ mất nhiều chi phí, thời gian và phức tạp [74]. Điều này đã đòi hỏi Châu âu phải xây dựng những phương thức GQTC phù hợp, trong đó có HGTT.

- Xây dựng các qui định pháp lý của HGTT dựa trên nên tảng của hòa giải truyền thống: Chỉ thị hòa giải 2008/52/EC về một số khía cạnh hòa giải về dân sự và thương mại của Nghị viện và Hội đồng Châu âu là tiền đề cho EU triển khai HGTT. Áp dụng trong hòa giải dân sự và thương mại, nơi các bên ở tại các quốc gia thành viên khác nhau, ngoại trừ Đan Mạch (Chỉ thị hòa giải, Điều 1). Chỉ thị này bao gồm hòa giải người tiêu dung [70], đảm bảo rằng HGTT có thể được thực hiện, và văn kiện số 9 của Chỉ thị khẳng định rằng "Chỉ thị này không ngăn cản việc sử dụng công nghệ truyền thông hiện đại trong quá trình hòa giải". Chỉ thị cho phép các bên hòa giải đạt được một thỏa thuận giống như phán quyết của Tòa. Theo đó, các thỏa thuận đó sẽ được công nhận và thi hành trong EU theo các điều kiện giống nhau như phán quyết của tòa án và trọng tài. Điều này sẽ giúp cho các thỏa thuận trực tuyến sẽ được đối xử như nhau. Hơn nữa, Chỉ thị còn yêu cầu các quốc gia thành viên "đảm bảo rằng các bên chọn hòa giải không bị ngăn cản khi chọn toà án hoặc trọng tài liên quan đến tranh chấp đó khi quá trình hòa giải hết hạn" (Điều 8). Chỉ thị này là cơ sở quan trọng, nền tảng để xây dựng niềm tin cho người dân EU đối với phương pháp GQTC hòa giải nói chung và hòa giải bằng trực tuyến nói riêng.

- Ban hành qui định cụ thể về HGTT: Sau thời gian triển khai chỉ thị hòa giải năm 2008 đồng thời ban hành các qui định về bảo vệ người tiêu dùng (Directive

2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests), đến năm 2013 EU đã ban hành qui định trực tiếp về GQTC trực tuyến cho người tiêu dùng khi tham gia TMĐT, Qui định số 524/2013, đồng thời kết hợp ban hành Chỉ thị số 2013/11 về phương thức GQTC ngoài tòa án (ADR) [97]. Việc ban hành hai văn bản này cho thấy sự nắm bắt xu thế kịp thời của EU để giải quyết những tranh chấp TMĐT cho người tiêu dùng khi thực tiễn cho thấy người tiêu dùng ngày càng thực hiện giao dịch trực tuyến và số lượng thương nhân tham gia vào TMĐT cũng gia tăng. EU nhận định người tiêu dùng và thương nhân cần phải cảm thấy tự tin khi thực hiện các giao dịch trực tuyến, vì vậy việc phá bỏ các rào cản hiện có và tăng cường niềm tin là điều cần thiết. Việc thiết lập cơ chế GQTC trực tuyến đáng tin cậy và hiệu quả có thể giúp đạt được mục tiêu này [137]. Quy định này cũng cho phép thương nhân kiện lại người tiêu dùng tuy nhiên qui định này lại không được áp dụng để GQTC ngoại tuyến.

- Triển khai HGTT dựa trên nền tảng ODR: Dựa trên Qui định số 524/2013, Châu âu đã xây dựng nền tảng ODR vào thực tiễn với mục đích tạo ra một sân chơi bình đẳng, nền tảng này áp dụng cho cả giao dịch xuyên biên giới và giao dịch trực tuyến trong nước [172] với thời gian GQTC không quá 90 ngày [98]. Sự tham gia vào một tiến trình ODR diễn ra trên cơ sở tự nguyện và có 4 bên tham gia đó là: người tiêu dùng, thương nhân; một cơ quan được thông báo để GQTC được lựa chọn (ADR) và điểm tiếp xúc ODR. Trên thực tế, nền tảng ODR không chỉ thông báo về các phương thức ODR mà còn về các hình thức giải quyết khác, như thủ tục khiếu nại với qui mô nhỏ, thủ tục tòa án và chỉ thị thanh toán Châu Âu [98]. Nền tảng ODR có thể sử dụng bằng 25 ngôn ngữ với 31 quốc gia ở EU [186]. Mục tiêu chính của nó là để truyền tải những khiếu nại cho một nhà cung cấp dịch vụ ADR. Do đó, người tiêu dùng có thể chắc chắn rằng các nhà cung cấp ADR trên nền tảng ODR là một thể chế hợp pháp và các nguyên tắc về thủ tục được tôn trọng.

Nền tảng ODR hỗ trợ người tiêu dùng bằng cách cung cấp một mẫu đơn khiếu nại điện tử để điền thông tin. Ngoài ra, các tài liệu liên quan có thể được đính kèm với đơn khiếu nại được gửi (ví dụ: hình ảnh hoặc hóa đơn). Hơn nữa, nó cung cấp một công cụ quản lý hồ sơ điện tử, có thể được sử dụng bởi các nhà cung cấp ADR trên nền tảng tự nguyện. Nền tảng ODR sẽ liên hệ với người bán và thông báo về

khiếu

nại. Sau đó, người tiêu dùng và người bán hàng thỏa thuận về phương thức ADR nào sẽ GQTC của họ hoặc chính các bên có thể đề xuất cách thức GQTC.

Trong trường hợp các bên không thể đồng ý với một phương thức ADR, các bên sẽ liên hệ điểm liên lạc quốc gia của họ để được hỗ trợ. Các quốc gia thành viên có nghĩa vụ thiết lập một điểm liên lạc quốc gia, với sự tham gia của ít nhất hai cố vấn ODR, để cung cấp sự hỗ trợ cho người dùng nền tảng ODR. Các điểm liên lạc quốc gia này được liệt kê trên nền tảng ODR [172]. Nền tảng ODR cho thấy hiệu quả của nó khi được chính thức triển khai vào năm 2015 thì trong 02 năm đầu đã có hơn 4 triệu người truy cập đồng thời số vụ khiếu nại lên đến hơn 50,000 vụ, trung bình hơn 2 ngàn vụ khiếu nại trên tháng [186].

- Chú trọng vào khâu kiểm tra về kỹ thuật và tính thân thiện của nền tảng: để đảm bảo tính kỹ thuật trong khi triển khai ví dụ như về đường truyền, dịch thuật tài liệu cũng như bảo vệ dữ liệu cá nhân thì EU đã tiến hành thực hiện kiểm tra đánh giá nền tảng này với sự hợp tác của các chuyên gia ODR ở nhiều quốc gia thành viên vào năm 2015 để tiếp tục cải thiện nền tảng này trước khi cho chính thức hoạt động vào năm 2016.

- Yêu cầu sự tham gia của các thương nhân tham gia thị trường trực tuyến: Để đảm bảo nhận thức rộng rãi của người tiêu dùng về sự tồn tại của nền tảng ODR, các thương nhân tham gia thương mại trực tuyến tại EU phải cung cấp một liên kết điện tử từ webstite của họ đến nên tảng ODR(ec.europa.eu/consumers/odr.). Lưu ý rằng, yêu cầu này không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của thương nhân phải thông báo cho người tiêu dùng biết về các thủ tục GQTC được lựa chọn. Ví trí đường liên kết điện tử này phải dễ dàng thấy và truy cập được trên website (Xem https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register). Thương nhân cũng phải cung cấp địa chỉ email của họ để người tiêu dùng có điểm liên lạc đầu tiên vì châu âu khuyến khích các bên tự GQTC trước khi sử dụng đến nền tảng ODR.

- Khuyến khích sự tham gia của hiệp hội người tiêu dùng và hiệp hội doanh nghiệp: để tăng sức mạnh cho nền tảng ODR của mình cũng như sự hiệu quả của công cụ này, Châu âu cũng đề xuất các quốc gia thành viên khuyến khích các hiệp hội người tiêu dùng và hiệp hội doanh nghiệp cung cấp một liên kết điện tử đến

trang web của nền tảng ODR. Sự tham gia của hai hiệp hội này là rất cần thiết vì theo qui định mặc dù

các thương nhân tham gia bán hàng trực tuyến bắt buộc phải đăng ký nền tảng ODR nhưng họ cũng không bắt buộc phải xử lý khiếu nại (nếu như sau 30 ngày mà các thương nhân không trả lời khiếu nại thì xem như hết thời hạn đối với khiếu nại đó), nhưng vì có mặt của hai hiệp hội này sẽ tác động đến uy tín và danh dự của các thành viên vì vậy các thương nhân sẽ có xu hướng chủ động tham gia giải quyết khiếu nại.

- Chú trọng bảo vệ thông tin cá nhân của các bên tham gia GQTC: Để triển khai hiệu quả hệ thống ODR của mình thì yếu tố bảo mật thông tin cũng được EU chú trọng tới. Vì ODR được áp dụng trên phạm vi toàn bộ EU, do đó các cơ quan, tổ chức tham gia vào nền tảng này đều phải đảm bảo nghiêm ngặt về bảo mật và phải tuân thủ các qui tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân. (Các nguyên tắc này được quy định tại Chỉ thị 95/46/EC và Qui định số 45/2001). Các chủ thể tham gia nền tảng ODR cần được thông báo và đồng ý về việc sử dụng dữ liệu cá nhân cũng như quyền của họ liên quan đến việc xử lý đó.

- Khuyến khích xây dựng các nền tảng HGTT của tử nhân: Các nước EU đều khuyến khích thành lập các nhà cung cấp ODR tư nhân, chủ yếu nhằm vào các vấn đề và khiếu nại của người tiêu dùng và có liên kết với nền tảng ODR của EU, từ đó tăng tính hiệu quả cho hoạt động ODR

4.1.2.2. Bài học kinh nghiệm từ Liên minh Châu âu

Trên cơ sở nghiên cứu thực tiễn của EU, có thể rút ra một số kinh nghiệm nghiệm nhằm xây dựng và phát triển hoạt động hòa giải trực tuyến như sau:

- Thứ nhất, xây dựng niềm tin cho giao dịch trực tuyến: đằng sau các văn bản pháp luật cũng như thực tiễn mà EU đang triển khai liên quan đến hòa giả trực tuyến cũng nhằm mục đích tăng cường niềm tin cho cả khách hàng và thương nhân trong giao dịch trực tuyến. Họ xác định được nhu cầu khiếu nại, GQTC trực tuyến chủ yếu là giao dịch giữa người tiêu dùng và thương nhân với những tranh chấp có giá trị nhỏ, do đó việc xây dựng cơ chế HGTT phải đáp ứng được đặc điểm của loại hình tranh chấp này đó là linh hoạt, đơn giản và tiết kiệm thời gian, từ đó mới xây dựng được niềm tin cho các bên tham gia.

- Thứ hai, ban hành các qui định riêng cho HGTT dựa trên nền tảng có sẵn của pháp luật về hòa giải: dù ban hành với tên gọi là Chỉ thị về GQTC trực tuyến

nhưng

bản chất EU đã đưa một văn bản xây dựng cho HGTT với việc biến nền tảng ODR thành bên trung gian để GQTC.

- Thứ ba, làm chủ công nghệ là yếu tố quan trọng để triển khai HGTT: châu âu thể hiện sự thận trọng của mình đối với yếu tố công nghệ trong quá trình xây dựng nền tảng công nghệ ODR, nếu trong quá trình triển khai xây dựng nền tảng công nghệ này cần phải có sự kiểm tra, đánh giá của các chuyên gia nhằm đảm bảo nền tảng có thể hoạt động một cách chính xác và hiệu quả, cần gia tăng các chức năng của nền tảng này như dịch thuật, chuyển đổi các tập dữ liệu từ định dạng văn bản sang ảnh tránh trường hợp sửa chứng cứ v..v.

- Thư tư, bảo mật thông tin, dữ liệu của người tiêu dùng luôn được hướng tới. Thế giới đang thực sự phải đối mặt với vấn đề vi phạm thông tin, dữ liệu cá nhân vì vậy nếu xây dựng một nền tảng mới mà không đảm bảo được vấn đề này thì sẽ không tạo được niềm tin đối với các bên có liên quan. Do đó, cần phải xây dựng các qui định chặt chẽ về vấn đề bảo vệ thông tin trong giao dịch điện tử nói chung và GQTC trực tuyến nói riêng, tránh tạo ra những kẽ hở trong qui trình HGTT dẫn đến sự vi phạm về bảo mật thông tin và dữ liệu cá nhân.

- Thứ năm, cần thu hút sự quan tâm của các bên có liên quan: EU đã chủ động trong việc xây dựng liên kết của các bên liên quan từ các nước thành viên cho đến các hiệp hội doanh nghiệp, chính sự tham gia của các bên này sẽ tạo ra một sức ép vô hình cho các doanh nghiệp thương mại điện tử chủ động tham gia vào nền tảng ODR.

- Cuối cùng, thúc đẩy phát triển cơ chế GQTC tư nhân: Có thể nhìn nhận rằng nền tảng ODR mà EU phát triển chủ yếu là xây dựng cầu nối giữa cho người tiêu dung, thương nhân và nhà cung cấp dịch vụ GQTC. Chính vì vậy, khi xây dựng nên tảng ODR, EU đã thúc đẩy sự phát triển của các cơ chế GQTC được lựa chọn ADR để giúp cho người tiêu dùng có thể dễ dàng lựa chọn bên thứ 3 tham gia hỗ trợ GQTC cho mình.

4.1.3. Nhật Bản

Là một quốc gia đã xây dựng được hệ thống ADR, cũng như có những chính sách thúc đẩy hoạt động TMĐT, Nhật Bản cũng bắt đầu nghiên cứu và phát triển ODR nói chung và HGTT nói riêng. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được thì quá

trình này cũng gặp rất nhiều khó khăn khi triển khai ở Nhật Bản.

4.1.3.1. Cơ sở để xây dựng hòa giải trực tuyến ở Nhật Bản

- Xây dựng chính phủ điện tử là nền tảng thúc đẩy cho các giao dịch trực tuyến.

Từ năm 1999, Nhật Bản đã triển khai việc hiện thực hóa chính phủ điện tử - một dự án thiên niên kỷ do cố Thủ tướng Keizo Obuchi khởi xướng. Trước sự mở rộng nhanh chóng và lớn mạnh của mạng internet và kỹ thuật số, Chính phủ Nhật Bản cho rằng cần phải tăng cường sử dụng công nghệ thông tin trong mọi lĩnh vực để thúc đẩy sự phát triển đất nước. Dự án này được triển khai từ trong trường học, các ngành công nghiệp đến các dịch vụ của chính phủ với mong muốn xây dựng chính phủ điện tử vào năm 2003. Mục tiêu của dự án nhằm cải cách việc thực hiện thủ tục hành chính từ khu vực tư nhân đến khu vực công và ngược lại. Dự án này cũng đề ra mục tiêu hoàn thành việc kết nối internet tốc độ cao tới mọi công dân, bất kể ở đâu vào năm 2005. Dự án này có vai trò nòng cốt để sau đó Nhật Bản phát triển thương mại điện trên cơ sở đồng bộ hóa ứng dụng công nghệ thông tin, đồng thời là nền tảng để triển khai các ứng dụng số sau này, trong đó có HGTT.

- *Thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ ở Nhật Bản nhưng tiềm ẩn các tranh chấp.* Trong số các thị trường thương mại điện tử trên thế giới, Nhật Bản đứng thứ tư (sau Mỹ, Trung Quốc và Anh) và là thị trường phát triển nhanh nhất [85]. Năm 2018, tổng quy mô của thị trường thương mại điện tử Nhật Bản là 166 tỷ USD. Năm 2017, ước tính có 82,59 triệu người dùng thương mại điện tử tại Nhật Bản; con số này được dự báo sẽ tăng thêm 6,33 triệu người dùng vào năm 2021. Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử, các tranh chấp liên quan đến thương mại điện tử cũng gia tăng. Trong năm 2017, Trung tâm quốc gia về những vấn đề tiêu dùng (National Consumer Affairs Center - NCAC) đã nhận được 77.318 khiếu nại liên quan đến mua hàng thương mại điện tử của người tiêu dùng, gấp đôi số lượng khiếu nại nhận được trong 2012 (31.934 trường hợp) [188]. Các khiếu nại này bao gồm cả bán hàng trực tuyến và đấu giá trực tuyến, thường tập trung vào việc không giao hàng, lỗi sản phẩm hoặc không thanh toán.

- *Các phương thức GQTC chưa đáp ứng yêu cầu của người yêu dùng.* số lượng tranh chấp liên quan đến giao dịch trực tuyến tại Nhật Bản gia tăng. Mặc dù thực tế đã có những phương thức GQTC, nhưng các phương thức này chưa thật sự phù hợp. Cụ thể là Nhật Bản đã thiết lập một cơ quan GQTC cho những vụ việc tranh chấp có

giá trị nhỏ (SCT - Small Claims Trial) dưới 600.000 Yên, bao gồm cả những tranh chấp diễn ra trong giao dịch điện tử (Điều 368 (1) Bộ Luật tố tụng dân sự Nhật Bản). Thời gian cho quá trình GQTC là 2 tháng với phí dịch vụ được cho là quá cao (khoảng
4.00 yên [179]) và thực hiện bằng cách gặp mặt trực tiếp. Đối với các giao dịch xuyên biên giới thì cơ chế giải quyết bằng tòa án lại không thi hành được các phán quyết của mình. Bên cạnh đó, các phương thức ADR cũng được triển khai ở Nhật Bản, nổi bật là NCAC đã tiến hành tư vấn 75.000 vụ việc liên quan đến mua bán trực tuyến mỗi năm, tuy nhiên lời khuyên hay hỗ trợ của NCAC lại không ràng buộc được các bên. Trong trường hợp "tranh chấp tiêu dùng quan trọng", người tiêu dùng có thể gửi đơn kiện thông qua NCAC để lựa chọn trọng tài hay tòa án (Điều 11, Luật NCAC). Quá trình này kéo dài khoảng 4 tháng, cơ chế này không phổ biến vì nó chỉ áp dụng trong trường hợp quan trọng, thường được hiểu là ảnh hưởng đến nhiều đối tượng.

- *Thiếu cơ chế bảo vệ người tiêu dùng giao dịch trực tuyến ở Nhật Bản.* Pháp luật có qui định về thời gian thử nghiệm khi mua sản phẩm để người tiêu dùng có quyền trả lại sản phẩm trong thời gian 7 ngày khi mua sản phẩm [165]. Tuy nhiên, khi triển khai bán hàng trực tuyến thì người bán có thể loại trừ vấn đề này trên trang web của mình. Người tiêu dùng có thể bảo vệ quyền lợi thông qua cơ chế kiểm soát thanh toán của ngân hàng. Tuy nhiên, việc dừng thanh toán này chỉ được áp dụng trong một số trường hợp đặc biệt như không thực hiện việc mua hàng, thanh toán mà không được nhận hàng, mua hàng với thẻ tín dụng bị đánh cắp, người bán có lỗi trong quá trình bán hàng. Dường như cơ chế này không bảo vệ được quyền lợi cho người mua hàng. Việc thiếu vắng một cơ chế bảo vệ người tiêu dùng đòi hỏi phải xây dựng được một cách thức giải quyết phù hợp với các giao dịch thương mại điện tử mà một bên có người tiêu dùng tham gia.

- *Văn hóa niềm tin của Nhật Bản là động lực để cho các công ty cung cấp dịch vụ HGTT.* Các nghiên cứu về các quy trình ODR tại eBay đã chứng minh rằng các doanh nghiệp sẽ có lợi ích kinh tế cũng như lợi thế cạnh tranh bền vững nếu đầu tư vào hệ thống ODR vì thu hút và giữ chân được khách hàng của mình [99]. Lợi thế này sẽ đặc biệt quan trọng ở thị trường Nhật Bản, vì người tiêu dùng ở Nhật Bản đã chỉ ra rằng họ quan tâm đến chữ tín hơn so với người tiêu dùng ở các quốc

gia khác. Do đó, các thương nhân ở Nhật Bản sẽ có động lực để phát triển và triển khai các hệ

thống ODR độc lập với bất kỳ áp lực pháp lý nào [156].

4.1.3.2. Cơ sở pháp lý triển khai hòa giải trực tuyến ở Nhật Bản

Mặc dù không có qui định cụ thể về GQTC bằng HGTT nhưng Nhật Bản đã xây dựng các nền tảng pháp lý để phát triển loại hình GQTC này.

- *Luật Khuyến khích hoạt động phi lợi nhuận xác định (Act on Promotion of Specified Non-profit Activities) là cơ sở để các tổ chức cung cấp dịch vụ HGTT phi lợi nhuận ra đời.* Được ban hành vào năm 1998, luật này cho phép các tổ chức, cá nhân tham gia các hoạt động nhằm đóng góp các lợi ích cho xã hội trong những lĩnh vực được cho phép (có 20 lĩnh vực được qui định trong đạo luật này), trong đó có vấn đề bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng (Điều 1 Luật khuyến khích hoạt động phi lợi nhuận xác định). Trên cơ sở luật này, đã có nhiều tổ chức được thành lập nhằm cung cấp thông tin cũng như dịch vụ ODR tại Nhật Bản.

- *Luật cơ bản công nghệ thông tin (Basic IT Law) là nền tảng để xây dựng phát triển thương mại điện tử nói chung và HGTT nói riêng.* Nhật Bản đã sớm ban hành Luật cơ bản công nghệ thông tin vào năm 2000, trong đó Điều 4 của luật này qui định rằng: "Sự hình thành một xã hội truyền thông thông tin tiên tiến phải tạo điều kiện cho thương mại điện tử phát triển. Điều 19 của luật này cũng quy định rằng các biện pháp cần thiết để tạo thuận lợi cho thương mại điện tử, gồm xem xét các quy định, đưa ra các quy tắc mới, cung cấp sự bảo vệ và thực hiện phù hợp với quyền sở hữu trí tuệ và bảo vệ người tiêu dùng. Một điểm thuận lợi về mặt pháp lý cho thương mại điện tử phát triển ở Nhật Bản đó là trong Luật cơ bản công nghệ thông tin đã yêu cầu chính quyền trung ương và địa phương tạo điều kiện cho thương mại điện tử.

- *Luật hợp đồng thừa nhận giá trị giao dịch điện tử tạo điều kiện cho giao dịch trực tuyến phát triển*. Tại Nhật Bản, các hợp đồng được điều chỉnh chủ yếu bởi luật dân sự và không qui định hình thức của hợp đồng. Tuy nhiên, một số luật cụ thể, chẳng hạn như Luật Bán hàng trả góp (Installment Sales Act) có qui định hình thức bằng văn bản nhằm bảo vệ cho người tiêu dùng (Điều 4.1), nhưng chính qui định này đã kìm hãm sự phát triển giao dịch trực tuyến khi các bên thực hiện giao dịch mà không cần giấy tờ. Năm 2000, Nhật Bản đã sửa đổi Luật dân sự (Civil Law) theo hướng tùy theo sự đồng ý của người nhận, người gửi hoặc người bán có

thể sử dụng các phương tiện điện tử như e-mail thay vì giấy tờ.

- *Luật về chữ ký điện tử giúp định danh các bên trong giao dịch trực tuyến*. một trong những rào cản sự phát triển giao dịch trực tuyến đó là vấn đề xác nhận danh tính của các bên. Điều này có thể gặp khó khăn vì luôn có khả năng ai đó đưa ra danh tính giả bằng cách thay đổi dữ liệu qua internet. Từ năm 2000, Nhật Bản đã cho phép phát triển hoạt động kinh doanh và nhận dạng chữ ký điện tử. Theo Luật về Chữ ký điện tử và Nghiệp vụ xác nhận (The Act on Electronic Signatures and Certification Business), chữ ký điện tử sẽ có hiệu lực pháp lý tương tự như chữ ký hoặc con dấu trong một số điều kiện nhất định. Điều này sẽ tạo thuận lợi cho các giao dịch điện tử nói chung cũng như việc GQTC bằng HGTT nói riêng.

- *Luật thương mại theo hướng yêu cầu định danh doanh nghiệp tạo cơ sở thúc đẩy niềm tin sử dụng GQTC bằng trực tuyến.* Theo Luật Thương mại của Nhật Bản (Commercial Code), một công ty phải đăng ký con dấu công ty và thông tin quan trọng liên quan đến công ty bao gồm tên công ty và địa chỉ của trụ sở chính, việc thông tin cung cấp sai, một bên vẫn có thể dựa vào thông tin đó có thể được bảo vệ. Ngoài ra, nếu con dấu đã đăng ký được đóng vào tài liệu, tính xác thực của tài liệu sẽ được giả định là thật. Đối với con dấu chưa đăng ký, một bên phải chứng minh rằng con dấu đó là con dấu của bên kia để hưởng lợi từ giả định nêu trên theo điều 228, khoản 5 của Luật Tố tụng dân sự. Tuy nhiên, nếu một con dấu đã đăng ký được đóng vào một tài liệu, có thể dễ dàng chứng minh rằng con dấu đó là của bên kia.Đặc điểm cơ bản của hệ thống nhận dạng điện tử mới là cơ quan đăng ký thương mại của chính phủ cung cấp bằng chứng về "khóa công khai" được gửi bởi một công ty và một số thông tin quan trọng trong sổ đăng ký thương mại. Bằng chứng như vậy có thể quan trọng đối với thương mại điện tử ở chỗ nó sẽ đảm bảo rằng một đại diện hợp pháp đã thực hiện một thỏa thuận hợp lệ. Điều này cũng hỗ trợ trong quá trình nộp hồ sơ vụ việc lên tổ chức HGTT, họ sẽ dễ dàng định danh được các bên.

- *Xây dựng hệ thống pháp luật về ADR tạo nền tảng cho việc GQTC bằng trực tuyến phát triển.* Nhật Bản đã xây dựng hệ thống pháp luật về ADR từ năm 1951 với Luật Hòa giải dân sự (Civil Conciliation Act) nhằm mục đích thực hiện GQTC bằng sự nhượng bộ lẫn nhau của các bên liên quan (Điều 1). Bên cạnh đó, Luật Trọng tài (Arbitration Law) của Nhật Bản được ban hành năm 2003 giúp thúc đẩy cơ chế ADR tại Nhật Bản, trước khi có Luật Trọng tài thì trọng tài đã được qui định

trong Bộ luật Tố tụng dân sự 1890. Để phát triển ADR, năm 2004 Nhật Bản đã ban hành Đạo luật

Khuyến khích sử dụng ADR (Act on Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution) với mục đích cung cấp khái niệm cơ bản, trách nhiệm của chính phủ và các bên liên quan, thành lập một hệ thống cấp chứng nhận dịch vụ ADR và thiết lập các qui định về GQTC bằng ADR. Một trong những điểm nổi bật của luật này là qui định các tiêu chuẩn để tham gia cung cấp dịch vụ ADR (Điều 6), dựa vào tiêu chuẩn của Luật sư để đánh giá tiêu chuẩn của người tham gia cung cấp dịch vụ ADR, cũng như những trường hợp không được tham gia cung cấp dịch vụ này (Điều 7), Tiêu chuẩn này sẽ do những đánh giá viên do Bộ Tư pháp lựa chọn (Điều 11). Thông tin các tổ chức ADR sẽ được công bố trên thông báo chính thức của chính phủ (Điều 11).

4.1.3.3. Thực trạng hòa giải trực tuyến tại Nhật Bản

- *Cơ quan HGTT đã xuất hiện từ sớm ở Nhật Bản nhưng không thành công.* Bộ Kinh tế, Thương mại và Công nghiệp của Nhật Bản đã thành lập ECOM (Hội đồng xúc tiến thương mại điện tử/Electronic Commerce Promotion Council of Japan) vào năm 2001 nhưng bị giải thể vào năm 2010. Đây là một dự án cung cấp ADR trực tuyến, trong đó đưa ra lời khuyên cho người tiêu dùng, thúc đẩy đàm phán giữa các bên và tiến hành HGTT một cách miễn phí. Tuy nhiên, thách thức đối với cơ quan này là cơ chế GQTC vẫn phụ thuộc ý chí của các bên, vì vậy hiệu quả không cao. Điều tích cực của hoạt động này là mang lại kinh nghiệm điều hành cho chính phủ.
- *Các tổ chức phi lợi nhuận cung cấp dịch vụ ODR được thành lập.* dựa trên Luật Khuyến khích hoạt động phi lợi nhuận xác định (Act on Promotion of Specified Nonprofit Activities) năm 1998, tổ chức Jaconet (Japan Consumer Network) được thành lập vào năm 2003, là nơi tập hợp những cá nhân có niềm ưa thích với quyền lợi của người tiêu dùng thông qua việc xây dựng các tiêu chuẩn như ISO và JIS (Japan Industrial Standards) [187]. Ban giám đốc của tổ chức này là những người tự nguyện dành thời gian và kinh nghiệm nghề nghiệp của họ để điều hành tổ chức. Năm 2015, tổ chức đã bắt đầu nghiên cứu về ODR để phát triển dịch vụ HGTT nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cũng trong năm 2003, một dự án phi lợi nhuận khác là giải quyết các vấn đề trên internet tên là Shirogane-Cyberpol được thành lập bởi các luật sư và học giả nhằm hỗ trợ những nạn nhân trên internet. Luật sư của Cyberpol cung cấp lời khuyên miễn phí cũng

như có những hành động can thiệp nhằm yêu cầu yêu cầu người gửi e-mail, người quản lý trang web và những người

khác xóa hoặc sửa các tin nhắn làm ảnh hưởng đến người tiêu dùng. Giáo sư Machimura, Là giáo sư tại Trường Đại học Seijo Nhật Bản, ông có nhiều công trình nghiên cứu về hòa giải trong hôn nhân gia đình, giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng và Luật Thương mại điện tử, ông tham gia nhiều nhóm nghiên cứu trong và ngoài nước về luật người tiêu dùng, đã chỉ ra rằng những thách thức chính trong việc cung cấp ODR là chi phí, tài chính, tự động hóa và bảo mật dữ liệu [164]. Các dự án trên cuối cùng cũng không thành công khi không đủ chi phí để trả cho trọng tài, hòa giải viên mặc dù đã tiết kiệm được chi phí do áp dụng công nghệ thông tin.

- *Thành lập cơ quan giải quyết các tranh chấp thương mại điện tử xuyên biên giới.* Để GQTC xuyên biên giới, NCAC đã lập một chi nhánh được gọi là Trung tâm Tiêu dùng Xuyên biên giới Nhật Bản (Cross-border Consumer Centre Japan - CCJ) với 11 cơ quan ở nước ngoài, các yêu cầu chủ yếu đến từ ba thị trường là Anh, Mỹ và Trung Quốc, khi chiếm đến 70% yêu cầu [188]. Tuy nhiên, trung tâm này chỉ hiệu quả nếu các bên thiện chí hợp tác, kết quả là chỉ có 13% vụ việc được giải quyết theo báo cáo của CCJ [93].

4.1.3.4. Những thách thức khi triển khai hòa giải trực tuyến ở Nhật Bản

- *Khó khăn trong việc xác định cơ quan quản lý ODR.* Thúc đẩy sự phát triển của ODR tại Nhật Bản đòi hỏi phải trả lời câu hỏi trọng tâm: Ai sẽ phát triển và kiểm soát hệ thống? Có nên giao cho tòa án không? [156] Thực tiễn cho thấy các thành viên của ngành tư pháp thường bảo thủ trong cách quản lý, trái ngược với tốc độ đổi mới nhanh chóng cần thiết cho các dự án công nghệ hiệu quả như triển khai HGTT. Nếu giao cho chính phủ thì NCAC đề nghị Cơ quan các vấn đề người tiêu dùng hoặc Bộ Kinh tế, Thương mại và Công nghiệp có thể thành lập một ủy ban chuyên gia để thảo luận về phát triển hệ thống HGTT. Cách tiếp cận này theo hướng chính phủ lãnh đạo với sự tham gia của khu vực tư nhân. Cách tiếp cận thứ ba sẽ được chủ động bởi khu vực tư nhân, đặc biệt là các thương nhân kinh doanh trực tuyến hoặc quản trị viên thị trường, như một phần dịch vụ của họ cho khách hàng. Các bên tư nhân này có thể phát triển các hệ thống ODR được tích hợp hoàn toàn vào các doanh nghiệp của riêng họ. Để phát triển được theo hướng tiếp cận này thì chính phủ cần khuyến khích, hỗ trợ về mặt cơ chế và kinh tế cho các chủ thể tư nhân. Tuy nhiên, luôn có những lo ngại về tính độc lập, vô tư và tuân thủ khi các chủ thể tư nhân giữ quyền kiểm soát các hệ thống ODR.

- *Khó khăn cho sự phát triển dịch vụ HGTT nhằm thu lợi nhuận.* Đạo luật Luật sư của Nhật Bản (Attorney Act) dường như trở thành rào cản cho hoạt động cung cấp dịch vụ pháp lý nhằm mục đích sinh lợi nhuận, khi luật này qui định cấm những người không phải là luật sư cung cấp dịch vụ pháp lý vì lợi nhuận, ngoại trừ trợ lý luật sư trong trường hợp khiếu nại số tiền nhỏ (bằng hoặc ít hơn 1,4 triệu JPY (khoảng 12.727 USD) hoặc dịch vụ GQTC được chứng nhận (Điều 72 Luật Luật sư, Điều 3 đoạn 7 Luật Trợ lý luật sư, Điều 5, 6 Luật Khuyến khích Sử dụng ADR). Lưu ý rằng những người làm việc tại Viện Soạn thảo văn bản pháp luật, nhưng người làm việc ở đây có nhiệm vụ tương tự trợ lý luật sư. Đây là những người có vị trí ở trên thư ký pháp lý và ở dưới các luật sư, họ chịu sự quản lý của pháp luật và phải trải qua một kì thi để được hành nghề.
- *Khó khăn trong việc khuyến khích các bên tham gia tranh chấp.* Một trong những thách thức lớn nhất đối với việc xây dựng các hệ thống HGTT là khuyến khích các bên tham gia, điều này khác với việc sử dụng tòa án là nơi có tính cưỡng chế. Một số công ty cung cấp dịch vụ trực tuyến có thể bắt buộc sự tham gia của người trả lời bằng cách đình chỉ tài khoản hoặc phạt tài chính, nhưng thiếu khả năng thực thi. Một giải pháp khả thi cho thách thức này là thiết lập một quy định mới yêu cầu tất cả người tiêu dùng có quyền truy cập dễ dàng vào ODR và các thương nhân sẽ được yêu cầu tham gia vào quy trình này [156]. Tuy nhiên, thật khó để thuyết phục các nhà lập pháp ở Nhật Bản thông qua quy định như vậy nếu không có hệ thống ODR thành công để làm minh chứng.

4.1.3.5. Một số bài học kinh nghiệm

Trên cơ sở nghiên cứu thực tiễn HGTT ở Nhật Bản, có thể rút ra một số kinh nghiệm như sau:

Thứ nhất, cần phải đồng bộ hóa cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và tiếp tục xây dựng chính phủ điện tử. Nhật Bản đã có chủ trương và bước đi cụ thể về vấn đề này và kết quả cho thấy hoạt động thương mại điện tử đã phát triển mạnh mẽ ở Nhật Bản cũng như việc cung cấp dịch vụ HGTT không gặp khó khăn về cơ sở hạ tầng công nghệ. Do đó muốn phát triển HGTT thì cần tiếp tục đầu tư và phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng những tiêu chuẩn về công nghệ nhằm cung cấp dịch vụ HGTT.

Thứ hai, chú trọng vào tiêu chuẩn của hòa giải viên, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Mặc dù có những trở ngại do Luật luật sư đặt ra nhưng có thể thấy Nhật Bản đã thiết lập các tiêu chuẩn cụ thể, rõ ràng đối với tổ chức cung cấp dịch vụ HGTT cũng như hòa giải viên. Điều này là phù hợp khi "nghề" hòa giải viên không phải dễ dàng. Môi trường trực tuyến đòi hỏi hòa giải viên không chỉ kiến thức mà còn cả kỹ năng. Do đó, nếu không thiết lập các tiêu chuẩn chặt chẽ thì sẽ dẫn đến nhiều hòa giải viên năng lực kém, từ đó dẫn đến HGTT không còn mang lại niềm tin cho người sử dụng.

Thứ ba, xây dựng các đạo luật hoặc chính sách cụ thể thúc đẩy ADR và ODR. Với Luật Khuyến khích Hoạt động phi lợi nhuận xác định và Luật Thúc đẩy sử dụng ADR, Nhật Bản đã tạo ra hành lang pháp lý cũng như cơ chế cho hoạt động này phát triển. Việt Nam hiện nay cũng đã có hệ thống pháp luật về ADR như Luật Trọng tài thương mại, Nghị định Hòa giải cũng như hệ thống luật liên quan đến giao dịch điện tử. Tuy nhiên, vẫn chưa có các văn bản cụ thể hay chính sách cụ thể nào để thúc đẩy các phương thức này, vì vậy nếu muốn thúc đẩy hoạt động này thì chính phủ cần ban hành các chương trình hành động, khuyến khích thúc đẩy ADR và ODR.

Thứ tư, cần xây dựng hệ thống thông tin về các tổ chức HGTT cũng như hòa giải viên. Nhật Bản đã xây dựng được hệ thống thông tin về các tổ chức được cung cấp dịch vụ ODR cũng như hòa giải viên trên trang web chính phủ. Vì vậy, nên triển khai hoạt động cung cấp thông tin này để cho doanh nghiệp hay người tiêu dùng có thể dễ dàng tìm hiểu được các tổ chức và hòa giải viên có uy tín.

Thứ năm, cần phải có chính sách thu hút sự tự nguyện tham gia của các bên. Một trong những yếu tố trở ngại đến sự phát triển ODR ở Nhật Bản là chưa thu hút được sự quan tâm của các bên mặc dù các dữ liệu của Ebay cho thấy nếu đầu tư vào hệ thống ODR thì doanh nghiệp sẽ có được nhiều lợi thế cạnh tranh. Muốn phát triển được dịch vụ HGTT thì các bên, đặc biệt là nhà nước, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ HGTT phải xây dựng các chính sách cụ thể để tuyên tuyền, phổ biến các kiến thức và đặc điểm của HGTT đến cộng đồng doanh nghiệp, người tiêu dùng nhằm thu hút sự tham gia của lực lượng này.

Thứ sáu, triển khai cơ quan HGTT xuyên biên giới. Nhật Bản đã nhanh chóng xây dựng hệ thống GQTC cho những giao dịch xuyên biên giới, cụ thể là CCJ, chưa bàn tính đến hiệu quả thực sự của cơ quan này, nhưng việc thiết lập CCJ đã đẩy mạnh niềm tin đối với người tiêu dùng.

4.2. Dự báo về sự gia tăng khả năng áp dụng hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp thương mại ở Việt Nam.

4.2.1. Những cơ hội

4.2.1.1. *Khung pháp lý về hòa giải trực tuyến trên thế giới ngày càng hoàn thiện* Nhận thức được những lợi ích từ phương thức hòa giải nói chung và HGTT nói riêng, các cơ quan, tổ chức quốc tế, cũng như các quốc gia đã và đang tích cực sửa đổi và hoàn thiện khung pháp lý về GQTC thương mại bằng hòa giải và HGTT. Năm 2018, UNCITRAL đã phê duyệt Luật Mẫu UNCITRAL về Hòa giải Thương mại Quốc tế và Thỏa thuận Hòa giải Quốc tế, sửa đổi Luật mẫu UNCITRAL về Hòa giải Thương mại Quốc tế (2002). Theo đó, thuật ngữ "conciliation" được thay thế bằng "mediation" để phù hợp với việc sử dụng thực tế của thuật ngữ cũng như tăng độ nhận diện của Luật mẫu. Bên cạnh đó, việc thi hành thỏa thuận hòa giải cũng được quy định rõ ràng và chặt chẽ hơn so với Luật mẫu 2002 [32]. Vào tháng 11 năm 2019, Công ước Liên Hợp Quốc (LHQ) về các thỏa thuận giải quyết quốc tế thông qua hòa giải, hay còn được gọi là "Công ước Singapore về Hòa giải" đã được ký kết bởi 51 quốc gia. Công ước này yêu cầu các thỏa thuận hòa giải được thi hành bởi tòa án của tất cả các quốc gia thành viên [15]. Có nghĩa là, kết quả hòa giải thành do hòa giải viên đưa ra ở một quốc gia sẽ được công nhận và thi hành ở một quốc gia thành viên khác. Điều này thúc đẩy việc áp dụng phương thức hòa giải vào giải quyết tranh chấp thương mại quốctế, cũng như tăng cơ hội hợp tác thương mại giữa các quốc gia trên thế giới, trong đó có Việt Nam.

4.2.1.2. Cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin ngày càng hiện đại

HGTT hay các phương thức GQTC trực tuyến khác đều cần một hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin hiện đại để phục vụ mục đích tiện lợi khi sử dụng và bảo mật về thông tin. Theo Báo cáo Việt Nam Digital 2020, Việt Nam có 68.17 triệu người sử dụng Internet (chiếm 70% dân số), nằm trong Top 20 nước có tỉ lệ sử dụng Internet cao nhất thế giới. Không những vậy, theo nghiên cứu mới đây của Cable.co.uk, Việt Nam xếp thứ 1 tại khu vực Đông Nam Á, và thứ 12 trên thế giới về mức giá dịch vụ Internet rẻ. Điều này góp phần không nhỏ đến sự phổ cập Internet tại Việt Nam cũng như sự gia tăng nhu cầu sử dụng các dịch vụ, ứng dụng trên mạng. Cũng trong năm 2020, chỉ số cơ sở hạ tầng viễn thông (TII) của Việt Nam đạt mức cao là 0,6694 điểm, cao hơn mức trung bình thế giới là 0,5964 điểm

và so với năm

2018 (đạt 0,3890 điểm) thì chỉ số này đã cao gấp 1,7 lần [5]. Việt Nam là một trong 10 nước đầu tiên trên thế giới triển khai dịch vụ 5G trong năm 2020. Sự phát triển 5G đảm bảo tín hiệu mạng nhanh và mạnh hơn, phục vụ cho công cuộc chuyển đổi số trong mọi lĩnh vực đời sống.

Theo sự phát triển của công nghệ thông tin, việc sử dụng các công cụ kết nối trực tuyến ngày càng ăn sâu vào quá trình GQTC. Trong thời gian qua đã có rất nhiều đầu tư được thực hiện vào lĩnh vực công nghệ và trải nghiệm trực tuyến với sự bùng nổ của các phần mềm và hạ tầng video conferencing như Zoom, Skype, Microsoft Teams, Google Hangout … và các phần mềm chuyên dụng khác như ADRg Express của ADR Group, AAA, CaseXplorer của DecisionQuest, eQuibbly, GoADR của Youlaw đã giúp cải thiện đáng kể trải nghiệm trực tuyến của người dùng và khiến cho dịch vụ HGTT trở nên thuận lợi với chi phí hợp lý hơn. Bên cạnh đó, công nghệ nhận dạng hình ảnh, phân tích nguyên gốc dữ liệu, tài liệu; công nghệ khoá an toàn bằng chứng thư số hay công nghệ chuỗi khối (blockchain) có thể đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu gốc; công nghệ học sâu và trí tuệ nhân tạo có thể được ứng dụng vào hệ thống HGTT để giúp kiểm tra tính xác thực thông tin, dữ liệu.

Về cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin liên quan đến GQTC trực tuyến, Cục thương mại điện tử và kinh tế số - Bộ Công thương cũng đã cho ra mắt hệ thống quản lý và giải quyết khiếu nại tranh chấp trực tuyến nhằm tiếp nhận thông tin về phản ánh hàng giả, hàng nhái, kém chất lượng và gửi mọi thông tin phản ánh này của người tiêu dung đến các cơ quan có thẩm quyền. Các cơ quan có thẩm quyền sẽ kịp thời ngăn chặn và giải quyết các tranh chấp liên quan, tạo niềm tin cho người tiêu dùng [14].

4.2.1.3. Sự phát triển của Chính phủ điện tử là điều kiện thúc đẩy sự phát triển hòa giải trực tuyến

Từ những năm 2000, Đảng và Nhà nước ta đã quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, xác định đây là động lực góp phần thúc đẩy công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Trong gần 20 năm qua, việc triển khai xây dựng Chính phủ điện tử tại nước ta đã đạt được kết quả bước đầu. Quốc hội, Chính phủ và các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền đã xây dựng, ban hành một số văn bản pháp luật, tạo cơ sở hành lang pháp lý cho việc thúc đẩy triển khai Chính phủ điện tử như:

Luật Giao dịch điện tử năm 2005; Luật Công nghệ thông tin năm 2006; Luật An ninh mạng năm 2018. Bên cạnh đó, hệ thống văn bản dưới luật cũng góp phần cụ thể hóa các quy định pháp luật và định hướng sự phát triển Chính phủ điện tử. Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử được đề ra với kỳ vọng: "Nâng cao năng lực hoạt động của bộ máy hành chính Nhà nước; đáp ứng, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn; thúc đẩy cải cách hành chính; tạo môi trường thuận lợi cho sản xuất kinh doanh; nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế khi nước ta đang hội nhập ngày càng sâu rộng với thế giới".

Tiếp đó, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025 cũng đã xác định mục tiêu: "Hoàn thiện nền tảng Chính phủ điện tử nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; phát triển Chính phủ điện tử dựa trên dữ liệu và dữ liệu mở hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số; bảo đảm an toàn thông tin và an ninh mạng". Đặc biệt, ngày 28/8/2018, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1072/QĐ-TTg về việc thành lập Uỷ ban Quốc gia về Chính phủ điện tử, tạo đầu mối tổ chức xây dựng và triển khai chiến lược Chính phủ điện tử một cách thống nhất.

Theo Báo cáo khảo sát xếp hạng mức độ phát triển chính phủ điện tử năm 2020 của Liên Hợp Quốc, xếp hạng chỉ số phát triển Chính phủ điện tử của Việt Nam đứng thứ 86/193 quốc gia. Từ ngày khai trương vào tháng 12/2019 đến tháng 3/2021, Cổng dịch vụ công quốc gia đã có hơn 2.800 dịch vụ công được tích hợp, cung cấp trên tổng số gần 6.800 thủ tục hành chính tại 4 cấp chính quyền. Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước đã kết nối đến 100% các bộ, ngành, tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; 98% quận, huyện, thị xã. Bên cạnh đó, các cơ sở dữ liệu quốc gia đã được xây dựng như cơ sở dữ liệu về Bảo hiểm, cơ sở dữ liệu tài chính, giáo dục, hay mới đây nhất là cơ sở dữ liệu quốc gia về Dân cư [35].

Đến nay, Văn phòng Chính phủ đã xây dựng và đưa vào vận hành một số hệ thống thông tin nền tảng Chính phủ điện tử như: Trục liên thông văn bản quốc gia, Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc của Chính phủ (e-Cabinet), Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia và Trung tâm thông tin chỉ đạo, điều hành của

Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Cổng Dịch vụ công Quốc gia, làm thay đổi mạnh mẽ phương thức

làm việc tại các cơ quan Nhà nước cũng như giải quyết thủ tục hành chính hướng đến doanh nghiệp và người dân. Hầu hết các bộ, cơ quan đã thực hiện kết nối, liên thông gửi, nhận văn bản điện tử qua Trục liên thông văn bản quốc gia.

Nhiều đơn vị đã áp dụng chữ ký số cá nhân trong gửi, nhận văn bản điện tử và xử lý công việc trên môi trường điện tử, như Bộ Ngoại giao, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Y tế, Ủy ban Dân tộc. Ngoài ra, các bộ, cơ quan cũng đã triển khai kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đây là nơi cung cấp thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ thực hiện, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên toàn quốc.

Mặc dù vẫn còn một số mặt tồn tại và hạn chế nhưng dự kiến trong tương lai, các thủ tục hành chính sẽ được thực hiện trực tuyến. Sự phát triển của Chính phủ điện tử thúc đẩy việc áp dụng công nghệ thông tin trong mọi mặt của đời sống vì mục tiêu đơn giản hóa thủ tục cũng như tiết kiệm thời gian và chi phí. Không nằm ngoài xu hướng đó, các hoạt động GQTC, trong đó có hòa giải, cũng sẽ được thực hiện trên môi trường trực tuyến.

4.2.1.4. Các doanh nghiệp nước ngoài gia tăng yêu cầu đối với doanh nghiệp Việt Nam về áp dụng hòa giải trực tuyến để giải quyết tranh chấp về hoạt động thương mại

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế hiện nay, giao dịch giữa doanh nghiệp Việt Nam với doanh nghiệp nước ngoài ngày càng tăng. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp liên quan đến giao dịch với doanh nghiệp nước ngoài, chắc chắn các doanh nghiệp Việt Nam sẽ gặp những thách thức lớn hơn so với trường hợp phát sinh tranh chấp với doanh nghiệp trong nước. Cụ thể, các bên tham gia tranh chấp và các cơ quan GQTC sẽ gặp khó khăn do khoảng cách địa lý, độ trễ thời gian, sự khác biệt trong khung pháp lý hay chi phí GQTC cao. Điều này đặt ra yêu cầu đối với các doanh nghiệp Việt Nam áp dụng các phương thức GQTC trực tuyến nói chung và HGTT nói riêng trong GQTC thương mại với doanh nghiệp nước ngoài. Việc sử dụng HGTT sẽ mang lại hiệu quả về mặt thời gian, kinh tế và quan hệ ngoại giao.

Thêm vào đó, HGTT đang được áp dụng tại nhiều quốc gia và tổ chức trên thế giới nhưng lại chưa được áp dụng phổ biến tại Việt Nam. Chính vì vậy, các doanh nghiệp

nước ngoài, đặc biệt là các doanh nghiệp tại các quốc gia áp dụng HGTT, chắc chắn sẽ gặp trở ngại trong việc đầu tư vào Việt Nam. Lý do của sự trở ngại này xuất phát từ việc doanh nghiệp Việt Nam không áp dụng HGTT - phương thức GQTC giảm thiểu phần lớn chi phí và thủ tục phát sinh nếu tranh chấp xảy ra. Điều này sẽ phần nào ảnh hưởng đến quyết định đầu tư của doanh nghiệp nước ngoài. Do đó, để tăng lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp Việt Nam so với các nước khác trên thế giới, việc áp dụng HGTT là vô cùng cần thiết.

4.2.1.5. Về sự hỗ trợ của cộng đồng quốc tế

Bên cạnh những lí do kể trên, Việt Nam cũng nhận được sự hỗ trợ từ cộng đồng quốc tế trong việc xây dựng phương thức hòa giải và HGTT. Về chương trình đào tạo hòa giải và công nhận quốc tế, trong năm 2018, Công ty Tài chính Quốc tế (IFC) thuộc Ngân hàng Thế giới (WB) đã hỗ trợ Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) tổ chức 4 khóa đào tạo hòa giải viên thương mại quốc tế. Các học viên tham gia khóa học đều được giảng dạy, sát hạch và cấp chứng chỉ bởi Trung tâm GQTC hiệu quả của Anh quốc (CEDR). Khóa học này góp phần nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng của các hòa giải viên tại Việt Nam.

Dù hòa giải diễn ra trực tiếp hay trong môi trường trực tuyến, chuyên môn và kỹ năng của hòa giải viên đều được đánh giá là yếu tố quan trọng nhất dẫn đến thành công của hòa giải. Chính vì vậy, việc nâng cao trình độ chuyên môn của hòa giải viên giúp làm tăng hiệu quả của hòa giải cũng như tạo được niềm tin đối với các bên tranh chấp khi lựa chọn phương thức này.

Bên cạnh đó, nhằm hỗ trợ phổ biến kiến thức về hòa giải tới các doanh nghiệp Việt Nam, IFC cũng hỗ trợ VIAC và VMC tổ chức hơn 20 hội thảo và tọa đàm tại 7 tỉnh/thành phố lớn gồm Hà Nội, Tp. Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Đà Nẵng, Nghệ An, Quy Nhơn, Bình Dương… với trung bình mỗi sự kiện có khoảng 100 doanh nghiệp tham dự [114]. Các hội thảo, tọa đàm này giúp làm tăng nhận thức của các doanh nghiệp về hòa giải và các lợi ích mà phương thức này

4.2.2. Những thách thức

4.2.2.1. Khung pháp luật về hòa giải trực tuyến còn nhiều bất cập

Bất cập lớn nhất là chưa có văn bản pháp luật nào được ban hành làm cơ sở pháp lý cho hoạt động GQTC trực tuyến. Nội dung này xuất hiện rải rác ở trong các văn bản pháp luật khác nhau bao gồm Luật Giao dịch điện tử 2005, Nghị định số 52/2013

về Thương mại điện tử và Nghị định số 22/2017 NĐ-CP về Hòa giải thương mại với tính chất như các quy tắc chung. Các quy định quan trọng như phạm vi tranh chấp được sử dụng phương thức trực tuyến; trình tự, thủ tục và giá trị pháp lý của các quyết định GQTC,… chưa được làm rõ.

Chính vấn đề chưa có khung pháp lý cho hoạt động ODR nói chung và HGTT nói riêng đã dẫn đến câu hỏi về vai trò của các cơ quan chức năng trong việc giám sát tính hợp pháp của hoạt động ODR được thực hiện bởi doanh nghiệp hiện nay. Các doanh nghiệp tự thiết lập quy tắc ODR hay HGTT của riêng mình, tranh chấp phát sinh được xem như là việc riêng giữa các chủ thể liên quan đã tạo cơ hội cho các doanh nghiệp đưa ra những nguyên tắc có lợi cho mình, xâm hại quyền lợi hợp pháp của khách hàng, không giải quyết thấu đáo, thậm chí không chịu bất kỳ một chế tài gì khi gây tổn thất cho khách hàng [28].

4.2.2.2. An ninh mạng chưa thực sự đảm bảo

Mặc dù với sự phát triển vượt bậc của công nghệ tiên tiến hiện nay, an ninh mạng vẫn luôn là một vấn đề được quan tâm và lo ngại. Cản trở lớn nhất của HGTT là vấn đề sức ép tâm lý, nhất là khi giải quyết tranh chấp bằng tòa án thì phải công khai, minh bạch, còn các phương pháp khác thì giữ bí mật. Nhưng trên môi trường trực tuyến như HGTT thì khó để giữ bí mật, vì vậy nhiều doanh nghiệp không sẵn sàng khi thực hiện hình thức này.

Đặt ngược lại vấn đề, các doanh nghiệp Việt Nam còn chưa thực sự chú trọng hay có sự đầu tư phù hợp cho hệ thống công nghệ thông tin. Khách hàng Việt Nam cũng đối mặt với nhiều rào cản do thiếu kiến thức và kỹ năng về công nghệ thông tin, và đã trở thành nạn nhân khi an ninh mạng không được đảm bảo. Trong bối cảnh hiện nay, đại dịch Covid-19 đang diễn biến phức tạp, các nhu cầu như làm việc từ xa, trao đổi thông tin qua mạng càng phát sinh và phổ biến hơn. Điều này đã vô tình thúc đẩy nguy cơ và tần suất của các hoạt động phạm tội nhằm vào an ninh mạng với các phương thức ngày càng tinh vi và khó lường hơn. Tình hình này đặt ra thách thức lớn cho Nhà nước, các tổ chức và cá nhân trong việc bảo vệ bản thân trên không gian mạng

4.2.2.3. Nhiều doanh nghiệp Việt Nam còn e ngại sử dụng hòa giải trực tuyến

Mặc dù gần đây, nhiều nền tảng HGTT được phát hành nhằm tạo điều kiện thuận lợi và giảm chi phí cho doanh nghiệp khi tiến hành xử lý các tranh chấp, có một thực

tế là đa số doanh nghiệp còn chưa thực sự biết đến và tìm hiểu về hình thức hòa giải này. Khảo sát của Viện nghiên cứu quản lý Kinh tế Trung ương (CIEM) chỉ ra rằng chỉ có 25% số doanh nghiệp đã từng nghe qua về HGTT, trong khi số doanh nghiệp thấy khả năng áp dụng của ODR tại Việt Nam mới đạt 32.29%, nhu cầu đào tạo về ODR của doanh nghiệp vẫn còn hạn chế [113]. Nguyên nhân chính đến từ việc doanh nghiệp còn thiếu sự chuẩn bị nên chưa sẵn sàng để áp dụng HGTT.

Hình thức HGTT không chỉ yêu cầu nền tảng công nghệ hiện đại để hỗ trợ vận hành mà còn đòi hỏi thông thạo kỹ năng sử dụng máy tính, phần mềm. Hạ tầng cơ sở kỹ thuật còn yếu kém, nhân viên chưa được đào tạo đầy đủ trình độ và kỹ năng cần thiết để có thể hỗ trợ cho HGTT, doanh nghiệp chưa đầu tư công nghệ cũng như chủ động tìm hiểu về phương thức này. Theo ông Cao Xuân Phong - Viện Khoa học Pháp lý (Bộ Tư Pháp), cản trở lớn nhất của ODR là vấn đề sức ép tâm lý, nhất là khi GQTC bằng tòa án thì phải công khai, minh bạch, còn các phương pháp khác thì giữ bí mật. Nhưng trên môi trường online như ODR thì khó để giữ bí mật, nên nhiều doanh nghiệp không sẵn sàng khi thực hiện hình thức này.

Hơn nữa, hiện trạng chưa có khung pháp lý cho hoạt động ODR tạo cho doanh nghiệp tâm lý nghi ngại, kể cả khi có mong muốn sử dụng phương thức Hoà giải trực tuyến. Hơn nữa, nếu phạm vi tranh chấp nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam, như trong các giao dịch quốc tế, khả năng sử dụng ngôn ngữ là một rào cản khá lớn cho doanh nghiệp khi đối phương không sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt. Chính vì vậy, sử dụng HGTT sẽ mang lại nhiều rủi ro và nguy cơ tới doanh nghiệp, họ sẽ không mạo hiểm để GQTC công khai và minh bạch.

4.2.2.4. *Đội ngũ luật sư Việt Nam chưa có sự quan tâm đến hòa giải trực tuyến* Đội ngũ luật sư đóng vai trò quan trọng trong quá trình GQTC nói chung và hoà giải nói riêng. Ngay từ khâu soạn thảo hợp đồng, các luật sư sẽ định hướng và tư vấn cho khách hàng sử dụng hòa giải nói chung và HGTT nói riêng để GQTC cũng tác động đến sự phát triển của hòa giải ở Việt Nam, cho đến hiện nay số lượng hợp đồng đưa phương thức hòa giải vào hợp đồng thực sự không nhiều chủ yếu dựa trên thương lượng, trọng tài hoặc tòa án. Bên cạnh đó, luật sư còn đại diện cho khách hàng để tham gia GQTC và có sự tác động rất lớn vào định hướng của khách hàng.

Tuy nhiên, hòa giải ở Việt Nam còn mới mẻ đối với đội ngũ luật sư khi số lượng các luật sư tìm hiểu về phương thức này chưa nhiều, đồng thời theo nhận xét của

các

hòa giải viên ở các trung tâm hòa giải cho thấy các vụ việc nếu có luật sư tham gia đại diện cho các bên thì khả năng hòa giải sẽ khó hơn vì góc nhìn của luật sư sẽ khác với hòa giải viên khi các luật sư thường dựa vào các căn cứ pháp lý để bảo về quyền lợi cho khách hàng mình, do đó để thuyết phục các bên có sự nhượng bộ sẽ khó khăn hơn.

Bên cạnh đó, khi các Trung tâm hòa giải được thành lập đã có một số lượng luật sư nhất định tham gia các khóa đào tạo và trở thành hòa giải viên, nhưng với con số trong năm 2021 thì hiện tại Việt Nam có 403 hòa giải viên thương mại vụ việc đăng ký hoạt động tại Sở Tư pháp và tại các trung tâm hòa giải cho thấy số lượng này còn khiêm tốn. Vì vậy, nếu số lượng luật sư tham gia trở thành hòa giải viên càng nhiều thì cách tiếp cận của họ đối với hòa giải sẽ có sự khác biệt, từ đó sẽ thúc đẩy cho hòa giải nói chung và HGTT nói riêng phát triển.

4.3. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến

4.3.1. Hoàn thiện pháp luật hòa giải trực tuyến phải nằm trong tổng thể hoàn thiện pháp luật về thương mại

HGTT ra đời trong xu thế phát triển của các hoạt động thương mại với nhiều hình thức đa dạng, pháp luật HGTT phải được xây dựng dựa trên những đặc điểm của pháp luật thương mại trong đó cần phải đặt ở bối cảnh các hoạt động thương mại có yếu tố công nghệ, đặc biệt là TMĐT. Pháp luật HGTT sẽ là một trong "mảnh ghép" để hoàn thiện cho pháp luật thương mại. Vì vậy, khi nghiên cứu và đề xuất pháp luật HGTT cần phải dựa trên những thành tựu của pháp luật thương mại, đồng thời loại bỏ những qui định bất cập, không mang tính thực tiễn của pháp luật thương mại, đồng thời kết hợp với những đặc điểm của việc áp dụng công nghệ thông tin nhằm hướng tới xây dựng pháp luật HGTT đáp ứng tính nhanh gọn, bảo mật và tiết kiệm thời gian cũng như đảm bảo sự đồng bộ, đầy đủ, thống nhất và khả thi.

4.3.2. Hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến phải phù hợp với hoàn thiện pháp luật về các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại

Được xây dựng trên nền tảng của hòa giải truyền thống vì vậy pháp luật HGTT trước hết phải dựa trên các qui định của hòa giải truyền thống đồng thời có sự liên hệ với các phương thức giải quyết tranh chấp khác như tòa án và trọng tài. Hòa giải thương mại đang ở những bước phát triển ban đầu ở Việt Nam khi được qui định

trong khuôn khổ một Nghị định, vẫn còn nhiều vấn đề pháp lý cần hoàn thiện đối với hòa giải như thời gian tiến hành hòa giải không được xem là thời gian không được tính vào thời hạn khởi kiện, các qui định cụ thể hóa việc giữ bí mật thông tin liên quan đến hòa giải, qui định về đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ hòa giải viên, cơ sở đào tạo cho hòa giải thương mại. Do đó cần phải hoàn thiện pháp luật hòa giải nói chung để tạo cơ sở qui định cụ thể hóa pháp luật về HGTT ở Việt Nam. Ngoài ra, bên cạnh hòa giải thương mại độc lập thì giải quyết tranh chấp bằng tòa án hoặc trọng tài cũng có quá trình hòa giải trong tố tụng, việc hoàn thiện các qui định pháp luật về hòa giải trong tố tụng cũng sẽ giúp hoàn thiện tổng thể pháp luật về hòa giải nói chung và thúc đẩy xây dựng HGTT nói riêng.

4.3.3. Hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến để đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã mang đến sự thúc đẩy cho việc áp dụng công nghệ vào trong mọi lĩnh vực của đồi sống, việc HGTT ra đời và phát triển trên thế giới và Việt Nam cũng dưới sự tác động của cuộc cách mạng này. Khi áp dụng công nghệ vào các lĩnh vực, đòi hỏi phải giải quyết được các vấn đề đặt ra như an toàn bảo mật, nhanh gọn, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả. Vì vậy, dưới sự thúc đẩy của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 sẽ đòi hỏi các qui định pháp luật về HGTT phải theo kịp với sự biến đổi về công nghệ cũng như phải tạo hành lang pháp lý cho việc áp dụng công nghệ vào giải quyết tranh chấp. Để làm được vậy đòi phải có sự đổi mới, thay đổi một cách đồng bộ các qui định pháp luật ở nhiều lĩnh vực khác nhau, đồng thời phải tạo cơ chế thúc đẩy áp dụng công nghệ thông tin trong quá trình áp dụng và thực thi các kết quả hòa giải thành.

4.3.4. Hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến để đáp ứng yêu cầu thực thi các cam kết quốc tế của Việt Nam về thương mại

Cho đến nay dù Việt Nam chưa là thành viên của bất kỳ công ước nào liên quan đến hòa giải nói chung và HGTT nói riêng nhưng trong các cam kết cụ thể ở trong các hiệp định thương mại tự do mà Việt Nam đã ký kết với các đối tác là châu âu, Nhật Bản hay Hàn Quốc đều không có bất cứ hạn chế nào cho thị trường tư vấn pháp luật bằng hòa giải hay trọng tài, điều này cho phép các tổ chức hòa giải nước ngoài có thể cung cấp các dịch vụ HGTT xuyên biên giới mà không gặp phải những rào cản nào. Vì vậy, trong xu hướng phát triển của phương thức hòa giải trên thế giới, để thực

hiện đúng những cam kết quốc tế của Việt Nam về thương mại đòi hỏi Việt Nam cần phải sớm hoàn thiện các qui định pháp luật về thương mại, trong đó có qui định về GQTC bằng trực tuyến. Bên cạnh đó, quá trình phát triển của công nghệ trên thế giới sẽ tác động đến pháp luật thương mại quốc tế trong đó có HGTT, vì vậy khi xây dựng pháp luật về HGTT cũng cần phải phù hợp với các thông lệ quốc tế và điều ước quốc tế.

4.4. Giải pháp xây dựng, hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến và tăng cường áp dụng hòa giải trực tuyến tại Việt Nam

Chúng ta không nghi ngờ về tiềm năng của HGTT, tuy nhiên, khi đánh giá về tính khả thi và hiệu quả của HGTT, sẽ dẫn đến kết quả khác nhau giữa các nước phát triển và các nước đang phát triển. Sự thành công của HGTT sẽ phụ thuộc vào một số điều, chẳng hạn như tăng cường cơ sở hạ tầng và tăng cường sự tiếp cận với Internet, giáo dục người dân để việc tiếp cận này là có ý nghĩa, và thúc đẩy để tận dụng những lợi ích của HGTT và từ đó người dân có niềm tin vào khả năng của HGTT trong việc cung cấp một dịch vụ giải quyết tranh chấp. Để trả lời cho câu hỏi nghiên cứu liệu có thể áp dụng và thúc đẩy HGTT tại Việt Nam không? Qua việc nghiên cứu kinh nghiệm của các nước cũng như thực trạng tại Việt Nam, thì có thể khẳng định rằng, Việt Nam có thể áp dụng HGTT và việc áp dụng HGTT tại Việt Nam có ý nghĩa lớn trong đời sống xã hội nhưng để việc giải quyết này được thực hiện một cách có hiệu quả, chất lượng cao và việc giải quyết dễ thi hành được trong cuộc sống.

4.4.1. Giải pháp xây dựng và hoàn thiện pháp luật hòa giải trực tuyến

- *Hoàn thiện pháp luật về hòa giải thương mại:* để phát triển HGTT trước hết phải hoàn thiện pháp luật về hòa giải thương mại trong đó cần nâng tầm hòa giải thương mại thành một đạo luật độc lập để mở rộng phạm vi của hòa giải. Hiện nay, phương thức hòa giải đang được qui định ở rất nhiều Luật như Luật hòa giải ở cơ sở, Luật hòa giải đối thoại tại tòa án hay các trong luật chuyên ngành cụ thể như Luật Lao động, Luật giao dịch điện tử, cho thấy Việt Nam có sự quan tâm rất lớn về phương thức hòa giải, tuy nhiên đối với hòa giải thương mại thì bị bó hẹp bởi khuôn khổ nghị định thuộc Luật Thương mại, vì vậy cần xây dựng một đạo luật độc lập để có thể áp dụng hòa giải cho tất cả các lĩnh vực, nhằm khắc phục những khoảng trống về hòa giải đang bị bỏ lỡ, ví dụ như hòa giải của sàn TMĐT đối với các bên

trong giao dịch TMĐT. Quan điểm này của tác giả cũng tương đồng với quan điểm của các chuyên

gia, trung tâm hòa giải thương mại tham gia trong cuộc trả lời phỏng vấn mà tác giả thực hiện (Phụ lục 2). Bên cạnh đó cũng vần nghiên cứu sửa đổi Luật Thương mại năm 2005 theo hướng mở rộng khái niệm "hoạt động thương mại" phù hợp với pháp luật và thông lệ quốc tế, qua đó, mở rộng phạm vi giải quyết tranh chấp của hòa giải thương mại trực tuyến.

Thứ hai, với đặc điểm dựa trên ý chí của các bên, do đó khi triển khai hòa giải thời gian có thể bị kéo dài nhưng không đi được đến kết quả cuối cùng và ảnh hưởng đến thời hiệu khởi kiện do đó không thu hút được sự quan tâm của doanh nghiệp, vì vậy cần qui định tạm ngừng tính thời hiệu khởi kiện như theo Luật mẫu UNCITRAL về hòa giải thương mại quốc tế khuyến nghị, đồng thời xây dựng qui chế về trách nhiệm bảo mật khi tham gia hòa giải. Trong đó qui định rõ về nghĩa vụ giữ bí mật của các bên cả trong quá trình hòa giải và sau hòa giải, về "các thông tin liên quan đến vụ việc hòa giải". Theo Hướng dẫn triển khai và sử dụng Luật mẫu UNCITRAL về Hòa giải thương mại quốc tế 2002, những thông tin liên quan đến vụ việc hòa giải không chỉ là các thông tin được cung cấp trong quá trình hòa giải mà còn bao gồm cả thông tin về diễn biến và kết quả của quá trình hòa giải, cũng như các nội dung liên quan đến hòa giải được xử lý trước khi ký thỏa thuận hòa giải, chẳng hạn như: các cuộc thảo luận liên quan đến cơ hội hòa giải, các điều khoản của thỏa thuận hòa giải, sự lựa chọn hòa giải viên, đề nghị hòa giải và việc chấp nhận hay từ chối đề nghị hòa giải. Như vậy, Việt Nam cần đưa ra quy định liệt kê rõ các loại thông tin,tài liệu các bên có nghĩa vụ bảo mật bao gồm toàn bộ các trao đổi, tài liệu phục vụ cho việc giải quyết tranh chấp (kể cả trước, trong và sau quá trình giải quyết tranh chấp), thông tin từ các cuộc họp, các đề xuất trao đổi, giải pháp của bất kỳ bên nào để giải quyết tranh chấp. [9]

Thứ ba, cần bổ sung các qui định về đào tạo, bồi dưỡng hòa giải viên. Hòa giải viên không giống như trọng tài viên hay thẩm phán, những người dựa trên qui định pháp luật để GQTC, để đạt được kết quả hòa giải thành một vụ việc, hòa giải viên không chỉ phải là người hiểu luật mà còn cần nắm bắt được tâm lý của các bên, các kỹ năng tiếp cận, kiểm soát cảm xúc, khai thác thông tin, vì vậy tiêu chuẩn của hòa giải viên cần phải được qui định chặt chẽ hơn so với hiện nay.

- *Hoàn thiện pháp luật về giao dịch điện tử:* HGTT là sự kết hợp giữa hòa giải và trực tuyến, vì vậy pháp luật về giao dịch điện tử sẽ là nền tảng để hoàn thiện pháp luật HGTT. Do đó, cần bổ sung những qui định cụ thể hướng dẫn việc giao kết hợp đồng điện tử, đây là tiền đề cho sự phòng ngừa những tranh chấp có thể xảy ra trong giao dịch TMĐT, cụ thể Luật GDĐT năm 2005 quy định tại chương VII về GQTC và xử lý vi phạm tại Điều 50,51 và 53 tuy nhiên mới chỉ quy định về xử lý vi phạm pháp luật liên quan đến các GDĐT chưa có quy định cụ thể về GQTC phát sinh từ, hoặc liên quan đến việc giao kết và thực hiện hợp đồng TMĐT. Quy định rõ ràng cần được bổ sung để các tổ chức, các nhận tham gia vào hợp đồng TMĐT tránh được những rủi ro về mặt pháp lý đồng thời có thể bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Bổ sung các quy định về việc thu thập, lưu giữ chứng cứ điện tử để bảo vệ được các quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ thể tham gia hoạt động TMĐT.

- *Xây dựng các qui định về HGTT:* mặc dù HGTT vẫn đang được triển khai tại Việt Nam tuy nhiên việc thiếu vắng những qui định minh thị về HGTT sẽ làm cho các bên e ngại trong việc lựa chọn phương thức này cũng như tăng thêm thủ tục, qui trình xác nhận tham gia bằng trực tuyến của các bên. Do đó, cần có qui định cụ thể về phương thức này để tạo niềm tin cho các bên cũng như cơ sở pháp lý để HGTT phát triển. Với đề xuất đưa hòa giải thương mại thành một đạo luật độc lập, trong đó nên xây dựng một chương về HGTT. Trong chương về HGTT thì cần có qui định về thỏa thuận HGTT, quyền riêng tư, bí mật, hòa giải viên và các bên trong HGTT, qui trình HGTT, tổ chức quản lý và nhiệm vụ của trung tâm HGTT, chứng cứ trong HGTT, công nhận và cho thi hành quyết định của HGTT. Cụ thể, cần đảm bảo rằng thỏa thuận hòa giải trực tuyến có giá trị ràng buộc về mặt pháp lý và có hiệu lực thi hành, đồng thời thỏa thuận này đáp ứng các yêu cầu đối với hợp đồng điện tử theo luật hiện hành. Điều này có thể bao gồm việc đảm bảo rằng các bên đã đồng ý với các điều khoản của thỏa thuận, rằng thỏa thuận rõ ràng và không mơ hồ, và rằng các bên đã có cơ hội xem xét và hiểu các điều khoản của thỏa thuận.

Đối với quyền riêng tư, bí mật, đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong hòa giải trực tuyến vì thông tin cá nhân và thông tin nhạy cảm có thể được chia sẻ giữa các bên và hòa giải viên. Pháp luật HGTT phải qui định nhằm đảm bảo rằng các nền tảng GQTC tuân thủ tất cả các luật hiện hành về quyền riêng tư dữ liệu, bao gồm cả

những luật liên quan đến bảo vệ dữ liệu, lưu giữ dữ liệu và bảo mật dữ liệu. Điều này có thể bao

gồm việc triển khai các biện pháp để bảo vệ dữ liệu, chẳng hạn như sử dụng mã hóa, đảm bảo lưu trữ dữ liệu an toàn và hạn chế quyền truy cập vào dữ liệu..

Cũng cần lưu ý về vấn đề phân biết đối xử, cần có qui định đảm bảo rằng nền tảng HGTT có thể truy cập được đối với tất cả các bên, bao gồm cả những người khuyết tật. Đảm bảo rằng nền tảng được thiết kế thân thiện với người dùng và hỗ trợ kỹ thuật luôn sẵn sàng cho những ai cần. Ngoài ra, pháp luật HGTT cần đảm bảo rằng nền tảng GQTC này phải tuân thủ tất cả các luật bảo vệ người tiêu dùng hiện hành, bao gồm cả những luật liên quan đến quảng cáo, tiếp thị và quyền của người tiêu dùng. Điều này có thể bao gồm việc cung cấp thông tin rõ ràng và chính xác về các dịch vụ được cung cấp, đảm bảo rằng phí dịch vụ là minh bạch và hợp lý, đồng thời cung cấp thông tin rõ ràng và dễ tiếp cận về quyền và nghĩa vụ của các bên.

- *Xây dựng các tiêu chuẩn về hòa giải viên tham gia HGTT:* kỹ năng khi giải quyết bằng trực tuyến sẽ khác với kỹ năng hòa giải trực tiếp, cần bổ sung các qui định về yêu cầu đối với hòa giải viên tham gia HGTT phải có các kỹ năng công nghệ thông tin và kỹ năng, trình độ hòa giải bằng trực tuyến. Yêu cầu này có thể thực hiện thông qua việc qui định số giờ đào tạo và nội dung đào tạo đối với hòa giải viên hoặc phát triển một quy trình để kiểm tra và lựa chọn những người hòa giải đủ điều kiện, đồng thời đảm bảo rằng nền tảng của bạn cung cấp đầy đủ đào tạo và hỗ trợ cho những người HGTT

- *Xây dựng tiêu chuẩn của các trung tâm HGTT*: Tại Việt Nam, một số trung tâm hòa giải đã triển khai HGTT như Trung tâm hòa giải thương mại quốc tế Việt Nam (VICMC), trung tâm hòa giải Việt Nam (VMC), Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC), tuy nhiên việc thiếu vắng các qui định về tiêu chuẩn liên quan đến qui trình bảo mật thông tin khi áp dụng HGTT, đặc biệt qui định trách nhiệm cụ thể của các trung tâm trong việc bảo mật thông tin trong quá trình HGTT

- *Xây dựng qui định chứng nhận các website cung cấp dịch vụ HGTT:* với xu hướng phát triển của hòa giải, đã có rất nhiều trung tâm hòa giải được thành lập, cũng như các website của các công ty, sàn thương mại điện tử cũng có các chức năng HGTT. Tuy nhiên, cần phải có cơ chế giám sát và đánh giá hoạt động của các website cung cấp các dịch vụ HGTT để bảo vệ người tiêu dung.

- *Xây dựng hệ thống trực tuyến về công nhận và thi hành quyết định hòa giải thành:* HGTT được áp dụng nhưng quá trình công nhận và thi hành quyết định HGTT sẽ gặp khó khăn vì thiếu vắng qui định về hệ thống trực tuyến về công nhận và cho thi hành quyết định hòa giải thành ví dụ thủ tục nộp trực tuyến biên bản hòa giải thành, xác nhận chữ ký điện tử của các bên, cách tính phí và phương thức nộp phí của tòa qua internet, cũng như phát sinh những chi phí không cần thiết cho các bên tranh chấp, nhất là những trường hợp đương sự có sự xa cách về địa lý. Do đó, để HGTT thực sự trở thành một chu trình trực tuyến khép kín, các qui định về công nhận và thi hành quyết định HGTT cần ban hành, ví dụ xây dựng hệ thống tòa án điện tử. Tuy nhiên, để thực hiện được điều này cần phải bảo đảm được những yếu tố về CNTT và truyền thông cũng như nguồn nhân lực, mà cụ thể là đội ngũ cán bộ, công chức tòa án. Ngoài ra cần phải xây dựng được quy trình, trình tự tố tụng cho việc giải quyết trực tuyến bởi việc giải quyết trực tuyến có nhiều điểm khác so với phương thức giải quyết truyền thống.

- Pháp luật tố tụng dân sự cũng cần quy định về thủ tục rút gọn thời gian giải quyết đối với các vụ án kinh doanh thương mại có sử dụng một phần hay toàn bộ bằng phương tiện điện tử để đáp ứng yêu cầu của thực tiễn. Đồng thời BLTTDS phải bổ sung các quy định về thu thập chứng cứ điện tử để đảm bảo tính xác thực, tính hợp pháp để chứng minh cho các yêu cầu của các đương sự trong quá trình GQTC.

- Việt Nam cũng cần tích cực thúc đẩy quá trình tham gia các điều ước quốc tế về hòa giải thương mại và các điều quốc tế khác: Công ước Singapore về hòa giải, nhằm tiến tới công nhận và cho thi hành các quyết định hòa giải sẽ xuyên biên giới cũng sẽ là tiền đề cho HGTT phát triển trên thế giới, vì vậy Việt Nam cần nhanh chóng đánh giá tác động của công ước này và sớm gia nhập công ước. Ngoài ra, cần quan tâm và xem xét gia nhập Công ước về việc sử dụng thông tin điện tử trong hợp đồng quốc tế (United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts), được Hội đồng Liên hợp quốc thông qua vào ngày 25 tháng 11 năm 2005 nhằm mục đích cung cấp giải pháp cho các vấn đề phát sinh từ việc sử dụng thông tin điện tử trong giao dịch, ký kết hợp đồng thương mại quốc tế, buôn bán quốc tế thông qua công nghệ mới như thư điện tử, trao đổi dữ liệu điện tử và sử dụng mạng Internet [88].

Công ước áp dụng cho các hợp đồng quốc tế mà các bên tham gia có trụ sở ở hai nước khác nhau, nhưng không nhất thiết cả hai quốc gia này đều là thành viên của Công ước. Công ước về sử dụng thông tin điện tử trong hợp đồng quốc tế có những nội dung cơ bản: (i) Công ước khẳng định giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử; (ii) Công ước đưa ra quy định giải quyết lỗi phát sinh khi được nhập vào hệ thống trong quá trình giao dịch điện tử; (iii) Công ước đưa ra yêu cầu về hình thức của hợp đồng TMĐT; (iv) Quy định thời điểm và địa điểm gửi, nhận thông tin điện tử. Nói tóm lại, về nội dung, Công ước về sử dụng thông tin điện tử trong hợp đồng quốc tế đã đưa ra các tiêu chuẩn để đảm bảo giá trị pháp lý ngang nhau giữa văn bản giấy và văn bản điện tử trong các giao dịch quốc tế. Công ước được đánh giá là một công cụ pháp lý quan trọng nhằm tăng cường buôn bán quốc tế trên cơ sở tận dụng ưu thế mạng Internet toàn cầu. Việc gia nhập Công ước này cũng sẽ giúp loại bỏ sự e ngại về tính hợp pháp của dữ liệu điện tử giữa các giao dịch xuyên biên giới.

4.4.2. Giải pháp tăng cường áp dụng hòa giải trực tuyến

4.4.2.1. Giải pháp đối với doanh nghiệp

Để việc HGTT đạt hiệu quả cao, bên cạnh những kiến nghị và giải pháp từ phía cơ quan nhà nước cần có những giải pháp từ chính những doanh nghiệp. Như đã phân tích khi phát sinh các tranh chấp trực tuyến liên quan đến doanh nghiệp thì thông thường các doanh nghiệp chỉ quan tâm đến những vụ việc có giá trị kinh tế cao. Đối với những vụ việc liên quan đến người tiêu dùng có giá trị thấp thì doanh nghiệp thường ít quan tâm hơn, do tốn kém nhiều về thời gian cũng như chi phí khi tham gia việc giải quyết, chính điều này đã phần nào làm mất hình ảnh của doanh nghiệp trong mắt người tiêu dùng.

- *Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp TMĐT về vai trò của HGTT trong việc tạo lợi thế cho doanh nghiệp***:** giải pháp đầu tiên đặt ra đối với doanh nghiệp là cần nâng cao nhận thức về vai trò của HGTT. 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 HGTT 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 HGTT như là một khâu trong chiến lược marketing sản phẩm hay chăm sóc khách hàng để tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp [67].

- *Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cơ chế HGTT:* 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. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần phát triển hợp nữa các website để tư vấn pháp luật trực tuyến để tạo ra môi trường tương tác nhanh chóng giữa doanh nghiệp đối với người tiêu dùng. Đồng thời củng cố hơn nữa các trang web TMĐT như www.chodientu.com trong vấn đề tư vấn pháp luật. Có sự tư vấn về các chứng từ liên quan, quy định về điều khoản thanh toán, về nguồn luật, về các điều kiện cơ sở giao hàng... cho các doanh nghiệp tham gia giao kết hợp đồng. Ngoài ra, doanh nghiệp cũng cần quan tâm tới hơn nữa tới vấn đề quản lý hồ sơ điện tử, việc bảo mật dữ liệu thông tin khách hàng cũng như các thông tin dữ liệu điện tử khác cần phải được đảm bảo tránh làm phát sinh các vấn đề phức tạp khác.

Doanh nghiệp cũng cần đảm bảo rằng nền tảng của mình tuân thủ tất cả các luật chống phân biệt đối xử hiện hành, chẳng hạn như những luật liên quan đến chủng tộc, giới tính hoặc khuyết tật. Điều này có thể bao gồm việc thực hiện các biện pháp để ngăn chặn sự phân biệt đối xử trong việc lựa chọn hòa giải viên và đảm bảo rằng tất cả các bên đều được đối xử công bằng và bình đẳng. Doanh nghiệp cần đảm bảo rằng nền tảng của mình không vi phạm bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào của bên thứ ba, chẳng hạn như bằng sáng chế, nhãn hiệu hoặc bản quyền. Điều này có thể bao gồm tiến hành tìm kiếm nhãn hiệu để đảm bảo rằng tên nền tảng của doanh nghiệp không vi phạm bất kỳ nhãn hiệu hiện có nào và đảm bảo rằng mọi nội dung trên nền tảng của doanh nghiệp đều được bạn tạo hoặc cấp phép hợp lệ.

Doanh nghiệp cũng cần lưu ý về các vấn đề về thẩm quyền: Khi các bên tranh chấp ở các khu vực tài phán khác nhau, có thể có các vấn đề liên quan đến luật của khu vực tài phán đó được áp dụng. Doanh nghiệp cần đảm bảo rằng nền tảng của mình được trang bị để xử lý những vấn đề này và các bên hiểu ý nghĩa của luật điều chỉnh. Bên cạnh đó, vấn đề về trách nhiệm pháp lý và bồi thường cũng cần quan tâm, doanh nghiệp cần đảm bảo rằng nền tảng của mình bao gồm các điều khoản rõ ràng liên quan đến trách nhiệm pháp lý và bồi thường, để bảo vệ doanh nghiệp khỏi

mọi khiếu

nại hoặc tổn thất phát sinh từ việc sử dụng nền tảng của mình. 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 và bảo mật, đồng thời tuân thủ mọi yêu cầu báo cáo trong trường hợp vi phạm dữ liệu

- *Doanh nghiệp học hỏi kinh nghiệm và chủ động xây dựng hệ thống ODR của mình***:** Các lợi ích mà ODR đem lại, các doanh nghiệp TMĐT lớn trên thế giới đều xây dựng nền tảng ODR riêng để giải quyết tranh chấp TMĐT như Alibaba (Alibaba thành lập năm 1999, một trong những công ty tiên phong trong lĩnh vực thương mại điện tử, sở hữu chợ B2B (doanh nghiệp với doanh nghiệp), chợ C2C (người tiêu dùng với người tiêu dùng) lớn nhất thế giới, B2C (doanh nghiệp với người tiêu dùng) lớn nhất thị trường trong nước và công cụ thanh toán hiệu quả - Alipay. Trong nhiều năm phát triển, Alibaba xây dựng một hệ thống pháp lý khá hoàn chỉnh, trong đó xây dựng hệ thống GQTC trong thương mại điện từ với sự can thiệp của bên thứ ba dân sự có liên quan tới các bên giao dịch), eBay (eBay là công ty thành lập năm 1995 tại Hoa Kỳ, là website bán hàng và đấu giá trực tuyến cho phép giao dịch theo hình thức B2C và C2C. Trung tâm GQTC của eBay (eBay Resolution Center) đã giải quyết hơn 60 triệu tranh chấp mỗi năm, chỉ đứng sau hệ thống của Alibaba với hàng trăm triệu tranh chấp được giải quyết) hay Amazon (Amazon là công ty thương mại điện tử được thành lập năm 1994. Khởi đầu là chợ bán sách trực tuyến, Amazon sau đó cung cấp nhiều mặt hàng khác như đồ chơi, đồ nội thất, đồ ăn, trang sức… Khác với Ebay là công ty cung cấp nền tảng cho các bên giao dịch mua bán, đấu giá hàng hóa trực tuyến, Amazon là công ty chủ yếu tự tổ chức việc bán lẻ cho khách hàng bằng cách nhập hàng về kho để trực tiếp bán hoặc cho các nhà sản xuất, kinh doanh gửi hàng tại Amazon và Amazon thực hiện việc giao hàng cho khách mua hàng, đồng thời cho phép các công ty, cá nhân tự thực hiện việc bán hàng trên Amazon).

Các doanh nghiệp TMĐT này ưu tiên sử dụng hệ thống thương lượng trực tuyến đối với các tranh chấp có giá trị nhỏ. Về cơ bản, các bên tranh chấp được khuyến khích và tạo điều kiện để tự thỏa thuận, thương lượng trên nền tảng trực tuyến. Đây là những mô hình ODR thành công mà các doanh nghiệp TMĐT của Việt Nam như

Lazada, Sendo và Tiki có thể học hỏi để áp dụng vào trong thực tế doanh nghiệp của

mình. Với nền tảng công nghệ như hiện này thì các doanh nghiệp có thể xây dựng riêng hệ thống ODR. Tuy nhiên, các doanh nghiệp cần xem xét và đánh giá về mô hình kinh doanh và mô hình GQTC để lựa chọn cho mình một hình mẫu phù hợp. Có thể tiếp cận mô hình của eBay bởi lẽ ví dụ của eBay mang đến nhiều góc tiếp cận: (1) doanh nghiệp TMĐT sử dụng dịch vụ GQTC của doanh nghiệp khác (doanh nghiệp cung cấp ODR) và (2) doanh nghiệp tự xây dựng riêng hệ thống ODR.

Mô hình ODR của eBay

+ SquareTrade – Doanh nghiệp cung cấp ODR

SquareTrade là cơ chế đã từng được eBay sử dụng và là một trong những ví dụ điển hình cho mô hình ODR thành công. SquareTrade là một nhà cung cấp ODR tư nhân được thành lập vào khoảng giữa năm 1999, chủ yếu cung cấp dịch vụ thương lượng, HGTT.

Để sử dụng hệ thống GQTC này, một bên khởi tạo quá trình tự động bằng cách điền vào một mẫu đơn trực tuyến, miêu tả vấn đề mình gặp phải và lựa chọn một cách giải quyết. Sau đó, SquareTrade sẽ gửi một email thông báo đến bên bị khiếu nại để bên này thực hiện thương lượng với bên khiếu nại. Bản chất của giai đoạn này vẫn là hai bên tự thương lượng với nhau, và SquareTrade sẽ đóng vai trò cung cấp một không gian thương lượng, cũng như có các hỗ trợ, hướng dẫn cần thiết và ghi nhận, lưu trữ các thông tin thông qua một nền tảng dữ liệu điện tử hoàn toàn tự động. Còn nếu hai bên thương lượng không có kết quả, SquareTrade sẽ gợi ý cho họ sử dụng tiếp đến giai đoạn thứ hai là HGTT, với sự tham gia của một bên thứ ba và vẫn diễn ra trong không gian do SquareTrade cung cấp. Các bên sẽ không phải trả phí khi tiến hành thương lượng trên nền tảng SquareTrade, và nếu sử dụng hòa giải viên thì phí hòa giải viên chỉ khoảng 20 USD.

Từ khi thành lập đến năm 2008, SquareTrade đã giải quyết thành công trên 2 triệu vụ tranh chấp ở hơn 120 quốc gia, với tỷ lệ giải quyết thành công lên đến 80% [66]. Tuy nhiên, việc GQTC tại SquareTrade cũng bộc lộ nhiều nhược điểm và hạn chế như thiên về trao đổi thông tin hòa giải giữa các bên; hỗ trợ của eBay vào quá trình GQTC chưa thực sự chủ động và tích cực; công nghệ còn hạn chế như chưa cho phép họp trực tuyến, chưa ứng dụng điện toán đám mây, trí tuệ nhận tạo trong

GQTC khiến

cho việc GQTC còn chậm, chưa hiệu quả trong khi số lượng giao dịch TMĐT và tranh chấp TMĐT ngày một tang [34].

+ Trung tâm giải quyết tranh chấp eBay (eBay Resolution Center)

Để khắc phục những hạn chế của SquareTrade, eBay đã xây dựng nền tảng GQTC riêng gọi là Trung tâm GQTC eBay. Website của Trung tâm GQTC eBay phân loại theo vấn đề cần giải quyết của người mua hoặc người bán, gồm các vấn đề như (1) người mua không nhận được hàng hoặc hàng hóa nhận được không đúng với mô tả;
(2) người bán chưa được thanh toán hoặc muốn hủy bỏ giao dịch; hoặc (3) các vấn đề khác. Nếu người mua/ người bán khởi tạo vụ việc, eBay sẽ thông báo đến người bán/ người mua và hai bên tiến hành trao đổi, thương lượng trực tiếp trên nền tảng trực tuyến. Giả sử trường hợp người mua không nhận được hàng hóa đúng với mô tả, người bán có thể đưa ra giải thích và giải pháp về việc hoàn trả, thay thế hoặc hoàn tiền. Nếu người mua đồng ý, vụ việc sẽ được đóng lại. Đối với trường hợp hàng hóa chưa được thanh toán, người mua sẽ có 4 ngày để thực hiện nghĩa vụ của mình. Vụ việc được đóng lại sau 32 ngày, tuy nhiên nếu vụ việc không được giải quyết trong thời hạn này thì eBay sẽ hỗ trợ để giải quyết. Trong quá trình GQTC, các bên sẽ có thể theo dõi số lượng và tình trạng vụ việc. Tuy nhiên, một lưu ý với người bán đó là người bán phải phản hồi đối với yêu cầu của người mua trong vòng 3 ngày. Nếu không, người mua có thể đề nghị eBay hỗ trợ và điều này sẽ ảnh hưởng đến xếp hạng tín nhiệm của người bán [189].

Để xây dựng và duy trì uy tín của website, eBay đã ban hành chính sách bảo đảm hoàn tiền (eBay Money Back Guarantee) đối với các giao dịch bị lỗi, hư hỏng hoặc không giống với mô tả. Ngoài ra, eBay cũng áp dụng hệ thống đánh giá trên trang BBB.org (Better Business Bureau Customer Review) cho phép khách hàng tìm kiếm hồ sơ doanh nghiệp, đưa ra bình luận, đánh giá hoặc khiếu nại. Theo số liệu Báo cáo của trang BBB.org, có hơn 340.000 đánh giá của khách hàng trong năm 2016 [94].

Nhìn chung, nền tảng của Trung tâm GQTC eBay là dễ dàng sử dụng hơn so với SquareTrade do được xây dựng trên mô hình step-by-step (từng bước một). Ngoài ra, hệ thống này áp dụng AI vào hỗ trợ GQTC nên các công việc hướng dẫn, tư vấn

và trường hợp các bên cần eBay tham gia trọng tài vụ việc thì đều có thể thực hiện tự động đến 90%. Bên cạnh đó, vì không phải thông qua bên thứ ba nên khi vấn đề người

dùng gặp phải không nằm trong danh sách được cung cấp hay khi người dùng cần thêm sự trợ giúp thì họ có thể dễ dàng liên lạc và nhận được sự hướng dẫn trực tiếp từ bộ phận hỗ trợ GQTC, chăm sóc khách hàng của eBay [34].

- *HGTT là cơ hội đối với các doanh nghiệp tư nhân cung cấp dịch vụ HGTT hoặc doanh nghiệp cung ứng nền tảng công nghệ cho HGTT:* Thành công của SquareTrade trong việc giải quyết hàng triệu tranh chấp của eBay cho thấy các doanh nghiệp bán hàng hóa, dịch vụ trực tuyến và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ TMĐT có thể tận dụng một doanh nghiệp khác để "chuyên môn hóa" quá trình ODR của mình hoặc thông qua bên cung cấp CNTT để xây dựng nền tảng ODR riêng cho mình. Tại Việt Nam, công ty Luật Ep Legal đã bắt đầu triển khai xây dựng mô hình này, tuy nhiên cho đến hiện nay mô hình này vẫn đang trong quá trình thử nghiệm.

- *Doanh nghiệp cần quan tâm hơn nữa đến công tác đào tạo đội ngũ nhân viên:* có thể nói thông qua việc tư vấn khách hàng cũng như trả lời khách hàng trực tuyến sẽ phần nào giúp cho khách hàng giải đáp những vướng mắc, tránh những hiểu nhầm có thể xảy ra từ đó phát sinh các tranh chấp. Để làm được điều này, cần có đội ngũ nhân viên hiểu các điều luật, điều ước, tập quán luật quốc tế một cách nhanh chóng thông quan tương tác trực tuyến qua các công cụ điện tử với khách hàng. Bên cạnh đó, đối với dữ liệu điện tử của doanh nghiệp cần phải được lưu giữ một cách an toàn, để làm được điều này yêu cầu đặt ra là cần phải xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên môn giỏi về tin học, có như vậy mới có thể đảm bảo tính bảo mật của thông tin, dữ liệu điện tử.

- *Doanh nghiệp cần phải tạo lập hệ thống HGTT gây dựng niềm tin:* Như đã phân tích ở trên, một trong những thành công của eBay trong giải quyết khiếu nại, tranh chấp trực tuyến là cơ chế đánh giá độ tín nhiệm của người bán cũng như xây dựng nền tảng linh hoạt cho quá trình thương lượng trực tuyến hay trung gian trực tuyến. Tùy thuộc vào loại hình doanh nghiệp sẽ xây dựng hệ thống khác nhau trên cơ sở nền tảng công nghệ sẵn có. Đối với doanh nghiệp cung cấp website sàn giao dịch TMĐT hoặc đấu giá trực tuyến, mô hình của eBay là SquareTrade và Modria mang tính khả thi ở Việt Nam và có thể triển khai tại một số sàn giao dịch lớn như Lazada.vn, Tiki.vn, Vatgia.vn, Chodientu.vn...

Khi cơ chế đánh giá độ tín nhiệm là biện pháp hiệu quả giúp người bán tự nguyện tham gia vào quá trình GQTC, khiếu nại. Đối với loại hình website TMĐT bán hàng hoặc khuyến mãi trực tuyến, việc xây dựng nền tảng ODR linh hoạt với nhiều công cụ hỗ trợ và cho phép đưa ra các giải pháp tùy nghi sẽ tạo điều kiện giải quyết các khiếu nại, tranh chấp của người tiêu dùng một cách nhanh chóng, tiết kiệm chi phí cho cả doanh nghiệp và người tiêu dùng. Đối với người tiêu dùng, họ sẽ tiết kiệm được cước điện thoại, chi phí đi lại và thời gian trao đổi trong quá trình GQTC khi mọi quy trình này được thực hiện trên nền tảng website; đồng thời, họ có quyền đề xuất phương án phù hợp. Đối với doanh nghiệp, thời gian giải quyết khiếu nại, tranh chấp hay chi phí trả lương nhân viên được giảm xuống nhờ quy trình tự động hóa này. Bên cạnh đó, doanh nghiệp có thể nâng cao uy tín của doanh nghiệp khi giải quyết thành công và nhanh chóng nhất các phàn nàn, khiếu nại và tranh chấp từ khách hàng.

Tuy nhiên, để áp dụng thành công phương thức này ở Việt Nam cần lưu ý:

+ Doanh nghiệp nên áp dụng và phát triển mô hình thương lượng, trung gian HGTT bởi những mô hình này giảm thiểu tối đa chi phí, có thể cung cấp miễn phí cho khách hàng, đồng thời giúp duy trì quan hệ giữa các bên;

+ Phương thức này nên sử dụng để GQTC có giá trị thấp, đặc biệt là đối với tranh chấp, khiếu nại của người tiêu dùng. Bởi đối với những tranh chấp có giá trị lớn, các bên luôn muốn sử dụng biện pháp để đảm bảo tối ưu lợi ích, trong khi đó, ODR lại có khá nhiều rủi ro như sự hiểu lầm hoặc đánh giá sai lệch do thiếu giao tiếp trực tiếp, vấn đề đảm bảo an toàn thông tin…

+ Doanh nghiệp cần phân tích cho khách hàng về ưu, nhược điểm khi lựa chọn phương thức ODR.

- *Cần đưa thỏa thuận bảo mật thông tin trong quá trình hòa giải thương mại*: Dù Nghị định 22/2017/NĐ-CP đã có những quy định về nghĩa vụ bảo mật thông tin đối với các bên tham gia hòa giải thương mại, tuy nhiên, để phòng ngừa các rủi ro về sự khác nhau trong cách hiểu các thuật ngữ như "thông tin liên quan đến vụ tranh chấp", "thông tin về vụ tranh chấp" hay "thông tin về vụ việc, khách hàng", các bên vẫn nên ký kết Thỏa thuận bảo mật thông tin ghi nhận cụ thể về phạm vi bảo mật thông tin, đối tượng cần bảo mật, các trường hợp ngoại lệ (nếu có)

và trách nhiệm của các bên

liên quan đến thông tin mật. Bên cạnh đó, các bên cũng cần thỏa thuận và quy định cụ thể về chế tài đối với hành vi không tôn trọng nguyên tắc bảo mật để nâng cao tính răn đe khi một bên tiết lộ các thông tin của vụ tranh chấp [2].

- *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 HGTT:* Thông qua các buổi hội thảo, tọa đàm và ý kiến trao đổi giữa các doanh nghiệp, hiệp hội và Cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp TMĐT có thể đề xuất, kiến nghị về việc sửa đổi, bổ sung các quy định về giải quyết tranh chấp TMĐT, trong đó có phương thức ODR. Đồng thời, đề nghị Cơ quan quản lý nhà nước như Cục Cạnh 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.

4.4.2.2. Giải pháp đối với người tiêu dùng

Người tiêu dùng là một chủ thể quan trọng đóng góp cho sự phát triển của ODR nói chung và HGTT nói riêng vì họ là những người có quyền lợi trực tiếp thông qua cơ chế GQTC nhanh gọn và tiết kiệm chi phí này, đồng thời người tiêu dùng cũng sẽ bảo vệ được quyền lợi của mình. Để làm được như vậy, thì người tiêu dùng cần lưu ý một số vấn đề sau:

- Lưu ý khi ký kết hợp đồng điện tử: một trong biện pháp bảo vệ quyền lợi và lợi ích tốt nhất cho người tiêu dùng đó là phòng ngừa các tranh chấp có thể xảy ra, vi vậy khi ký kết hợp đồng thương mại đặc biệt là các hợp đồng TMĐT, người mua cần đọc kỹ các điều khoản hợp đồng nhất là loại hợp đồng đã được soạn sẵn qua chương trình tự động của người bán bởi luật pháp chỉ căn cứ vào sự đồng ý với nội dung trong hợp đồng mà không quan tâm đến các bên có đọc kỹ hay không.

Vì vậy rủi ro thường thuộc về người mua nếu họ không dành thời gian để đọc nghĩ vấn đề này, đồng thời các doanh nghiệp cũng nắm bắt tâm lý của người tiêu dùng nên thường trình bày những điều khoản dài cũng như kiểu chữ nhỏ để người tiêu dùng ngại đọc mà ký hoặc tích vào hợp đồng. Ngoài việc đọc kỹ hợp đồng điện tử, người mua cần tìm hiểu kỹ các chính sách mua bán, quy định về bảo hành, GQTC trên website. Đối với những website nào mà không có các chính sách rõ ràng về khiếu nại thì người tiêu dùng cần phải cân nhắc việc tiếp tục mua hàng hay không. Đồng thời, người mua nên giữ lại tất cả các tài liệu như hồ sơ điện tử dự thầu, đấu giá, giới thiệu

sản phẩm, email và các hóa đơn, khoản thu đề phòng trường hợp phát sinh tranh chấp, khiếu nại có thể sử dụng làm chứng cứ pháp lý.

- Chủ động tiếp cận công nghệ: với xu hướng dịch chuyển số hiện nay, trong tương lai không xa càng nhiều hoạt động đời sống của con người sẽ được áp dụng công nghệ số, do đó người tiêu dùng cần phải trang bị cho mình kiến thức và kỹ năng sử dụng công nghệ. Trong trường hợp có những tranh chấp xảy ra, người tiêu dùng có thể chủ động tìm hiểu các cơ chế HGTT đang được cung cấp nhằm bảo vệ quyền lợi cho bản thân mình.

- Nâng cao hiểu biết về pháp luật để bảo vệ lợi ích cá nhân: Người tiêu dùng thường có tâm lý "e ngại" trong giải quyết khiếu nại, tranh chấp do thiếu hiểu biết về pháp luật. Vì vậy, để bảo vệ tốt quyền lợi của cá nhân, người tiêu dùng cần nâng cao hiểu biết về pháp luật, đặc biệt là Luật Bảo vệ người tiêu dùng số 59/2010 có quy định Điều 8 về các quyền của người tiêu dùng. Trong đó, khi cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm hại, người tiêu dùng có quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hoặc đề nghị tổ chức xã hội khởi kiện để bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng số 59/2010 và các quy định khác của pháp luật có liên quan. Người tiêu dùng có quyền gửi yêu cầu đến tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ để thương lượng. Để khiếu nại có kết quả, người tiêu dùng nên thực hiện một số việc sau đây: Tìm hiểu về thông tin của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ như tên tổ chức, cá nhân, địa chỉ, số điện thoại, người đại diện; Thu thập các chứng cứ liên quan đến khiếu nại như hợp đồng điện tử, giấy bảo hành, giấy biên nhận, thông tin giới thiệu sản phẩm; Chuẩn bị đơn khiếu nại lên tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ cần nêu rõ nội dung vụ việc, yêu cầu của mình cũng như đưa ra một thời hạn để giải quyết vấn đề. Kèm theo đơn khiếu nại là các tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại.

Trong trường hợp việc khiếu nại lên tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không đem lại kết quả, người tiêu dùng có thể liên hệ với Cục Quản lý cạnh tranh

– Bộ Công Thương hoặc Hội Tiêu chuẩn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng địa phương để khiếu nại vi phạm đó. Trong đơn khiếu nại cần trình bày rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc của người khiếu nại và tên, địa chỉ, số điện thoại của người bị khiếu nại, quá trình giao dịch, yêu cầu cụ thể cũng như tài liệu, chứng cứ

kèm theo.

Ngoài ra, người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và có quyền thỏa thuận lựa chọn bên thứ ba là cá nhân hoặc tổ chức hòa giải để thực hiện việc hòa giải hoặc đưa tranh chấp ra giải quyết tại trọng tài (nếu có thỏa thuận điều khoản trọng tài) hoặc tại tòa án đối với giá trị giao dịch dưới 100 triệu đồng.

- Phối hợp với doanh nghiệp, cơ quan nhà nước trong việc phát hiện gian lận TMĐT: Khi gặp phải những hành vi gian lận TMĐT chủ yếu như đã thanh toán mà doanh nghiệp không giao sản phẩm, dịch vụ, hoặc sản phẩm, dịch vụ kém chất lượng, không đúng như hình ảnh, thông tin trên các website TMĐT hoặc thông tin tài khoản tín dụng của khách hàng bị mất hoặc bị chiếm dụng thì người tiêu dùng nên liên hệ với doanh nghiệp có liên quan hoặc Cục Quản lý cạnh tranh – Bộ Công thương để có hình thức xử lý hành vi gian lận, giúp cho môi trường KDTT đảm bảo an toàn hơn.

- Tham gia xây dựng chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Đây là quyền lợi nhưng cũng là trách nhiệm của người tiêu dùng trong việc góp phần xây dựng môi trường kinh doanh an toàn, minh bạch. Thông qua các tổ chức, hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng hoặc các buổi diễn đàn, hội thảo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, người tiêu dùng có thể kiến nghị nhà nước ban hành, sửa đổi các quy định, chính sách về HGTT.

4.4.3. Các giải pháp khác.

- Tiếp tục hoàn thiện và phát triển hệ thống CNTT và truyền thông. Đây là một trong những yếu tố cơ bản và là yếu tố không thể thiếu khi thực hiện các phương thức ODR, chính vì vậy, trong những năm qua Đảng và Nhà nước đã có nhiều chính sách để hoàn thiện và phát triển hệ thống CNTT và truyền thông. Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021 - 2025, theo kế hoạch này, những mục tiêu quan trọng là hỗ trợ, thúc đẩy việc ứng dụng rộng rãi thương mại điện tử trong doanh nghiệp và cộng đồng; Thu hẹp khoảng cách giữa các thành phố lớn và các địa phương về mức độ phát triển thương mại điện tử; Xây dựng thị trường thương mại điện tử lành mạnh, có tính cạnh tranh và phát triển bền vững; Mở rộng thị trường tiêu thụ cho hàng hóa Việt Nam trong và ngoài nước thông qua ứng dụng thương mại điện tử; đẩy mạnh giao dịch, thương mại điện tử xuyên biên giới; Trở thành quốc gia có thị trường thương mại điện tử phát triển thuộc nhóm 3 nước dẫn đầu khu vực Đông Nam Á.

Bởi vậy, trong những năm trở lại đây hệ thống CNTT và truyền thông ở nước ta đã có những bước phát triển nhất định. Tuy nhiên vẫn còn nhiều vấn đề cần hoàn thiện hơn nữa để phát triển hệ thống CNTT và truyền thông, tạo nền tảng vững chắc cho việc thực hiện các phương thức ODR. Muốn vậy, cần phải xây dựng hệ thống hạ tầng viễn thông đủ mạnh, nâng cấp hệ thống mạng Internet, đảm bảo tốc độ truyền dẫn thông tin, đồng thời nâng cao hạ tầng chữ ký số, chữ ký điện tử của doanh nghiệp, cần quan tâm hơn nữa trong công tác xây dựng hệ thống thanh toán điện tử. Ngoài ra cần có giải pháp hữu hiệu trong việc phối hợp với cơ quan an ninh, cơ quan có liên quan để triển khai các vấn đề an toàn, an ninh mạng và bảo mật thông tin trong các giao dịch trực tuyến, có như vậy mới đáp ứng điều kiện cho việc hoàn thiện và phát triển hệ thống CNTT và truyền thông phục vụ hoạt động HGTT.

Thứ hai, xây dựng các mô hình thí điểm về ODR, trong đó có các hoạt động khuyến khích áp dụng mô hình này trong doanh nghiệp và đối với người tiêu dùng. Theo như ý kiến của Ông Nguyễn Thanh Hưng – Chủ tịch Hiệp hội TMĐT Việt Nam, để thúc đẩy việc áp dụng một phần ODR ở Việt Nam thì rất cần có những "án lệ", tức là các vụ tranh chấp, khiếu nại được giải quyết thành công bằng phương thức ODR để làm cơ sở tạo niềm tin cho doanh nghiệp và người tiêu dùng về phương thức này.

Để thực hiện được điều đó, cần xây dựng các mô hình thí điểm áp dụng một phần ODR trên nền tảng CNTT sẵn có và các nghiên cứu về khung pháp lý trên thế giới. Mô hình thí điểm này có thể được xây dựng ở trong doanh nghiệp và tòa án, trung tâm trọng tài. Hiện nay, GQTC bằng trực tuyến đã và đang được triển khai thí điểm một phần tại tòa án cho phép các bên nộp đơn khởi kiện trực tuyến, tống đạt văn bản trực tuyến… Tuy nhiên, để pháp luật đi vào thực tế trong thời gian tới, cần có các hoạt động tuyên truyền và phổ biến kiến thức cho người dân, doanh nghiệp hiểu về lợi ích của phương thức này. Bên cạnh đó, Nhà nước có thể thông qua việc trao đổi, lấy ý kiến từ cộng đồng doanh nghiệp để thúc đẩy doanh nghiệp xây dựng mô hình HGTT trong hoạt động kinh doanh của mình nhằm giải quyết các tranh chấp, khiếu nại với khách hàng một cách hiệu quả, đáp ứng được vấn đề đảm bảo thời gian, thủ tục giải quyết theo như pháp luật quy định.

Thứ ba, không ngừng nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn của đội ngũ

những người làm công tác HGTT. Có thể nói đội ngũ những người làm công tác

HGTT đóng vai trò quan trọng trong quá trình giải quyết các tranh chấp trực tuyến. Để đảm bảo chất lượng đội ngũ làm công tác này phải đảm bảo từ công tác tuyển dụng, tuyển chọn, bên cạnh những tiêu chuẩn về phẩm chất, đạo đức, năng lực, thì trình độ chuyên môn cần phải được đảm bảo. Có thể thấy bài học của EU, khi thành lập một nhóm các Chuyên gia tư vấn về ODR, được gọi là Advisory Group có nhiệm vụ nghiên cứu, thành lập các báo cáo về ODR, đưa ra các hướng dẫn về ODR. Chương trình xây dựng nguồn nhân lực cần đặc biệt lưu tâm đến các tổ chức có chức năng GQTC, chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như các Trung tâm hòa giải, Đoàn luật sư, các hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì thực tế các nước cho thấy để có thể áp dụng phương thức ODR thì các tổ chức có chức năng giải quyết tranh chấp phải thực sự phát triển. Như vậy, chương trình phát triển nguồn nhân lực cần tập trung vào một số nhiệm vụ: Đào tạo, nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ trong cơ quan nhà nước và doanh nghiệp về ODR, trong đó chú trọng sử dụng CNTT; Tập trung tìm hiểu, nghiên cứu phương thức GQTT thay thế - ADR, phương thức ODR; Nghiên cứu các bộ quy tắc hòa giải UNCITRAL, ICC, quy tắc ODR ở những trung tâm đã áp dụng thành công như Smartsettle, Squaretrade, Paypal,... Trên cơ sở đó nâng cao trình độ GQTT, xây dựng bộ quy tắc ODR khi trung tâm ODR ra đời.

Thêm vào đó, cần có những giải pháp để nâng cao tinh thần trách nhiệm, phẩm chất đạo đức, lối sống của đội ngũ làm công tác ODR. Ngoài ra, đối với đội ngũ những người làm công tác này cần phải đào tạo những người có chuyên sâu về lĩnh vực giao dịch trực truyến cũng như nâng cao kỹ năng xét xử qua mạng để từng bước đạt mục tiêu chuyên môn hóa đội ngũ những người làm công tác ODR.

Thứ tư, các trung tâm hòa giải đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển các hình thức của HGTT. Hiện nay trên thế giới đã phát triển phương thức trọng HGTT cho phép giải quyết các tranh chấp thương mại đang xảy ra ngày càng nhiều, nhất là trong lĩnh vực TMĐT, vì CNTT cho phép các bên có thể mua bán hàng hóa xuyên quốc gia một cách dễ dàng chỉ thông qua một vài thao tác máy tính đơn giản. Theo Thống kê tình hình GQTC Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) năm 2021, có thể thấy số lượng các vụ tranh chấp có yếu tố nước ngoài luôn chiếm một tỉ lệ cao. Để tạo thuận lợi cho các bên GQTC, đặc biệt đối với các tranh chấp có yếu tố nước ngoài, tác giả kiến nghị các trung tâm hòa giả và trung tâm trọng tài cung

cấp dịch vụ hòa giải từng bước triển khai ứng dụng công nghệ vào hoạt động, hướng tới xây dựng

Trung tâm HGTT. Muốn triển khai dịch vụ HGTT này, các Trung tâm này cần phải xây dựng chiến lược cho việc phát triển và áp dụng CNTT, đào tạo đội ngũ, xây dựng quy trình thủ tục HGTT trong các giai đoạn từ 2022 đến 2025 và cho tới 2030. Ngoài ra, về quy trình thủ tục HGTT vì không có một qui định chuẩn mực khi pháp luật cho phép sự linh hoạt, mềm dẻo sơ với tòa án hay trọng tài, do đó nó dễ triển khai hơn trong môi trường trực tuyến. Các Trung tâm hòa giải có thể học tập quy trình thủ tục ở AAA Webfile của Trung tâm trọng tài Hoa Kỳ. Quy trình đơn giản khi AAA Webfile đã xây dựng mẫu đơn khởi kiện điện tử và cho phép thanh toán trực tuyến.

Thứ năm, Cục TMĐT, cục Quản lý Cạnh tranh cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến và giáo dục pháp luật, nhất là trong lĩnh vực giao dịch trực tuyến và giải quyết các tranh chấp trực tuyến để người dân, các doanh nghiệp, tổ chức có liên quan có thể hiểu rõ các quy định của pháp luật. Điều này cần phải được thực hiện bất cứ lúc nào, bởi có không ít trường hợp các doanh nghiệp cũng như người tiêu dùng vẫn chưa có điều kiện tiếp cận các kiến thức pháp luật về giao dịch điện tử và các cách thức ODR khi phát sinh. Bởi chính nhận thức không tốt đã làm cho việc GQTC cũng như thực hiện các văn bản giải quyết có hiệu lực trên thực tế gặp không ít khó khăn. Nhằm thúc đẩy hoạt động giao dịch trực tuyến và hạn chế những tranh chấp trực tuyến, các cơ quan có thẩm quyền cần đẩy mạnh hơn nữa công tác phổ biến tuyên truyền kiến thức pháp luật liên quan đến ODR đến cá nhân, doanh nghiệp. Trong quá trình tuyên truyền cần làm rõ những vấn đề liên quan đến dữ liệu điện tử, chữ ký số....
để các cá nhân, doanh nghiệp có thể tiếp thu và thực hiện, từ đó tạo điều kiện cần thiết cho việc giải quyết các tranh chấp thông qua các phương thức trực tuyến được thực hiện một cách dễ dàng.

Thứ sáu, tăng cường vai trò của các tổ chức, hiệp hội trung gian có thể tham gia hỗ trợ HGTT. Các trung tâm như VIAC, VCCI và các hiệp hội ngành hàng cùng nhau hỗ trợ, tham gia vào công tác HGTT, dù họ không phải là hòa giải viên theo pháp luật của Việt Nam, nhưng vai trò của bên thứ 3, đặc biệt là các tổ chức có uy tín lớn sẽ thúc đẩy xu hướng sử dụng HGTT.

Thứ bảy, thúc đẩy việc nghiên cứu và đào tạo về HGTT: Chính phủ và các tổ chức có thể thúc đẩy việc nghiên cứu và đào tạo về HGTT để nâng cao nhận thức và

hiểu

biết về phương pháp này. Điều này sẽ giúp các nhà lập pháp và chính phủ hiểu rõ hơn về các vấn đề liên quan đến HGTT và đưa ra các quy định phù hợp.

Ngoài ra, để đảm bảo hiệu quả của công tác HGTT, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần tích cực hơn nữa trong việc tăng cường hợp tác quốc tế và chủ động đề xuất phương thức HGTT tại các tổ chức mà Việt Nam tham gia, điều này là rất quan trọng bởi để những văn bản giải quyết có thể thi hành được hay không cần phải có sự công nhận của quốc gia của một bên tranh chấp. Khi nghiên cứu luật của một số nước và tổ chức, khu vực trên thế giới cho thấy để thi hành các phán quyết của trọng tài trực tuyến hay tòa án điện tử thì cần phải có sự công nhận của các nước. Để thực hiện được điều đó, các tổ chức, khu vực trên thế giới cũng đang cố gắng xây dựng những khung pháp lý riêng cho phương thức giải quyết ODR, trong đó có nêu tới trách nhiệm thi hành các quyết định tại mỗi quốc gia.

Bên cạnh đó, trong Báo cáo chuẩn bị cho hội nhập kinh tế ASEAN 2015 tại Singapore cũng đã đưa ra định nghĩa ODR và phân tích các sáng kiến về phương thức này của các tổ chức, khu vực trên thế giới như UNCITRAL, OECD, EU, OAS và các thách thức của phương thức này. Đó có thể là nền tảng cho việc xây dựng ODR trong ASEAN nhằm thúc đẩy TMĐT của các nước phát triển thông qua GQTC nhanh, hiệu quả và giảm bớt chi phí. Do đó, kiến nghị Nhà nước có những đề xuất đối với ASEAN và các tổ chức khác mà Việt Nam tham gia về việc triển khai xây dựng khung pháp lý và thành lập một cơ chế GQTCTT như hình mẫu của EU. Bên cạnh đó với việc Công ước của Liên hợp quốc về Thỏa thuận GQTC thông qua hòa giải (hay còn gọi là Công ước Singapore về Hòa giải) đã được thành lập, Việt Nam cần nghiên cứu và chủ động tham gia công ước này, nó sẽ hỗ trợ cho việc thúc đẩy sự phát triển ODR trên phạm vi quốc tế.

Kết luận Chương 4

HGTT sẽ trở thành một xu thế phát triển tất yếu trong tương lai khi khung pháp lý về HGTT ngày càng hoàn thiện, cơ sở hạ tầng ngày càng hiện đại đáp ứng được nhu cầu về kỹ thuật, sự phát triển của chính phủ điện tử đã ủng hộ cho HGTT phát triển. Tại một số quốc gia trên thế giới bao gồm những quốc gia phát triển như EU hay Nhật Bản thì Ấn Độ, một quốc gia đang phát triển, cũng đã tập trung phát triển các phương thức ODR. Tựu chung ở các quốc gia này cho thấy sự kế hợp linh hoạt

giữa

các qui định về hòa giải truyền thống và những qui định đặc thù để thúc đẩy HGTT, bằng cách thức điều chỉnh phù hợp và tạo điều kiện phát triển cho HGTT. Kinh nghiệm ở các nước cho thấy nền tảng HGTT vẫn được xây dựng trên các qui định pháp luật về hòa giải, nhưng quan trọng là cách thức triển khai và xây dựng các mô hình HGTT được ủng hộ từ phía chính phủ và cộng đồng doanh nghiệp.

Với những kinh nghiệm được rút ra từ bài học ở các quốc gia trên thế giới, cũng như hiện tại Việt Nam đã có những thuận lợi để phát triển HGTT khi đây là một xu hướng không chỉ khu vực mà cả quốc tế, với nền tảng hệ thống CNTT đã đáp ứng được những yêu cầu cơ bản nhất của HGTT, đồng thời Việt Nam đã có hệ thống pháp luật về giao dịch điện tử và hòa giải thương mại cũng như sự ủng hộ của cộng đồng hòa giải. Tuy nhiên bên cạnh đó cũng có những thách thức cần vượt qua trong thời gian tới khi khung pháp luật về HGTT còn nhiều bất cập, an ninh mạng chưa thật sự bảo đảm, chính vì vậy dẫn tới nhiều doanh nghiệp còn e dè sử dụng và đội ngũ luật sư cũng chưa chú trọng vào HGTT. Vì vậy để phát triển được HGTT thì việc xây dựng, hoàn thiện pháp luật HGTT cần phải giải quyết, phương hướng để làm điều này là khi xây dựng pháp luật HGTT cần phải đặt trong bối cảnh cụ thể của Việt Nam, trong tổng hòa các quan hệ pháp luật khác. Trong đó, cần hoàn thiện về pháp luật thương mại, pháp luật về giao dịch điện tử, đồng thời phải xây dựng các qui định về HGTT, tiêu chuẩn các hòa giải viên tham gia HGTT, tiêu chuẩn các trung tâm HGTT v…v Ngoài ra cần phải có sự chung tay của các của bên có liên quan, bao gồm doanh nghiệp, cụ thể là các sàn TMĐT, các trung tâm HGTT, người tiêu dùng.

KẾT LUẬN

Xu hướng dịch chuyển công nghệ đã thực sự lan tỏa vào lĩnh vực GQTC cũng giống như sự phát triển của internet đã tạo sự phát triển mạnh mẽ của TMĐT trong thời gian đầu tiên. Với sự ra đời và triển khai ODR ở các quốc gia trên thế giới, từ quốc gia phát triển cho đến quốc gia đang phát triển, từ Châu âu cho đến tất cả các châu lục, cho thấy HGTT sẽ tiếp tục là xu hướng thu hút sự quan tâm không chỉ các học giả nghiên cứu mà còn các nhà khoa học trong thời gian sắp tới với sự hỗ trợ của công nghệ.

Trên thế giới đã có nhiều tác giả, công trình nghiên cứu về ODR nói chung và HGTT nói riêng. Luận án đã hệ thống hóa và làm rõ cở sở lý luận về HGTT và pháp luật HGTT trên cơ sở những công trình nghiên cứu đi trước, trong đó chỉ ra những đặc trưng của HGTT thông qua việc phân tích những ưu điểm, nhược điểm của HGTT cũng như phân loại, đặc điểm của hình thức này. Trên có cớ nghiên cứu HGTT, luận án chỉ ra được những đặc điểm của pháp luật về HGTT, theo đó dựa trên nền tảng của pháp luật hòa giải truyền thống nhưng vẫn có những điểm khác biệt, được thể hiện ở thỏa thuận HGTT, hòa giải viên, công nghê, thi hành quyết định HGTT ….

Để phát triển HGTT cũng đòi hỏi có sự điều chỉnh pháp luật phù hợp nhằm tạo điều kiện cho phương thức này được triển khai nhưng cũng loại bỏ được những điểm tồn tại của phương thức này. Việc xây dựng HGTT sẽ không chỉ đơn thuần là câu chuyện của các doanh nghiệp hay của nhà nước mà cần phải có sự kết hợp đồng bộ giữa các chủ thể tham gia các hoạt động tranh chấp bao gồm doanh nghiệp, nhà nước, người tiêu dùng, nhà cung cấp dịch vụ HGTTvà nhà cung cấp nền tảng công nghệ. Khi thế giới không biên giới xuất hiện trong môi trường ảo, thì xu hướng pháp luật điều chỉnh hướng đến sự hài hòa hóa các qui định pháp luật đối với thế giới này cũng tất yếu phải hình thành. Các Hiệp định, Công ước hay các thỏa thuận giữa các quốc gia với nhau hoặc ở bình diện khu vực và thế giới sẽ hình thành để tạo điều kiện cho việc áp dụng và triển khai HGTT.

Cho đến nay, những lợi ích mà HGTT mang lại như tiết kiệm thời gian, chi phí, dễ tiếp cận v.v… đã được thể hiện rõ nét. Các doanh nghiệp cũng đã sẵn sàng tham gia và chấp nhận “cuộc chơi” nhằm tạo ra những lợi thế cạnh tranh bình đẳng với

nhau hay sự bình đẳng đối với người tiêu dùng. Việt Nam đã đáp ứng được những điều

kiện để triển khai HGTT với cơ sở hạ tầng ICT, pháp lý cũng thông thoáng hơn, người tiêu dùng và doanh nghiệp ngày càng văn minh hơn, những cơ chế QGTC rườm ra và nặng về tính thủ tục rồi sẽ được thế bởi HGTT ở Việt Nam.

Có lẽ chúng ta sẽ không dự đoán được điều gì sẽ xuất hiện trong lĩnh vực này ở thời gian sắp tới, khi mà sự phát triển của AI ngày càng vượt ra khỏi sự tưởng tượng của loài người, các thuật toán được sử dụng, hòa giải viên hay trọng viên có thể được thay thế bởi các thuật toán này, các tranh chấp dẫn trở nên dễ dàng giải quyết hơn và nhanh chóng hơn, nhưng có một điều chắc chắn rằng để HGTT phát triển bền vững và thành công thì cần phải xây dựng được niềm tin của các bên. Điều này cho đến nay vẫn đúng đối với TMĐT và chắc chắn rằng trong tương lai nó vẫn sẽ đúng đối với ODR.

PHỤ LỤC 1: MẪU PHIẾU PHỎNG VẤN CHUYÊN GIA

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG

91 Chùa Láng, Đống Đa, Hà nội

Tel: 3.8356.800 – Fax: 3.8343.605

Website: www.ftu.edu.vn Email: baohca@ftu.edu.vn

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC CHUYÊN GIA VỀ

THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN

Để thực hiện Đề tài "Giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến"

Lưu ý:. Những thông tin thu thập được giữ bí mật và chỉ dùng cho mục đích khảo sát, tổng hợp về hiện trạng giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến. Đối tượng của phỏng vấn là các hòa giải viên, luật sư, các trung tâm hòa giải.

Thông tin người được phỏng vấn:

- Họ và tên: ……
- Vị trí công tác: ……
- Điện thoại: …… Email:……...

Câu 1: Xin ông/bà cho biết hòa giải trực tuyến có khác biệt gì so với hòa giải truyền thống? Có cần có qui định pháp luật riêng biệt cho hòa giải trực tuyến không?

……
……

Câu 2: Trung tâm hòa giải có tổ chức tập huấn về kỹ năng, kiến thức cho các hòa giải viên khi giải quyết bằng hòa giải trực tuyến không?

……
……

Câu 3: Theo ông bà thì khi giải quyết tranh chấp bằng trực tuyến thì hòa giải viên cần lưu ý những vấn đề gì so với hòa giải truyền thống

……
……

Câu 4: Để bảo mật cho quá trình trình hòa giải trực tuyến thì trung tâm của ông bà làm như thế nào?

……
……

Câu 5: Khi triển khai hòa giải trực tuyến thì vấn đề gửi, xác thực chứng cứ, tài liệu trực tuyến có gặp khó khăn gì không ?

……
……

Câu 6: Theo ông/bà giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến phù hợp với những loại hình tranh chấp nào? (Ví dụ: thương mại điện tử, giá trị tranh chấp nhỏ, tính chất vụ việc không phức tạp…)

……
……

Câu 7. Khi triển khai hòa giải trực tuyến ở Việt Nam, thì theo ông bà có gặp rào cản gì về pháp lý hay không? (Ví dụ như về hình thức thỏa thuận trực tuyến, qui trình hòa giải, hình thức của quyết định hòa giải thành, công nhận và thực thi hòa giải thành …)

……..…
……

Câu 8. Theo ông bà thì hòa giải trực tuyến sẽ phát triển ở Việt Nam trong thời gian sắp tới không? Vì sao?

……
……..…

Câu 9. Ông bà có đề xuất gì để hoàn thiện pháp luật cũng như thúc đẩy phát triển hòa giải trực tuyến ở Việt Nam.

……..…
……..…

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ.

PHỤ LỤC 2: DANH SÁCH VÀ TỔNG HỢP Ý KIẾN PHỎNG VẤN

DANH SÁCH THAM GIA PHỎNG VẤN

STT	Họ và tên	Đơn vị	Email liên lạc
1	Phan Trọng Đạt	Trung tâm hòa giải VMC	datpt@viac.org.vn
2	Trần Viết Quân	Luật sư	tvquan2411@gmail.com
3	Lưu Xuân Vĩnh	Luật sư – Hòa giải viên VICMC	vinh.luu@asialegal.vn
4	Nguyễn Nam Trung	Trọng tài viên VIAC – Hòa giải viên VICMC	nnamtrung@gmail.com
5	Nguyễn Phó Dũng	Giám đốc Trung tâm hòa giải OPIC – Luật sư	nguyenphodung@gmail.com
6	Nguyen Trung Nam	Trọng tài viên VIAC - Hòa giải viên VMC – Luật sư	tonynguyen@eplegal.com
7	Nguyễn Hưng Quang	Trung tâm hòa giải VICMC – Luật sư	quang@nhquang.com
8	Trần Văn Nam	Trọng tài viên VIAC - Hòa giải viên VMC – Giảng viên cao cấp	namuw2002@gmail.com
9	Lê Nguyễn Gia Thiện	Trọng tài viên SITAC - Hòa giải viên VICMC – Giảng viên	giathien141@gmail.con
10	Quang Chau	Luật sư – Trọng tài viên VIAC	quang.chau@lctlawyers.vn
11	Trần Anh Huy	Trọng tài viên HIAC - Luật sư – Hòa giải viên HIAC	huytrananh610@gmail.com

TỔNG HỢP Ý KIẾN PHỎNG VẤN

Với sự tham gia của 11 chuyên gia đến từ 04 trung tâm trọng tài và hòa giải thương mại ở Việt Nam gồm VICMC, VCM, OPIC, HIAC, đã cho ý kiến về Hòa giải trực tuyến như sau:

STT	Trả lời
Câu 1	Có
	Ở góc độ thực tiễn thì việc giao tiếp, trao đổi khi hòa giải trực tuyến có sự khác biệt lớn. Ở góc độ pháp luật, quy trình, thủ tục diễn ra hòa giải trực tuyến sẽ không quá khác biệt, nhưng nên có 1 số quy định pháp luật đặc thù đối với các dữ liệu, thông tin trong quá trình hòa giải trực tuyến như bảo mật, biên bản ghi nhận việc hòa giải, tài liệu điện tử...
	Khác biệt về quy trình tổ chức, về các bước triển khai. Hòa giải trực tuyến có một điểm yếu là do Hòa giải viên không có cơ hội tiếp xúc trực tiếp nên khó đánh giá được cảm xúc của các bên như khi gặp gỡ trực tiếp, khó chia sẻ và khơi gợi được các bên tranh chấp. Cần có khung pháp lý riêng cho hoạt động hòa giải trực tuyến.
	Nên có hành lang pháp lý của Nhà nước và quy tắc cụ thể của Trung tâm hòa giải dành cho việc hòa giải trực tuyến.
	Hòa giải trực tuyến thì các bên gặp gỡ nhau trực tiếp trao đổi, đàm phán, các bên có thể nhìn thấy nhau trực tiếp để quan sát mọi thứ diễn ra trước mắt và xung quanh để từ đó có thể đưa ra các phán đoán để có thể dễ dàng đến đến kết quả hơn. Hòa giải trực tuyến các bên không gặp nhau trực tiếp, bị rào cản về kỹ thuật dẫn đến ảnh hưởng đến chất lượng hòa giải, chưa kể chất lượng mạng, đường truyền. Tuy nhiên, hòa giải trực tuyến sẽ dễ dàng, tạo thuận lợi nhiều hơn cho các bên, tiết kiệm chi phí. Thực tế pháp luật Việt Nam chưa có quy định về hòa giải trực tuyến cũng như cơ chế pháp lý để công nhận kết quả hòa giải trực tuyến mà các bên khi hòa giải trực tuyến xong vẫn phải thông qua các bước không trực tuyến để ban hành một kết quả hòa giải. Đặc biệt, tư duy pháp lý của nhà thực thi pháp luật bị hạn chế là nếu luật pháp không quy định thì không dám làm. Vì vậy, cần phải có một quy định pháp luật riêng biệt về hòa giải trực tuyến, các thủ tục công nhận kết quả hòa giải trực tuyến...
	Điểm khác biệt lớn nhất là hoà giải trực tuyến được thực hiện qua một công cụ trực tuyến mà các bên tham gia hoà giải không gặp mặt trực tiếp. Theo tôi không cần có quy định pháp luật về hoà giải trực tuyến, vì quy trình, nguyên tắc và bản chất của hoạt động hoà giải trực tuyến không có khác biệt với hoà giải truyền thống. Điểm duy nhất cần cải thiện trong hệ thống pháp luật là minh thị trong luật quyền các bên sử dụng chữ ký điện tử, chữ ký số của các tổ chức tư mà không cần xin cấp giấy phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
	Hoà giải trực tuyến khác với hoà giải truyền thống đó là việc sử dụng công nghệ thông tin để tổ chức một số cuộc họp hoà giải, trao đổi giữa các bên. Không cần thiết phải có quy định pháp luật riêng biệt cho hoà giải trực tuyến nhưng cần sửa đổi các quy định liên quan đến giao dịch điện tử, toà án điện tử... để Toà án và cơ quan thi hành án có thể công nhận văn bản thoả thuận hoà giải thành được lập và ký trực tuyến.
	Quá trình tố tụng online. Cần có qui định pháp luật riêng biệt cho HGTT

	Khác biệt ở phương thức tiến hành. Quy định riêng biệt cho HGTT là cần thiết.
	sử dụng phương tiện internet để hòa giải
Câu 2	Có
	Cần tổ chức tập huấn cho các Hòa giải viên khi giải quyết bằng hòa giải trực tuyến
	Hiện nay vẫn chưa có nội dung này.
	có. Việc tập huấn được thực hiện định kỳ hoặc tham gia các tập huấn cùng các tổ chức hòa giải,
	Có. VMC có hướng dẫn về kỹ thuật điều hành hoà giải trực tuyến cũng như sử dụng các công cụ trực tuyến cho các HGV trực tuyến.
	Kỹ năng, kiến thức cho hoà giải trực tuyến là một phần của tập huấn hoà giải
	Có
	Tùy trung tâm.
	có
Câu 3	Máy móc và đường truyền, việc chuẩn bị trước của hòa giải viên và hướng dẫn các bên kỹ lưỡng, thực hiện nghiệp vụ hòa giải viê sẽ khó hơn so với gặp gỡ trực tiếp...
	Yếu tố bảo mật và sự đảm bảo sự kết nối giữa các bên khi trao đổi, nắm bắt thông tin.
	Cần trao đổi và thống nhất trước với Khách hàng và với đối tác của họ về trình tự, thủ tục thực hiện việc hòa giải trực tuyến, cần có các thỏa thuận về việc các bên đồng ý với việc hòa giải trực tuyến, cần chuẩn bị trang thiết bị tốt cho việc hòa giải trực tuyến và dự trù được các tình huống phát sinh để có sự chuẩn bị từ trước
	Lưu ý việc tham gia của các bên. Khả năng các bên có thể cùng chia sẻ nội
	Thứ nhất: về kỹ năng trình bầy thông qua nền tảng trực tuyến; thứ 2: sự chuẩn bị của các bên về mặt kỹ thuật, internet...để tham gia hòa giải; thứ ba: nội dung của buổi hòa giải có đảm bảo tính bảo mật thông tin không. Thứ tư: kết quả hòa giải và trình tự hòa giải sẽ được xác lập để được pháp luật công nhận.
	1. Vấn đề đảm bảo kết nối (rapporting) giữa HGV với các bên tranh chấp khi không gặp mặt trực tiếp 2. Vấn đề an ninh mạng và quản trị tài liệu trực tuyến 3. Vấn đề kết nối đường truyền và kỹ thuật tách phòng, gộp phòng trực tuyến, kỹ thuật âm thanh và hình ảnh 4. Vấn đề thời lượng hoà giải (trực tuyến thường phải chia thời gian mỗi phiên ngắn hơn so với trực tiếp để tránh các bên và HGV phải làm việc trên máy quá lâu) 5. Vấn đề ký kết thoả thuận hoà giải thành (nếu có) khi các bên ko gặp nhau ký trực tiếp.
	Kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, kỹ năng kiểm soát thời gian và kỹ năng nắm bắt tâm lý của con người tham gia vào hoạt động hoà giải, trao đổi thông qua công nghệ thông tin và chú ý tới việc kiểm soát tính bí mật của quá trình hoà giải.

	1. Hạ tầng internet ổn định, có leased line riêng; 2 HGV cần có kinh nghiệm sử dụng máy tính và các thao tác qua máy tính 3. Kỹ năng hoà giải cần linh hoạt, chủ động hơn face to face
	- Bào mật thông tin - Cách thức tiến hành: nhất là các vấn đề liên quan đến kỷ thuật và IT
	điều kiện kỹ thuật
Câu 4	Lưu ý với đối tác cung cấp giải pháp công nghệ; lưu ý với hòa giải viên và các bên như luôn bật hình khi họp trực tuyến và đăng ký tên chính xác của các thành viên có thẩm quyền tham dự họp.
	Các nội dung được ghi hình cần được lưu trữ tập trung và có mã hõa. Chỉ người có thẩm quyền của trung tâm hòa giải và hòa giải viên tham gia trực tiếp mới được truy cập những nội dung được ghi hình này
	Nền tảng hòa giải trực tuyến, và phần mềm cần có khả năng phát hiện việc ghi hình, ghi âm lại buổi hòa giải. Cần có chế độ share màn hình của người tham gia.
	Thứ nhất: xác định thành phần tham dự, địa điểm tham dự của các bên; thứ 2: áp dụng một số biện pháp kỹ thuật như chống ghi hình, nghe trộm, cử thành phần tham gia hỗ trợ đồng thời giam sát buổi hòa giải.
	Chúng tôi sử dụng email có bảo mật, hệ thống trực tuyến được thiết lập riêng cho VMC, được rà soát các lỗi bảo mật kỹ càng.
	Hoà giải viên, Trung tâm hoà giải cần phải có thoả thuận với các bên tham gia quá trình hoà giải về việc bảo mật thông tin. Đồng thời, hoà giải viên phải có kỹ năng kiểm soát thông tin trong quá trình tiến hành hoà giải bằng phương thức trực tuyến.
	sử dụng kỹ thuật tách phòng họp khi họp riêng với mỗi bên; Bảo mật các dữ liệu chuyển qua các thiết bị điện tử
	Không tiết lộ nội dung các vụ việc.
	mã hóa dữ liệu và sử dụng thiết bị bảo mật phần cứng
Câu 5	Chứng cứ, tài liệu trong hòa giải không mang ý nghĩ nhiều như trong tố tụng. Vì thế, tôi thấy không có khó khăn gì.
	Thực tế là sẽ có một số khó khăn nhất định nhưng không phải là trở ngại lớn, như tài liệu bị thất lạc, giao phát chậm, giao phát nhầm...
	Không, vì thực tế rất nhiều công việc của các cơ quan và chính phủ đã chuyển qua hình thức trực tuyến, văn bản điện tử, chữ ký số.....
	do vấn đề xác thực chứng cứ, tài liệu trực tuyến đang là rào cản nên Trung tâm hòa giải OPIC gần như sau mỗi buổi hòa giải trực tuyến đều phải thực hiện qua việc ghi hình, sau đó gửi các bên để xác ký trực tuyến.
	Khó khăn lớn nhất là người sử dụng (bao gồm cả HGV) cần có thời gian làm quen với việc sử dụng hệ thống platform trực tuyến để nộp tài liệu, trao đổi thông tin cũng như tiến hành phiên hoà giải
	Vấn đề chứng cứ, tài liệu trong quá trình hoà giải sẽ phụ thuộc vào việc công nhận của các bên. Do đó, việc gửi, xác thực chứng cứ, tài liệu trực tuyến không phải là vấn đề khó khăn.
	không
	Các bên có thể gửi tài liệu giấy cho HGV/trung tâm trước phiên hòa giải, HGV có thể đọc các bản giấy này thuận tiện. Trong trường hợp các bên gửi các tài liệu bằng bản mềm (file mềm) thì cần có

	cam kết là các tài liệu này là xác thực, không bị chỉnh sửa và các bên chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc cung cấp tài liệu của mình.
	cơ sở pháp lý
Câu 6	Các ví dụ trên là đúng; ngoài ra, trong các vụ tranh chấp có hòa giải viên là người nước ngoài hoặc có bên nước ngoài, có thể kết hợp cả trực tuyến lẫn trực tiếp để hiệu quả.
	Thương mại điện tử, các giao dịch không quá phức tạp mà các bên có trở ngại về khoảng cách địa lý.
	Có thể phù hợp với tất cả các vụ việc. Tuy nhiên, nên phân kỳ thực hiện. Thời gian đầu, nên áp dụng cho những vụ tranh chấp không phức tạp, hoặc giá trị tranh chấp nhỏ. Khi mô hình hòa giải trực tuyến đã trở nên phổ biến hơn, thì có thể áp dụng cho các tranh chấp phức tạp, có giá trị lớn
	1. Thương mại điện tử. 2.Tính chất vụ việc không phức tạp
	hòa giải trực tuyến nên phù hợp với hòa giải tranh chấp thương mại điện từ mua hàng trực tuyến, giá trị tranh chấp nhỏ, vụ việc không phức tạp.
	HG trực tuyến phù hợp nhất với những giao dịch được xác lập trực tuyến, các giao dịch nhỏ và việc tốn phí tranh tụng là tốn kém không cần thiết hoặc là bất khả thi. Tuy nhiên, trong bối cảnh covid-19, thực tế cho thấy HGTT đã được áp dụng rộng rãi trong các tranh chấp có tính quốc tế, kể cả những vụ kiện có giá trị lớn về xây dựng hay hợp tác đầu tư.
	Hoà giải trực tuyến thích hợp với các vụ việc có giá trị nhỏ, tính chất không quá phức tạp.
	thương mại điện tử, không phụ thuộc vào giá trị tranh chấp, tính chất vụ việc phức tạp hay không phức tạp
	Bất kỳ loại tranh chấp nào.
	Tranh chấp thương mại điện tử, tranh chấp tiêu dùng giá trị nhỏ, tranh chấp xuyên biên giới
Câu 7	Vấn đề bản mềm của Văn bản về kết quả hòa giải thành. Bản mềm với các chữ ký điện tử của các bên và Hòa giải viên có khó khăn gì trong việc công nhận hay không - có lẽ tới giờ chúng ta chưa có trải nghiệm về việc này.
	Chắc chắn là có rào cản về pháp lý do loại hình hòa giải trực tuyến chưa được quy định cụ thể trong các văn bản pháp luật hiện hành, và cũng chưa có hướng dẫn cụ thể từ cơ quan chức năng nên sẽ gặp
	Rào cản có thể là hình thức của quyết định hòa giải thành và việc công nhận và thực thi hòa giải thành.
	do hòa giải trực tuyến ở VN chưa thịnh hành và thiếu cơ chế pháp lý cho không chỉ cho hòa giải trực tuyến mà cả hòa giải truyền thống của Trung tâm hòa giải thương mại ngoài tòa án nên rào cản về thực thi kết quả hòa giải và công nhận một kết quả hòa giải thành cũng như khả năng ngăn chặn một tranh chấp có thể phát sinh tiếp theo sau khi hòa giải thành nhưng chưa được công nhận dẫn đến hòa giải thương mại ngoài tòa án chưa được các bên thực sự yên tâm khi lựa chọn.
	Chúng tôi nhận thấy có rào cản khá lớn về thoả thuận xác thực bằng chữ ký điện tử, pháp luật Việt Nam chưa có quy định rõ ràng nhằm tạo điều kiện cho các giao dịch điện tử, bao gồm thoả thuận hoà giải thành, được xác lập qua phương tiện trực tuyến. Để giải quyết vấn đề này, chúng tôi tạm thời phải thực hiện việc ký văn bản hoà giải thành bằng bản in thoả thuận trực tiếp.

	Các rào cản đến từ quy định pháp luật về yêu cầu thoả thuận hoà giải thành phải có chữ ký của hoà giải viên, các bên. Thủ tục công nhận thoả thuận hòa giải thành theo quy định của BLTTDS 2015 vẫn thực hiện theo hình thức truyền thống. Các thủ tục đề nghị thi hành án cũng vẫn yêu cầu phải thực hiện theo hình thức truyền thống.
	hình thức thỏa thuận trực tuyến chưa được biết đến và sử dụng rộng rãi
	Trong khung cảnh pháp lý hiện thời thì các quy định pháp luật đã đủ.
	Hình thức trực tuyến chưa quy định cụ thể trong luật trọng tài thương mại và bộ luật tố dụng dân sự
Câu 8	Sẽ phát triển nhưng cần thời gian.
	Có. Sự phát triển công nghệ và thay đổi thói quen làm việc sau đại dịch covid sẽ tạo thuận lợi cho việc phát triển hòa giải trực tuyến.
	Sẽ phát triển. Thứ nhất là đại dịch Covid-19 đã làm thay đổi căn bản tư duy và cách làm cũ, khiến con người phải thích nghi với điều kiện và hoàn cảnh mới. Hòa giải trực tuyến ra đời như một hệ quả tất yếu của Covid-19. Thứ hai là Việt Nam cũng ko nằm ngoài xu hướng phát triển chung của hoạt động hòa giải quốc tế. Hiện hòa giải trực tuyến cũng đang được áp dụng và nhân rộng ở nhiều quốc gia trên thế giới
	Sau dịch Covid-19, cộng đồng doanh nghiệp đã quen với hình thức trực tuyến trong công việc, học hành,.Do đó, các hình thức xử lý tranh chấp sẽ ngày càng dễ được chấp nhận hơn và phổ biến hơn.
	phù hợp với xu hướng chung, chắc chắn hòa giải trực tuyến ở VN sẽ phát triển, đặc biệt là khi hành lang pháp lý hoàn thiện.
	Có, vì đây là xu hướng phát triển chung của ADR tại Việt Nam. Covid-19 đã giúp chứng tỏ rằng xu hướng trực tuyến hoá hoà giải là khả thi và giúp tiết kiệm rất nhiều chi phí đi lại. Thong thời gian lâu dài xu thế này vẫn không thay đổi vì mọi người đã quen với môi trường trực tuyến.
	Hoà giải trực tuyến sẽ phát triển cùng với sự phát triển của thương mại điện tử ở Việt Nam
	có nhưng từng bước dần dần
	Sẽ phát triển.
	có vì đang thiếu hạ tầng tư pháp số
Câu 9	Hoàn thiện hơn pháp luật về giao dịch điện tử, chữ ký điện tử/chữ ký số; nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về lợi ích của phương thức hòa giải
	Do hệ thống pháp luật Việt Nam là hệ thống pháp luật thành văn nên cần có văn bản pháp lý hướng dẫn cụ thể về vấn đề này, có thể là Thông tư hướng dẫn
	Nên sớm ban hành Luật hòa giải và cho nghị định tạo hành lang pháp lý cho việc hòa giải trực tuyến.
	cần có một Luật riêng về hòa giải ngoài tòa án, cũng như quy định chi tết về hòa giải trực tuyến, theo hướng một tranh chấp đã được hòa giải thành mặc dù kể cả chưa được tòa án công nhận nhưng được hòa giải thành bởi một trung tâm hòa giải phải là cơ sở pháp lý để Tòa án hoặc trọng tài không tiếp tục thụ lý giải quyết vụ việc, trừ khi nó bị hủy bởi một thủ tục khác.

	Pháp luật về hợp đồng điện tử cần có quy định linh hoạt nhằm cho phép thoả thuận hoà giải, thoả thuận hoà giải thành có thể được xác lập hoàn toàn qua các phương tiện trực tuyến.
	Cần sửa các quy định về hoà giải thương mại, giao dịch điện tử và BLTTDS liên quan đến việc công nhận thoả thuận hoà giải thành. Đồng thời, cần sửa đổi, hoàn thiện các thủ tục hành chính về thi hành án để có thể thực hiện được thủ tục đề nghị thi hành án điện tử.
	tăng cường đào tạo, nâng cao nhận thức, củng cố niềm tin, tạo thói quen sử dụng hòa giải trực tuyến ở Việt Nam.
	Nâng cao nhận thức của cộng đồng doanh nghiệp. Các trung tâm cần có nhiều đợt tập huấn.
	Chính sách ưu đãi đầu tư cho các tổ chức hòa giải trực tuyến

PHỤ LỤC 3: PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP

Tác giả tiến hành phỏng vấn 12 doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại điện tử để tìm hiểu về quan điểm của các doanh nghiệp về khả năng triển khai các phương thức ODR, trong đó có HGTT

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ

1 THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp TMĐT bán hàng

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng CNTT của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Hạ tầng công nghệ của doanh nghiệp khá hiện đại và về cơ bản phù hợp với nguồn lực, cũng như đáp ứng được nhu cầu kinh doanh của doanh nghiệp. Tuy nhiên, khả năng xác thực và tìm hiểu thông tin của các thiết bị công nghệ còn chưa cao lắm.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp chưa gặp phải tranh chấp nào, còn khiếu nại cũng chỉ có dưới 30 khiếu nại một năm. Các vấn đề tranh chấp, khiếu nại chủ yếu xoay quanh lỗi nhập thông tin hàng hóa và các lỗi hình thức khác trong hợp đồng dẫn đến tranh chấp về số lượng, giá cả hàng hóa, bắt nguồn từ sự bất cẩn của đội ngũ nhân viên làm việc trong doanh nghiệp.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp gặp vấn đề với các thủ tục giải quyết tranh chấp, quá rườm rà và phức tạp.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)
Đại diện doanh nghiệp	Pháp luật Việt Nam có độ mở nhất định cho việc thực hiện hoạt động TMĐT, tuy nhiên chưa có quy định cụ thể và phân tách rõ ràng về việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT

Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp chủ yếu sử dụng email
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này nên được áp dụng cho một phần trong quá trình giải quyết tranh chấp và cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 2

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp TMĐT bán hàng

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng CNTT của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp có một hạ tầng cơ sở công nghệ - thông tin tương đối hiện đại và theo kịp thế giới, và tính hiệu quả của hạ tầng này so với nguồn lực hiện có của doanh nghiệp cũng tương đối cao. Trong đó, khả năng mã hóa, bảo mật của các thiết bị công nghệ - thông tin là rất cao, nhưng khả năng xác thực, truy xuất và tìm hiểu thông tin của các thiết bị này vẫn còn thấp, ở mức trung bình. Khả năng sử dụng các thiết bị công nghệ - thông tin của bộ phận giải quyết tranh chấp cũng ở mức trung bình.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Trung bình một năm doanh nghiệp nhận được dưới 30 khiếu nại và tham gia vào 1-2 vụ tranh chấp. Nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp là do lỗi của bên cung cấp sàn giao dịch TMĐT.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Những khó khăn chủ yếu doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp là khó khăn trong việc cung cấp, xác minh bằng chứng là dữ liệu điện tử và vấn đề bảo mật trong quá trình giải quyết tranh chấp.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)

Đại diện doanh nghiệp	Việt Nam cũng đã có Cục TMĐT và CNTT là cơ quan tham mưu chuyên trách về hoạt động TMĐT. Ngoài ra, pháp luật Việt Nam về TMĐT đã

	có một số văn bản hướng dẫn việc thực hiện và quản lý hoạt động TMĐT, cũng như quy định về tính hợp pháp của thông điệp dữ liệu, chứng từ điện tử, và cũng có độ mở nhất định cho các hoạt động TMĐT. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể và phân tách rõ ràng về việc giải quyết tranh chấp và chưa có sự thống nhất hợp lý khi quy định về chứng cứ là dữ liệu điện tử.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp có sử dụng điện thoại, fax và email.
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này rất cần thiết và nên được áp dụng cho toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp. Phương thức này nên áp dụng cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 3

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp TMĐT bán hàng

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng CNTT của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Hạ tầng công nghệ của doanh nghiệp hiện đại và đáp ứng được nhu cầu kinh doanh của doanh nghiệp rất tốt. Khả năng xác thực, truy xuất thông tin và khả năng mã hóa, bảo mật của các thiết bị công nghệ cũng rất cao. Tuy nhiên, khả năng sử dụng các thiết bị này của bộ phận giải quyết tranh chấp còn thấp so với bản thân nền tảng công nghệ và chỉ ở mức trung bình.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Trung bình doanh nghiệp nhận được dưới 30 khiếu nại và 1-2 vụ tranh chấp một năm. Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp liên quan đến quyền và nghĩa vụ trong hợp đồng, ngoài ra còn có vấn đề lỗi nhập thông tin hàng hóa, và các lỗi hình thức khác dẫn đến tranh chấp về số lượng, giá cả hàng hóa. Nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp chủ yếu bắt nguồn từ việc hai bên không tìm hiểu kỹ hợp đồng giao kết.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Thời gian giải quyết tranh chấp kéo dài, chi phí giải quyết lớn và hai bên tranh chấp ở cách xa nhau, gặp phải khó khăn trong việc gặp mặt nhau do khoảng cách lớn và chênh lệch múi giờ.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)

Đại diện doanh nghiệp	Thuận lợi: Việt Nam có Cục TMĐT giúp tham mưu, hướng dẫn thực hiện các hoạt động TMĐT, có các quy định pháp luật điều chỉnh hoạt động này, và đã quy định về giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử, chứng từ điện tử. Khó khăn: Chưa có quy định rõ ràng về giải quyết tranh chấp trong TMĐT và hướng dẫn cụ thể về việc thực hiện nghĩa vụ sau tranh chấp. Ngoài ra, cũng chưa có sự thống nhất và hợp lý khi quy định về chứng từ là dữ liệu điện tử và có chế tài xử phạt vi phạm trong TMĐT.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp sử dụng điện thoại, fax, email
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này nên được áp dụng cho một phần trong quá trình giải quyết tranh chấp và cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 4

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp TMĐT bán hàng

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Nhìn chung hạ tầng công nghệ - thông tin và khả năng sử dụng công nghệ - thông tin của doanh nghiệp còn tương đối thấp. Tính hiện đại, cập nhật so với thế giới; cũng như tính hiệu quả của hạ tầng công nghệ - thông tin so với nguồn lực hiện có của doanh nghiệp nằm ở mức trung bình. Trong khi đó, khả năng xác thực, truy xuất, tìm hiểu thông tin, cũng như khả năng mã hóa, bảo mật của các thiết bị công nghệ - thông tin vẫn ở mức tương đối thấp. Khả năng sử dụng các thiết bị công nghệ - thông tin của bộ phận giải quyết tranh chấp của doanh nghiệp cũng còn thấp.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Một năm doanh nghiệp nhận được dưới 30 khiếu nại nhưng chưa tham gia vào một vụ tranh chấp nào. Nguyên nhân xảy ra tranh chấp, khiếu nại chủ yếu bắt nguồn từ việc doanh nghiệp chưa có một cơ chế phòng ngừa rủi ro về dữ liệu điện tử hiệu quả.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Do doanh nghiệp chưa tham gia vào một vụ tranh chấp nào nên những khó khăn chủ yếu nằm ở vấn đề thời gian giải quyết kéo dài và chi phí lớn, gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)

Đại diện doanh nghiệp	Pháp luật Việt Nam về TMĐT nhìn chung có thuận lợi là đã có một số văn bản hướng dẫn việc thực hiện và quản lý hoạt động TMĐT, đã có quy định về tính hợp pháp của thông điệp dữ liệu, chứng từ điện tử, và cũng có độ mở nhất định cho các hoạt động TMĐT. Ngoài ra, Việt Nam cũng đã có Cục TMĐT là cơ quan chuyên trách về hoạt động này. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể và phân tách rõ ràng về việc giải quyết tranh chấp.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp chủ yếu chỉ sử dụng điện thoại và fax.
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Theo doanh nghiệp, phương thức này chỉ nên được áp dụng trong một phần hoặc trong một vài giai đoạn của quá trình giải quyết tranh chấp và áp dụng cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 5

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp TMĐT cung ứng dịch vụ

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Hạ tầng công nghệ của doanh nghiệp về cơ bản khá hiện đại và đạt hiệu quả khá cao so với nguồn lực hiện có. Các thiết bị công nghệ doanh nghiệp trang bị có khả năng xác thực, truy xuất thông tin và khả năng mã hóa, bảo mật tương đối cao. Bộ phận giải quyết tranh chấp của doanh nghiệp cũng có thể sử dụng các thiết bị công nghệ tốt.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Một năm trung bình doanh nghiệp nhận được dưới 30 khiếu nại và không có tranh chấp nào. Vấn đề khiếu nại bao gồm những vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ trong hợp đồng cũng như liên quan đến vấn đề tên miền. Những khiếu nại bắt nguồn từ nguyên nhân các bên chưa tìm hiểu kỹ về hợp đồng giao kết, lại thiếu hiểu biết về pháp luật. Ngoài những nguyên nhân đó thì khiếu nại còn bắt nguồn từ sự thiếu trách nhiệm và bất cẩn của đội ngũ nhân viên trong doanh nghiệp.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Quá trình giải quyết khiếu nại thường kéo dài, doanh nghiệp cũng không nắm vững được pháp luật về TMĐT và các pháp luật khác có liên quan. Ngoài ra, sự phức tạp của các thủ tục giải quyết tranh chấp cũng là một trong những vấn đề có thể tạo khó khăn cho doanh nghiệp.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)

Đại diện doanh nghiệp	Theo doanh nghiệp, thuận lợi lớn nhất là Việt Nam đã có Cục TMĐT là cơ quan chuyên trách của nhà nước trong lĩnh vực TMĐT. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam vẫn thiếu sự thống nhất và hợp lý khi quy định về chứng cứ là dữ liệu điện tử.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp chủ yếu sử dụng điện thoại, fax, email và chat room/Messenger.
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này chỉ nên áp dụng cho một phần trong quá trình giải quyết tranh chấp và cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.
Tác giả	Doanh nghiệp có kiến nghị gì với các cơ quan giải quyết tranh chấp và Nhà nước về vấn đề này không?
Đại diện doanh nghiệp	Nên xây dựng một cơ chế giải quyết các vấn đề nhanh chóng và phù hợp với từng quy mô doanh nghiệp, từng gói giá trị sản phẩm.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 6

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp TMĐT cung ứng dịch vụ

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp khá tự hào với hạ tầng công nghệ - thông tin hiện có của mình, với một hệ thống hiện đại và đạt hiệu quả cao. Khả năng xác thực, truy xuất và tìm hiểu thông tin của các thiết bị công nghệ và khả năng sử dụng các thiết bị này của bộ phận giải quyết tranh chấp của doanh nghiệp cũng rất cao. Tuy nhiên, khả năng mã hóa, bảo mật của các thiết bị được sử dụng không cao lắm.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp nhận được trung bình dưới 30 khiếu nại một năm và chưa gặp phải vụ tranh chấp nào. Nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp là do các bên chưa tìm hiểu kỹ về hợp đồng giao kết và thiếu hiểu biết về pháp luật.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp thấy việc giải quyết tranh chấp tốn nhiều thời gian, chi phí, làm chậm trễ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Ngoài ra, doanh nghiệp cũng không nắm vững pháp luật về TMĐT và các pháp luật có liên quan.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)

Đại diện doanh nghiệp	Việt Nam có Cục TMĐT và cũng đã có một số văn bản hướng dẫn việc thực hiện và quản lý hoạt động TMĐT giúp doanh nghiệp dễ dàng thực hiện các hoạt động của mình hơn. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam chưa

	có quy định cụ thể và phân tách rõ ràng về việc giải quyết tranh chấp và chưa có sự thống nhất hợp lý khi quy định về chứng cứ là dữ liệu điện tử.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp có sử dụng điện thoại, fax, email cũng như Messenger
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này nên được áp dụng cho toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp và áp dụng cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 7

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Đại lý du lịch trực tuyến

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Hiện tại doanh nghiệp đã trang bị khá đầy đủ trang thiết bị công nghệ tương đối hiện đại cho hoạt động dịch vụ du lịch trực tuyến. Tuy nhiên, những trang thiết bị này mới chỉ đủ phục vụ nhu cầu của doanh nghiệp chứ so trên mặt bằng chung mới chỉ dừng ở mức trung bình, không quá vượt trội.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp chưa gặp phải tranh chấp nào, còn khiếu nại cũng chỉ có dưới 30 khiếu nại một năm. Các vấn đề tranh chấp, khiếu nại chủ yếu xoay quanh lỗi nhập thông tin hàng hóa và các lỗi hình thức khác trong hợp đồng dẫn đến tranh chấp về số lượng, giá cả hàng hóa, bắt nguồn từ sự bất cẩn của đội ngũ nhân viên làm việc trong doanh nghiệp.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Thời gian giải quyết khiếu nại, tranh chấp kéo dài là khó khăn lớn nhất doanh nghiệp gặp phải.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)
Đại diện doanh nghiệp	Pháp luật Việt Nam có độ mở nhất định cho việc thực hiện hoạt động TMĐT, tuy nhiên chưa có quy định cụ thể và phân tách rõ ràng về việc giải quyết tranh chấp trong TMĐT

Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp sử dụng điện thoại, fax, email
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này nên được áp dụng cho một phần trong quá trình giải quyết tranh chấp và cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 8

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Nhìn chung doanh nghiệp có hạ tầng công nghệ - thông tin rất hiện đại, đạt hiệu quả cao với hệ thống các thiết bị có khả năng xác thực, truy xuất, tìm hiểu thông tin; cũng như khả năng mã hóa, bảo mật cao. Ngoài ra, bộ phận giải quyết tranh chấp của doanh nghiệp cũng có trình độ và có khả năng sử dụng công nghệ tốt.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp nhận được trung bình trên 50 khiếu nại một năm và đã gặp phải 1 – 2 vụ tranh chấp. Các vấn đề tranh chấp bao gồm lỗi nhập thông tin cùng các lỗi về hình thức khác trên hợp đồng, tranh chấp liên quan đến tên miền và lừa đảo qua mạng. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến những tranh chấp trên, trong đó bao gồm việc chưa có sự tìm hiểu đầy đủ thông tin của đối tác, do sự bất cẩn của đội ngũ nhân viên, sự thiếu hiểu biết về pháp luật của các bên và cũng xuất phát từ vấn đề cạnh tranh không lành mạnh.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Trong quá trình giải quyết tranh chấp, những khó khăn doanh nghiệp gặp phải bao gồm những vấn đề liên quan đến thời gian, chi phí lớn; thủ tục giải quyết tranh chấp rườm rà và phức tạp trong khi đó các bên lại không nắm vững pháp luật. Ngoài ra, vấn đề khoảng cách địa lý, chênh lệch múi giờ giữa các bên cũng là một trong những khó khăn doanh nghiệp gặp phải.

Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)
Đại diện doanh nghiệp	Thuận lợi bao gồm việc đã có các văn bản hướng dẫn việc thực hiện và quản lý hoạt động TMĐT, cũng như các quy định này cũng có độ mở nhất định cho hoạt động TMĐT. Ngoài ra, Việt Nam cũng đã có một cơ quan chuyên trách về TMĐT là Cục TMĐT và CNTT. Còn khó khăn thì Việt Nam chưa có quy định cụ thể và rõ ràng về giải quyết tranh chấp trong TMĐT và cũng chưa có hướng dẫn cụ thể về thực hiện nghĩa vụ sau tranh chấp.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp chủ yếu làm việc trực tiếp nhưng có sử dụng điện thoại, fax, email và Messenger
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này có thể áp dụng được cho toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp và cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 9

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp cung cấp sàn giao dịch TMĐT

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp có một hạ tầng cơ sở công nghệ hiện đại và phù hợp với nguồn lực hiện có. Khả năng xác thực, tìm hiểu thông tin và khả năng mã hóa, bảo mật của các thiết bị công nghệ rất tốt. Bộ phận giải quyết tranh chấp cũng có thể sử dụng tương đối các thiết bị công nghệ.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Số lượng khiếu nại một năm là khoảng trên 50, còn tranh chấp thì khoảng trên 5 vụ. Các vấn đề tranh chấp, khiếu nại chủ yếu xoay quanh lỗi nhập thông tin hàng hóa và các lỗi hình thức khác trong hợp đồng dẫn đến tranh chấp về số lượng, giá cả hàng hóa. Nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp thường là người bán hàng trên sàn giao dịch cung cấp hàng hóa không đúng với mô tả hoặc chất lượng kém dẫn đến người mua khiếu nại.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Khó khăn lớn nhất là khó khăn trong việc cung cấp, xác minh bằng chứng là dữ liệu điện tử, đặc biệt là trong việc xác thực tính chính xác của các thông tin do người mua, người bán cung cấp.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)
Đại diện doanh nghiệp	Pháp luật Việt Nam có độ mở nhất định cho việc thực hiện hoạt động TMĐT, tuy nhiên chưa có những hướng dẫn cụ thể về thực hiện nghĩa vụ

	sau tranh chấp TMĐT và chưa có chế tài phù hợp để xử lý vi phạm trong TMĐT.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp sử dụng điện thoại, fax, email.
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này nên được áp dụng cho một phần trong quá trình giải quyết tranh chấp và cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 10

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp cung cấp sàn giao dịch TMĐT

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Hạ tầng cơ sở công nghệ - thông tin của doanh nghiệp rất hiện đại và đạt được hiệu quả rất cao so với các doanh nghiệp khác cùng khu vực. Khả năng xác thực, tìm hiểu thông tin và khả năng mã hóa, bảo mật của các thiết bị công nghệ - thông tin cũng rất cao. Bộ phận giải quyết tranh chấp cũng sử dụng được tốt các thiết bị công nghệ.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp nhận được trung bình trên 50 khiếu nại nhưng chưa gặp phải vụ tranh chấp nào. Vấn đề khiếu nại, tranh chấp liên quan đến lỗi nhập thông tin của hàng hóa, dịch vụ hoặc các lỗi về hình thức khác trong hợp đồng dẫn đến tranh chấp về số lượng, giá cả hàng hóa. Ngoài ra doanh nghiệp cũng đã từng gặp khiếu nại liên quan đến vấn đề lừa đảo qua mạng. Nguyên nhân dẫn đến khiếu nại của doanh nghiệp là do chưa tìm hiểu kỹ về hợp đồng giao kết, thông tin đầy đủ về đối tác và do sự bất cẩn, thiếu trách nhiệm của đội ngũ nhân viên.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Thời gian giải quyết tranh chấp kéo dài, chi phí giải quyết tranh chấp lớn là những khó khăn chủ yếu doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)

Đại diện doanh nghiệp	Về thuận lợi, Việt Nam đã có một số văn bản hướng dẫn việc thực hiện và quản lý hoạt động TMĐT và quy định về giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu, chứng từ điện tử. Còn về khó khăn, Việt Nam vẫn chưa có hướng dẫn cụ thể về việc thực hiện nghĩa vụ sau tranh chấp và cũng chưa có chế tài xử phạt phù hợp để xử lý vi phạm.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp sử dụng điện thoại, fax, email và Messenger.
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này nên được áp dụng cho toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp và áp dụng cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 11

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp cung cấp sàn giao dịch TMĐT

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Nhìn chung hạ tầng cơ sở công nghệ - thông tin của doanh nghiệp so với các doanh nghiệp khác cùng khu vực khá vượt trội về tính hiện đại và hiệu quả. Khả năng xác thực, tìm hiểu thông tin và khả năng mã hóa, bảo mật của các thiết bị công nghệ - thông tin cũng rất cao. Khả năng sử dụng các thiết bị này của bộ phận giải quyết tranh chấp cũng khá cao.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Trung bình doanh nghiệp nhận được khá nhiều khiếu nại một năm (trên 50 khiếu nại) nhưng chưa tham gia vụ tranh chấp nào. Vấn đề khiếu nại, tranh chấp liên quan đến lỗi nhập thông tin của hàng hóa, dịch vụ hoặc các lỗi về hình thức khác trong hợp đồng dẫn đến tranh chấp về số lượng, giá cả hàng hóa. Ngoài ra doanh nghiệp cũng đã từng gặp khiếu nại liên quan đến vấn đề lừa đảo qua mạng. Nguyên nhân dẫn đến khiếu nại của doanh nghiệp là do chưa tìm hiểu kỹ về hợp đồng giao kết, thông tin đầy đủ về đối tác. Ngoài ra, sự bất cẩn, thiếu trách nhiệm của đội ngũ nhân viên và sự thiếu hiểu biết về pháp luật của các bên cũng là những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại của doanh nghiệp.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?

Đại diện doanh nghiệp	Thời gian giải quyết tranh chấp kéo dài, chi phí giải quyết tranh chấp lớn, cũng như khoảng cách địa lý giữa các bên, sự chênh lệch về múi giờ là những khó khăn doanh nghiệp gặp phải. Ngoài ra, doanh nghiệp cũng không nắm vững được pháp luật.

Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)
Đại diện doanh nghiệp	Việt Nam đã có một số văn bản hướng dẫn việc thực hiện và quản lý hoạt động TMĐT. Tuy nhiên, vẫn chưa có quy định cụ thể và phân tách rõ ràng về giải quyết tranh chấp trong TMĐT.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp sử dụng điện thoại, fax, email và Messenger.
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này nên được áp dụng cho toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp và áp dụng cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

PHIẾU PHỎNG VẤN CÁC DOANH NGHIỆP SỐ 12

THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP:

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp cung cấp sàn giao dịch TMĐT

PHẦN CÂU HỎI PHỎNG VẤN:

Tác giả	Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về việc sử dụng công nghệ -thông tin của doanh nghiệp so với mặt bằng chung các doanh nghiệp TMĐT trong khu vực?
Đại diện doanh nghiệp	Hạ tầng công nghệ - thông tin của doanh nghiệp hiện đại; phù hợp với nguồn lực hiện có và đáp ứng được nhu cầu kinh doanh của doanh nghiệp. Khả năng xác thực, truy xuất thông tin và khả năng mã hóa, bảo mật của các thiết bị công nghệ - thông tin sử dụng trong doanh nghiệp tương đối tốt. Khả năng sử dụng các thiết bị này của bộ phận giải quyết tranh chấp ở mức trung bình.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết trung bình một năm doanh nghiệp có bao nhiêu khiếu nại, tranh chấp? Các vấn đề khiếu nại, tranh chấp mà doanh nghiệp gặp phải cũng như những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp đó?
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp nhận được trung bình dưới 30 khiếu nại và 1 – 2 vụ tranh chấp một năm. Vấn đề tranh chấp chủ yếu xoay quanh lỗi nhập thông tin của hàng hóa, dịch vụ hoặc các lỗi về hình thức khác trên hợp đồng, gây ra tranh chấp về giá cả, số lượng hàng hóa. Nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tranh chấp là do các bên chưa tìm hiểu kỹ về hợp đồng giao kết và bản thân doanh nghiệp cũng chưa có biện pháp phòng ngừa rủi ro về dữ liệu điện tử.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải khi giải quyết tranh chấp về TMĐT?
Đại diện doanh nghiệp	Việc giải quyết tranh chấp tốn nhiều thời gian, chi phí, làm ảnh hưởng hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Thêm vào đó, việc cung cấp chứng cứ là dữ liệu điện tử và việc thực hiện phán quyết cũng gặp nhiều khó khăn. Ngoài ra, vấn đề bảo mật thông tin trong giải quyết tranh chấp cũng là vấn đề doanh nghiệp quan tâm đến.
Tác giả	Quý doanh nghiệp đánh giá như thế nào về tình trạng pháp luật TMĐT của Việt Nam? (thuận lợi và khó khăn)

Đại diện doanh nghiệp	Việt Nam đã có một số văn bản hướng dẫn việc thực hiện và quản lý hoạt động TMĐT và pháp luật về TMĐT cũng có một độ mở nhất định. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam vẫn còn nhiều bất cập như chưa có quy định cụ thể và phân tách rõ ràng về giải quyết tranh chấp trong TMĐT, sự thống nhất và hợp lý khi quy định về chứng cứ là dữ liệu điện tử, và hướng dẫn cụ thể về thực hiện nghĩa vụ sau tranh chấp TMĐT. Ngoài ra, cũng chưa có chế tài phù hợp để xử lý vi phạm trong hoạt động này.
Tác giả	Xin Quý doanh nghiệp chi biết trong quá trình giải quyết tranh chấp, doanh nghiệp đã sử dụng công cụ hỗ trợ nào? (Ví dụ như điện thoại, fax, email, video call, Hội nghị truyền hình (video conference), chat room)
Đại diện doanh nghiệp	Doanh nghiệp có sử dụng điện thoại, fax và email.
Tác giả	Câu 10: Nếu có một phương thức giải quyết các tranh chấp, khiếu nại được thực hiện hoàn toàn trên không gian mạng (thông qua email, skype, tin nhắn, diễn đàn trực tuyến...) giúp doanh nghiệp giải quyết tranh chấp thì doanh nghiệp có sẵn sàng áp dụng trong các quá trình thương lượng, hòa giải hay các giai đoạn trong thủ tục trọng tài, tòa án không? Và theo đánh giá của doanh nghiệp, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nên được áp dụng cho tranh chấp có giá trị là bao nhiêu?
Đại diện doanh nghiệp	Phương thức này nên được áp dụng cho một phần hoặc một vài giai đoạn của quá trình giải quyết tranh chấp và áp dụng cho các tranh chấp có giá trị dưới 100 triệu đồng.

DANH SÁCH CÔNG TRÌNH

1. 2022, Legal regulations on online mediation and several recommendations for Vietnam, Tạp chí Công Thương, 0866-7786
2. 2020**,** Xây dựng nền tảng hòa giải trực tuyến ở Châu âu và một số đề xuất cho Việt Nam, Tạp chí Nghiên cứu châu âu, 0868-3581
3. 2020, Giải quyết tranh chấp bằng Trọng tài trực tuyến tại Trung Quốc và một số đề xuất cho Việt Nam, Tạp chí nghiên cứu Trung Quốc, 0868-3670.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Trần Phương Anh, 2021, Vấn đề công nhận và cho thi hành phán quyết của trọng tài trực tuyến – quy định của pháp luật quốc tế và Việt Nam, tham luận tại hội thảo thực trạng pháp luật, thực tiễn áp dụng hiện nay về giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài, hòa giải trực tuyến do Viện Khoa học Pháp lý tổ chức năm 2021.
2. Trần Việt Anh, 2022, "những thách thức khi sử dụng hòa giải thương mại tại Việt Nam: phân tích từ góc độ doanh nghiệp", Hội thảo Hòa giải thương mại tại Việt Nam: Thực trạng và triển vọng tương lai, Tổ chức tại Trường đại học Ngoại thương ngày 29/08/2022.
3. Hà Công Anh Bảo, 2015, Luận án giải quyết tranh chấp hợp đồng thương mại dịch vụ tại Việt Nam, Trường đại học Ngoại thương.
4. Thạch Bình, 2018, "Hổng pháp lý tranh chấp trực tuyến", Thời báo Ngân hàng.
5. Hoàng Thị Kim Chi, 2021, "Xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam - kết quả bước đầu và những vấn đề cần tiếp tục đẩy mạnh", Tạp chí Tổ chức Nhà nước
6. Cục Thương mại điện tử và CNTT, 2017, *Sách trắng Thương mại điện tử Việt Nam năm 2017 và năm 2020.*
7. JIAN, T., 2021. *Phương thức hòa giải thương mại trong giải quyết tranh chấp thương mại*.
8. Nguyễn Thị Minh, 2012, Hòa giải thương mại – Thực trạng hoạt động và xu hướng phát triển tại Việt Nam, Tạp Chí Dân chủ và pháp luật, Số Chuyên đề Pháp luật hòa giải 2012.
9. Đặng Thị Minh Ngọc, 2022, Quy định về chế độ bảo mật trong hòa giải thương mại của Việt Nam: thực trạng và giải pháp hoàn thiện. Hội thảo Hòa giải thương mại tại Việt Nam: Thực trạng và triển vọng tương lai, Tổ chức tại Trường đại học Ngoại thương ngày 29/08/2022.
10. Lê Hồng Hạnh (chủ nhiệm), 2010, Hoàn thiện pháp luật và thiết chế giải quyết tranh chấp ngoài tố tụng tư pháp, Đề tài khoa học cấp Bộ, Viện Khoa học pháp lý
11. L.Mulcahy và các tác giả, Trung gian Hòa giải các vụ kiện về thiếu trách nhiệm trong y tế: một giải pháp cho tương lai?, NHS Executive, 2000, tr. XVII.
12. Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam, 2017, *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam năm 2017*

13. Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam, 2019, *Báo cáo Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam năm 2019*

14. Dương Quỳnh Hoa (2020), "Giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam", Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, số 19 (419), tháng 10/2020.
15. Hòa giải thương mại (Chương 5, Sách Trắng EUROCHAM 2020), VIAC.
16. J.Wall và A.Lynn, "Trung gian Hòa giải: điểm lại hiện trạng" (1993), 37, Nguyệt san giải quyết xung đột, tr.160-169.
17. Elaine M. Landy, Di chuyển xung quanh tổ chức mới: Tiềm năng xung đột trong môi trường trực tuyến, 16 Đàm phán. J. 133 (2000)
18. Naoki Maekawa, 2022, Hoạt động thực tiễn về trọng tài và tòa án, chương trình hội thảo "pháp luật, kinh nghiệm của Nhật Bản, Việt Nam và quốc tế về giải quyết tranh chấp hợp đồng thương mại quốc tế bằng phương thức trọng tài, hòa giải, Do Bộ Tư pháp và Jica tổ chức tháng 2/2022 tại Hà Nội
19. Nguyễn Thị Mơ, Hoàng Ngọc Thiết, 2008, Giáo trình pháp lý đại cương, NXB Giáo dục.
20. Monnerat, I., 2021. *Tòa án Trọng tài Quốc tế Luân Đôn - LCIA • Trọng tài quốc tế*.
21. Nguyễn Hưng Quang, 2021, 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, hòa giải trực tuyến tại Việt Nam, Hội Thảo Thực trạng pháp luật, thực tiễn áp dụng hiện nay về GQTC thương mại bằng trọng tài, hòa giải trực tuyến, Bộ tư pháp tổ chức.
22. F.E.A.Sander và S.B.Goldberg, "Giải tỏa nỗi lo không cần thiết: Cẩm nang hướng dẫn thân thiện với người lựa chọn ADR" (1994), Nguyệt san Đàm phán, tr.55.
23. Lê Minh Tâm, 1992, Một số vấn đề lý luận và thực tiễn áp dụng và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam, luận án Phó tiến sỹ luật học, Viện Khoa học Xã hội Việt nam.
24. Lê Văn Thiệp, 2016, *Luận án Tiến sĩ Luật học, Pháp luật thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay*, Học viện Khoa học xã hội.
25. Thomas Schultz và cộng sự, Giải quyết tranh chấp trực tuyến: Tình trạng của nghệ thuật và các vấn đề, 10 Univ. Genève 37 (2001)
26. Tạp chí Toà án Nhân dân điện tử (2019), Hoà giải viên trong toà không nên bao gồm luật sư hay chuyên gia ngành luật nói chung.
27. Nguyễn Bích Thảo, 2010, Hiệu lực của thỏa thuận trong hòa giải tranh chấp thương mại, Tạp Chí Dân chủ và pháp luật, số 8(221)/2010.
28. Phan Thị Thanh Thuỷ (2015), "Những vấn đề lý luận về giải quyết tranh chấp thương mại bằng các biện pháp thay thế", Khoa học kiểm sát, số 08/2015, trang 11.

29. 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, tr. 40.
30. Tư vấn pháp luật Việt Nam (2021), Vai trò của luật sư trong quá trình hoà giải.
31. 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.
32. UNCITRAL Model Law on International Commercial Mediation and International Settlement Agreements Resulting from Mediation, 2018, UNCITRAL.
33. UNDP, 2012, SÁNG KIẾN QUẢN LÝ VỀ GIỚI VÀ CHÍNH SÁCH KINH TẾ ở Châu Á và Thái Bình Dương, Giới và thương mại,
34. Viện Khoa học pháp lý – Bộ Tư pháp, 2018, *Giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương pháp trực tuyến (Online Dispute Resolution – ODR*).
35. Quang Vũ - Xuân Tùng (2021), "Thủ tướng: Phát triển Chính phủ điện tử là một điểm sáng nổi bật trong nhiệm kỳ", Trang tin điện tử tổng hợp Ban Nội chính Trung ương

Tiếng Anh

36. Alan Gaitenby, The Fourth Party Rises: Evolving Environments of Online Dispute Resolution, 38 U. Tol. L. Rev. 371 (2006)
37. Ayelet Sela, Can Computers Be Fair: How Automated and Human-Powered Online Dispute Resolution Affect Procedural Justice in Mediation and Arbitration, 33 Ohio St. J. on Disp. Resol. 91 (2018)
38. Aura Esther Vilalta, 2010, Legal framework and harmonization of ADR/ODR methods, Journal of Law and Conflict Resolution
39. Bollen, K. N. L., Verbeke, A. L., & Euwema, M. C. (2014). Computers work for women: Gender differences in esupported divorce mediation. Computers in Human Behavior, 30, 230–237.
40. Carneiro D., Analide C., Novais P., Neves J., An Evolutionary Approach to Generate Solutions for Conflict Scenarios, in Hybrid Artificial Intelligent Systems, Lecture Notes in Computer Science, 2012, Volume 7208/2012, 440-451, (HAIS 2012), 10.1007/978-3-642-28942-2_40

41. Cortes P (2008). «Accredited Online Dispute Resolution Services: Creating European Legal Standards for Ensuring Fair and Effective Processes». Information and Communications Technology Law 17(3): 221-237
42. Debi Miller-Moore, ODR at the AAA: Online Dispute Resolution in Practice, 38 U. Tol. L. Rev. 395 (2006)
43. Dorcas Quek Anderson, A Coming of Age for Mediation in Singapore, 29 SAcLJ 275 (2017)
44. E. Casey Lide, ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute Resolution in Online Commerce, Intellectual Property and Defamation, 12 Ohio St. J. on Disp. Resol. 193 (1996)
45. Eddie Hurter, An Analysis of a New State of the Art South African Online Dispute Resolution System, 16 S. Afr. Mercantile L.J. 779 (2004), tr. 780
46. Ethan Katsh &Janet Rifkin, Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts In Cyberspace 56 (2001)
47. Gabrielle kaufmann-kohler & thomas schultz, online dispute resolution: challenges for contemporary justice 7 (2004).
48. Gergely L. Snzoke, "How (not) to Regulate mediation the Effects of the Strict Hungarian Provisions on Online Mediation" (2008), 2 Masaryk U. J.L. & Tech. 147, Tr. 149-150.
49. Goffman E., 1969, The Presentation of Sell in Everyday Life, 1959, London, Penguin, p. 90
50. Johnson, N., Cooper, R. B., & Chin, W. W. (2009). Anger and flaming in computer-mediated negotiation among strangers. Decision Support Systems, 46(3), 660–672.
51. Julia Hornle, Online Dispute Resolution: The Emperor's New Clothes, 17 Int'l Rev. L. Computers & Tech. 27 (2003)
52. Lai, H., Lin, W. J., & Kersten, G. E. (2010). The importance of language familiarity in global business e-negotiation. Electronic Commerce Research and Applications, 9(6), 537–548.
53. Lawson, P. (2002). Disputes in cyberspace: online dispute resolution for consumers in cross-borderdisputes –an international survey. SBN 19023 91 31 62 Consumers International, Canada
54. Moore, Christopher W.. The Mediation Process : Practical Strategies for Resolving Conflict, NXB John Wiley & Sons, Incorporated, 2014, trang 182.
55. Pablo Cortes, Accredited Online Dispute Resolution Services: Creating European Legal Standards for Ensuring Fair and Effective Processes, 17 Info. & Comm. Tech. L. 221 (2008)

56. Patrikios, A. (2008). The role of transnational online arbitration in regulating cross-border e-business - Part I. Computer Law and Security Report, 24(2), 66–76.
57. Rebecca Brennan, Mismatch.con: Online Dispute Resolution and Divorce, 13 CARDOZO J. CONFLICT RESOL. 197, 211 (2011).
58. Robert J. Condlin, Online Dispute Resolution: Stinky, Repugnant, or Drab, 18 Cardozo J. Conflict Resol. 717(2017)
59. Stephen B. Goldberg, The Secrets of Successful Mediators, Negotiation Journal, 2005
60. Suzanne Van Arsdale, User Protection in Online Dispute Resolution, 21 Harv. Negot. L. Rev. 107 (2015)
61. Van den Herik, H. J., Plaat, a., Levy, D. N. L., & Dimov, D. (2014). Plagiarism in game programming competitions. Entertainment Computing, 5(3), 173– 187.
62. Van Kleef, G. A., & De Dreu, C. K. W. (2010). Longer-term consequences of anger expression in negotiation: Retaliation or spill-over? Journal of Experimental Social Psychology, 46, 753-760
63. Tang, Z. (2007). An effective dispute resolution system for electronic consumer contracts. Computer Law and Security Report, 23(1), 42–52.
64. Rabinovich-Einy, Technology and Dispute Resolution: Contribution of the Internet to the Mediation Revolution, U. HAIFA J. 3,4 (2006). supra note 27. For an additional example of how technology might alter the actual dispute resolution process
65. S. Abernathy, "The Square Trade Experience in Online and Offline Disputes", Proceedings of the 2003 United Nations Forum on ODR.
66. Steve Abernethy, 2003, *Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Systems,* Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003.
67. Ha Cong Anh Bao & Joane Katz, 2017, *Building the competitive advantages through Online Dispute Resolution: The Situation in Vietnam,* Asia Pacific Mediation Forum Conference 2017.
68. J.M. Brett *et al*., "Sticks and Stones: Language, Face, and Online Dispute Resolution", *Academy of Management Journal* (2007).
69. S.R. Cole and K.M. Blankley, "Online Mediation: Where We Have Been, Where We Are Now, and Where We Should Be", U. Tol. L. Rev. (2006).
70. Communication from the Commission on Widening Consumer Access to Alternative Dispute Resolution, COM (2001) 161 bản cuối (tháng 4, 2001).

71. Jo DeMars; Susan Nauss Exon; Kimberlee K. Kovach and Colin Rule, Virtual Virtues: Ethical Considerations for an Online Dispute Resolution Practice, 17 Disp. Resol. Mag. 6 (2010).
72. Joel B. Eisen, Are We Ready for Mediation in Cyberspace? (1998), ghi chú số 65, tr 1310.
73. Joel B. Eisen (1998), *Are We Ready for Mediation in Cyberspace?*, tr. 1305, 1308.
74. European Commission Staff Working Paper, Impact Assessment Accompanying the Document of the Proposal for a Directive on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and the Proposal for a Regulation on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes, SEC(2011)1408 final.
75. George H. Friedman, *Alternative Dispute Resolution and Emerging Online Technologies: Challenges and Opportunities*, 19 HASTINGS COMM. & ENT. L.J. 695, 712 (1997), note 44.
76. Pryan A. Garner chủ biên (2004), Black's Law Dictionary, tái bản lần thứ 8, NXB West, Thomson, tr.307.
77. C. Getz, (2010), *Evaluation of the Distance Mediation Project: Report on Phase II of the Technology-Assisted Family Mediation*
78. Llewellyn Joseph Gibbons, Robin M. Kennedy, and Jon Michael Gibbs, Frontiers of Law: The Internet and Cyberspace: Cyber-mediation communications Medium Massaging the Message.
79. Joseph W. Goodman tr 7; Lan Q. Hang, Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law, 41 SANTA CLARA L. REV. 837, 855 (2001).
80. Green Paper-on alternative dispute resolution in civil and commercial law. Brussels, 19/ 04/2002.
81. Lan Q. Hang (2001), *Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law*, 41 Santa Clara L, tr. 837, 855.
82. A.M.G. Hammond, "How Do You Write 'Yes'? A Study on the Effectiveness of Online Dispute Resolution", *Conflict Resolution Quarterly* (2003) 20, 3.
83. Abu Hashimeh, Adel: Service Contract for Electronic Information in the Private
84. International Law, Arabic Renaissance House, Cairo.
85. Information Economy Division, METI, *2017 Establishing a Base for Data-Driven Society in Japan* (Market Research for E-Commerce), METI Report 2017, 2018, trang 92.
86. S. Jani & C. Getz, *Mediating from a Distance: Suggested Practice Guidelines for Family*, Victoria, BC, British Columbia Mediator Roster

Society 2010.

87. Zhang Juanjuan, Chapter 10, *On China Cross-Border Online Dispute Settlement Mechanism – Following UNICITRAL TNODR and Alibaba experience.*

88. Ethan Katsh and Janet Rifkin (2001), Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace.: NXB Jossey-Bass, May, tr.293.

89. E.Katsh,"Dispute Resolution in Cyberspace", 28 Conn. L. Rev.(1996) 953; E.C. Lide,"ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute Resolution in Online Commerce, Intellectual Property and Defamation", 12 Ohio St. J. On Disp. Resol,1996, tr.193.

90. Dafna Lavi, "There is not a crowd: Online Mediation- Arbitration in Business to Consumer Internet Disputes" (2016), 37 U. Pa. J. Int'l L. 871.

91. Louzi, Adel, Mediation to Settle the Civil Disputes according to the Jordanian Law, Mutah Researches & Studies Magazine, Karak, Jordan.

92. Mansour, Mohammed Hussein, Electronic Liability, University Publication & Distribution House, Fl. 2, Alexandria, 2009 AD, Pg. 351.

93. T. Matsumoto, *Achievements and Challenges about CCJ*, 2016, trang 19.

94. *Online Dispute Resolution – ODR*; Luca Dal Pubel, 2018, *eBay Dispute Resolution and Revolution: An Investigation on a successful ODR model*

95. S. Summers Raines, "Mediating in your Pajamas: The Benefits and Challenges for ODR Practitioners",

96. C. Rule, *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*, San Francisco, Jossey-Bass Inc Pub 2002

97. Recital 5 of Council Directive 2013/11/EU of 21 May 2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer

98. Recital 22/16 Council Regulation 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), OJ L 165/1, Recital (8), Article 1.

99. C. Rule & A. Schmitz, *The New Handshake: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection*, Chicago, IL, American Bar Association, 2017, pp. 54-58.

100. Asam Saud Salsaiat, 2018, the legal frameworks that govern electronic arbitration processes and its role in resolving international trading contracts disputes, International Journal of Political Science, Law and International Relation, Vol. 8, Issue 2, Jun 2018, 1-8.

101. Jennifer Sackin, Online Dispute Resolution with China, advantageous but what a cost? tr 253-237
102. Gergely L. Snzoke, "How (not) to Regulate mediation the Effects of the Strict Hungarian Provisions on Online Mediation" (2008), 2 Masaryk U. J.L. & Tech. 147, p.148.
103. Felix Steffek, Mediation in the European Union: An Introduction, Cambridge, June 2012.
104. Advocate Tawakul, Fadi: Electronic Trade Contract, Alhalabi Publication and Distribution, Fl. 1, Beirut, 2010 AD, p. 202.
105. Faye Fangfei Wang, *Online Dispute Resolution: Technology Management and Legal Practice from an International Perspective , Chandos, Oxford (2009), tr.29.*

Tiếng Ấn Độ

106. Drishtiias, 2019, "इड स्ट्री 4.0: विवाा द ां क ऑनल इन सम ध न तंत्र",

https://www.drishtiias.com/hindi/daily-updates/daily-news-editorials/online-mechanism-for-disputes, truy cập ngày 12/04/2020.

Tiếng Trung Quốc

107. Zhao Wenhan, 2020, 工资没人管？线上来相见——疫情期间北京"云仲裁"暖人心强信心, http://www.xinhuanet.com/legal/2020-03/05/c_1125665840.htm, truy cập ngày 09/4/2020

Website tiếng Việt

108. Biểu cam kết cụ thể của Việt Nam, Phụ lục 8B, Hiệp định EVFTA, http://evfta.moit.gov.vn/data/7d80034a-9a2a-4c93-8046-9df701661850/userfiles/files/Ph%E1%BB%A5%20l%E1%BB%A5c%208b(2).pdf, truy cập ngày 03/04/2022.
109. Bộ Công thương, 2020, Cục thương mại điện tử và kinh tế số, Thương mại điện tử Việt Nam năm 2020, http://idea.gov.vn/data/b5a98360-a432-42e1-9453-7c5eca520b4e/userfiles/files/BCTMDT2020-8-pdf.PDF, truy cập ngày 09/09/2020.

110. Bộ Tư pháp, 2022, https://moj.gov.vn/cttk/chuyenmuc/Pages/thong-tin-thong- ke.aspx, Truy cập ngày 17/04/2022
111. CIETAC, 2009, Qui tắc tố tụng trọng tài trực tuyến cảu CIETAC, https://arbitrationlaw.com/sites/default/files/free_pdfs/CIETAC%20Online%20Arbitration%20Rules.pdf, truy cập ngày 7/4/2020
112. CIETAC, 2011, thông kế về vụ tranh chấp được giải quyết bằng trọng tài trực tuyến, http://dndrc.cietac.org/static/english/engfrmain.html, truy cập ngày 9/4/2020.
113. Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, *Tranh chấp mua bán trực tuyến ngày càng tăng*, http://www.idea.gov.vn/default.aspx?page=news&do=detail&id=9fd833a3-1dd8-415e-8a07-c8857e7a403d (Ngày truy cập 8/6/2021)
114. Phan Trọng Đạt, 2020, "Tổng quan về hòa giải thương mại tại Việt Nam", VIAC, https://www.viac.vn/images/Resources/Legal-Research-and-Study/200722_Tong-quan-HGTM-tai-VN/Papers_Bao-cao-tong-quan-ve-Hoa-giai-thuong-mai-tai-Vietnam---6.2020.pdf, truy cập ngày 03/08/2021.
115. Vũ Hoài Nam, Tìm hiểu chức năng lập vi bằng của thừa phát lại hiện nay, http://moj.gov.vn/qt/cacchuyenmuc/thuaphatlai/Pages/kinh-nghiem-thao-luan.aspx?ItemID=8, truy cập 21/07/2017
116. GZAC, 2019, Qui tắc tố tụng trọng tài trực tuyến của GZAC, https://www.gzac.org/WEB_CN/NewsInfo.aspx?KeyID=5fa044d7-33d3-4a04-a06e-83e18ccf89fe, truy cập ngày 10/4/2020
117. T. Hải, 2015, *Hãy chung bảo vệ quyền của người tiêu dùng*, xem tại: http://nhanhieuviet.gov.vn/tin-thi-truong-hang-hoa-viet-nam.gpprint.244110.gpside.1.asmx, (Truy cập ngày 5/5/2016)
118. Thi Hồng, 2020, VIAC tổ chức các phiên họp giải quyết tranh chấp trực tuyến phòng ngừa dịch Covid-19, http://www.viac.vn/tin-tuc-su-kien/viac-to-chuc-cac-phien-hop-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-phong-ngua-dich-covid19-n837.html, truy cập ngày 18/3/2021
119. Chu Thị Hoa, 2022, 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, tạp chi Nghiên cứu Lập pháp, http://www.lapphap.vn/Pages/TinTuc/210989/Nhu-cau-phat-trien-va-cac-yeu-to-anh-huong-den-phuong-thuc-giai-quyet--tranh-chap-

bang-trong-tai-va-hoa-giai-truc-tuyen.html, truy cập ngày 3/4/2022

120. Trần Anh Huy, (2019), lúng túng giải quyết tranh chấp trực tuyến, https://saigondautu.com.vn/tai-chinh/lung-tung-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-69021.html, truy cập ngày 29/02/2020

121. Hoàng Linh, *Việt Nam xếp thứ 50 về an toàn, an ninh mạng trên toàn cầu*, https://ictvietnam.vn/viet-nam-xep-thu-50-ve-an-toan-an-ninh-mang-tren-toan-cau-1357.htm (Ngày truy cập 9/6/2021)

122. Planetbiometric, 2018, Ấn độ muốn bổ sung xác thực khuôn mặt cho Aadhaar, https://mk.com.vn/tin-tuc/an-do-muon-bo-sung-xac-thuc-khuon-mat-cho-aadhaar.html, truy cập ngày 20/06/2020.

123. Sendo, *Quy định về khiếu nại*, https://ban.sendo.vn/chinh-sach-nguoi-ban/40-7-quy-dinh-ve-khieu-nai/99-cac-quy-dinh-chung-ve-khieu-nai, truy cập ngày 16/8/2020.

124. Traveloka Việt Nam, Quy chế hoạt động Website cung cấp dịch vụ sản giao dịch thương mại điện tử, 2019, https://docs.google.com/document/d/1kUOhF-SWUkQ7n00diuyWk2fSGFeZyOwgbba1FF2-21s/edit#, truy cập ngày 16/8/2020.

125. Ngọc Tuyên, 2015, Việt - Nhật hợp tác giải quyết tranh chấp TMĐT, xem tại: http://kinhdoanh.vnexpress.net/tin-tuc/thuong-mai-dien-tu/tin-tuc/viet-nhat-hop-tac-giai-quyet-tranh-chap-thuong-mai-dien-tu-3234985.html (Truy cập ngày 29/4/2016)

126. Bùi Trinh, 2020, Liên kết yếu thì khó mong có 4.0, https://www.thesaigontimes.vn/299395/lien-ket-yeu-thi-kho-mong-co-40.html, truy cập ngày 09/09/2020.

127. Ủy ban Liên Hiệp Quốc về Luật Thương mại Quốc tế, *Giới thiệu về Lưu ý kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến* https://uncitral.un.org/en/texts/onlinedispute/explanatorytexts/technical_notes (Ngày truy cập: 15/6/2021)

128. Nguyễn Anh Văn, 2016, Tranh chấp thương mại là gì? Đặc điểm của tranh chấp thương mại, https://luatnhandan.vn/tranh-chap-thuong-mai-la-gi-dac-diem-cua-tranh-chap-thuong-mai/ truy cập ngày 14/07/2021.

129. Nguyễn Trọng Sơn, 2020, Lấy lời khai của đương sự qua mạng internet có đúng pháp luật hay không?, https://tapchitoaan.vn/bai-viet/trao-doi-y-kien/lay-loi-khai-cua-duong-su-qua-mang-internet-co-dung-phap-luat-hay-khong, truy cập ngày 10/04/2020.

130. Vụ phổ biến, giáo dục pháp luật, 2021, Làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở là góp phần xây dựng ý thức thượng tôn pháp luật trong cộng đồng dân cư,

https://pbgdpl.moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/trao-doi-kinh-nghiem.aspx?ItemID=118, truy cạp ngày 16/03/2022

131. http://hoiluatgiavn.org.vn/nghi-quyet-so-49-nqtw-ngay-02-thang-06-nam-2005-cua-bo-chinh-tri-ve-chien-luoc-cai-cach-tu-phap-den-nam-2020-d563.html

132. https://www.viac.vn/tin-tuc-su-kien/ra-mat-nen-tang-hoa-giai-truc-tuyen-medup-n1087.html

133. http://socongthuong.binhduong.gov.vn/xem-chi-tiet/ra-mat-nen-tang-hoa-giai-thuong-mai-truc-tuyen-medup

134. https://www.vmc.org.vn/tin-tuc-su-kien/khoa-dao-tao-truc-tuyen-39;ky-nang-giai-quyet-tranh-chap-thong-qua-hoa-giai-thuong-mai-n875.html đăng ngày 01/10/2021

135. https://www.vmc.org.vn/tin-tuc-su-kien/[dao-tao]-khoa-dao-tao-truc-tuyen-ky-nang-giai-quyet-tranh-chap-thong-qua-hoa-giai-thuong-mai-thang-082022-n902.html đăng ngày 20/7/2022

Website tiếng Anh

136. Abu Anzeh, Adel, Electronic Arbitration in the Electronic Processes Disputes, article published online on the following link: (secure website) (http://www.al- jazirah.com.sa/digimag/3004/hasebat3.htm).

137. Anon, (2018). ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN THE E.U.[online] Available at: https://www.to.camcom.it/sites/default/files/opportunita-europa/escuderopresentation_on_odr_in_the_eu_turin.pdf [truy cập ngày 2/11/2019].

138. Chi-Chung Kao, 2009, Online Consumer Dispute Resolution and the ODR Practice in Taiwan – A Comparative Analysis, Asian Social Science, <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1002.6484&rep= rep1&type=pdf>, truy cập ngày 2/11/2018

139. Esther van den Heuvel, online dispute resolution as a solution to cross-border e-disputes an introduction to odr, http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pd,f truy cập ngày 29/2/2020.

140. Pon Staff, 2020, Using E-Mediation and Online Mediation Techniques for Conflict Resolution, Technology makes online mediation and professional

dispute resolution more accessible, Programme on negotiation, https://www.pon.harvard.edu/daily/mediation/dispute-resolution-using-online-mediation/ , truy cập ngày 01/07/2020

141. Uncitral, Technical Notes on Online Dispute Resolution, https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf truy cập ngày 01/03/2020.,
142. Indulekha Aravind, 2020, Online dispute resolution is beginning to find the taker in India, https://economictimes.indiatimes.com/small-biz/startups/features/online-dispute-resolution-is-beginning-to-find-takers-in-india/articleshow/73206371.cms?from=mdr, truy cập ngày 20/06/2020.
143. Hotur Krishna Bharadawj, 2017, The Ambivalence of Self-Regulation in ODR, https://www.mediate.com/articles/Bharadwaj1.cfm, truy cập ngày 28/08/2020.
144. David Baron, WebMediate, Inc., presentation to the American Bar Association Task Force on E-commerce and Alternative Dispute Resolution in San Diego, CA on Feb. 17, 2001, xem tại http://www.law.washington.edu/ABAeADR/documentation/2001.02.17doc.html, accessed on 09/12/2018.
145. Center for Information Technology and Dispute Resolution, Online Ombudsman Office, trang web: www.ombuds.org/center/ombuds.html, truy cập ngày 08/10/2018.
146. Indian Ministry of Justice, 2016, Online Dispute Resolution Through Mediation, Arbitration, Conciliation, Etc., https://doj.gov.in/page/online-dispute-resolution-through-mediation-arbitration-conciliation-etc, accessed on 26/06/2020.
147. Pablo Cortés (2010), *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Taylor & Francis, trang 55-56, trang web: https://www.oapen.org/download?type=document&docid=391038
148. Vincent Chow, 2020, China Pushes for Increase in Online Dispute Resolution as It Reboots Economy, https://www.law.com/international-edition/2020/03/19/china-pushes-for-increase-in-online-dispute-resolution-as-it-reboots-economy/?slreturn=20200311104810, truy cập ngày 10/04/2020.
149. Rohan Dhariwal and Shrey Patnaik, 2015, Shifts or Illusions? The Reality of India's Growing Mediation Scenario, http://mediationblog.kluwerarbitration.com/2015/05/28/shifts-or-illusions-the-reality-of-indias-growing-mediation-

scenario/?doing_wp_cron=1593129244.4905440807342529296875, truy cập ngày 21/05/2020

150. Kathleen Engel, 2017, Online Consumer Mediation Centre of the National Law School of India University, https://www.iacl.net.au/online-consumer-mediation-centre-of-the-national-law-school-of-india-university/, truy cập ngày 15/06/2020

151. Ethan Ethan Katsh , M. Ethan Katsh , Janet Rifkin (2001), *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace,* John Wiley & Sons, Inc. New York, NY, USA, trang 56, trang web: https://dl.acm.org/citation.cfm?id=558866, truy cập ngày 08/11/2018.

152. Joseph W. Goodman, The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites, 2 *Duke Law & Technology Review* 1-16 (2003), available at: https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2 (truy cập ngày 14/04/2020).

153. M. Govindarajan, 2016, the companies (mediation and conciliation) rules, 2016 – an overview, https://www.taxmanagementindia.com/visitor/detail_article.asp?ArticleID=6992, truy cập ngày 29/05/2020.

154. Juhi Gupta, 2018, Mandatory Pre-Institution Commercial Mediation In India: Premature Step In The Right Direction?, available at: http://mediationblog.kluwerarbitration.com/2018/09/01/mandatory-pre-institution-commercial-mediation-india-premature-step-right-direction/?doing_wp_cron=1593128789.4859058856964111328125, truy cập ngày 27/06/2020

155. Xu Guojian, 2019, China: Internaitonal Arbitration2019, https://iclg.com/practice-areas/international-arbitration-laws-and-regulations/china, truy cập ngày 9/4/2020.

156. Hiroki Habuka, Colin Rule (2017), "The Promise and Potential of Online Dispute Resolution in Japan", https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/ijodr/2017/2/IJODR_2352-5002_2017_004_002_017?fbclid=IwAR1QrafZAfTea5m0mMeLBR42xqI4mGGyAPFZLK9hCRqwsNKznqGbX9hFoBc, truy cập ngày 20/06/2020.

157. Hiroki Habuka, Colin Rule (2017), *The Promise and Potential of Online Dispute Resolution in Japan*, https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/ijodr/2017/2/IJODR_2352-

5002_2017_004_002_017?fbclid=IwAR1QrafZAfTea5m0mMeLBR42xqI4mGGyAPFZLK9hCRqwsNKznqGbX9hFoBc, truy cập ngày 20/06/2020.

158. Xue Hong, 2004, Online Dispute resolution for E-Commerce in China: Present practices and futures developments, https://hub.hku.hk/bitstream/10722/133104/2/content.pdf, accessed on 9/4/20202
159. Internet Neutral, Internet Neutral – Online Mediation Specialists, tại http://www.internetneutral.com/nutshell.htm (truy cập ngày 09/12/2018). Esther van den Heuvel esther, "ONLINE DISPUTE RESOLUTION AS A SOLUTION TO CROSS-BORDER E-DISPUTES"
160. Ethan Katsh, Disputes Resolution in CyberSpace, https://www.umass.edu/legal/articles/uconn.html,, NXB Đại học Connecticut Law Review (1996), truy cập ngày 16/04/2020.
161. Kavita Krishnan, 2020, Online dispute Resolution Paves its way in India, https://www.legaleraonline.com/news/online-dispute-resolution-paves-its-way-in-india, truy cập ngày 25/06/2020.
162. Maneck Mulla, 2018, India: Validity Of Electronic Contracts In India, https://www.mondaq.com/india/contracts-and-commercial-law/699022/validity-of-electronic-contracts-in-india, truy cập ngày 08/06/2020
163. ADv. Prashant Mali, 2015, Electronic Evidence/ Digital Evidence & Cyber Law in India, https://www.linkedin.com/pulse/electronic-evidence-digital-cyber-law-india-adv-prashant-mali-, truy cập lần cuối vào ngày 10/05/ 2020.
164. Y. Machimura, *Report for the Result of Online ADR Experiment*, 2003. Available at: http://myspace.private. coocan.jp/odr/2015/2015_11.pdf.
165. Tani Midori (2009), *Japan's Consumer Policy 2009*, https://www.rieti.go.jp/en/special/policy-update/036.html, truy cập ngày 02/06/2020.
166. OneAccord, tại http://www.oneaccordinc.com, truy cập ngày 09/12/2018.
167. Laila Ollapally, 2020, India Signs the Singapore Mediation Convention, https://www.mediate.com/articles/ollapally-india-singapore.cfm, truy cập ngày 30/06/2020
168. SmartSettle, Professional Development and Training, at: http://www.smartsettle.com/more/content.php?training.html (truy cập ngày 09/12/2018).

169. SquareTrade, A Simple, 4 Step Process to Resolve Disputes, tại http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/odr/learn_odr.jsp (truy cập ngày 27/11/2002)
170. SmartSettle, SmartSettle Process, tại http://www.oneaccordinc.com/html/process.html, truy cập ngày 09/12/2018.
171. Statista, 2002, Number of internet users in India from 2015 to 2018 with a forecast until 2023, https://www.statista.com/statistics/255146/number-of-internet-users-in-india/, truy cập ngày 29/06/2020
172. Marianne STEGNER (2018). Online Dispute Resolution: The Future of Consumer Dispute Resolution Section V: ADR 5 Yearbook on International Arbitration 2017. [online] At: https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/ybinar5&div=32&id=&page= truy cập ngày 2/11/2018.
173. Ernest M. Thiessen & Joseph McMahon, Jr., Beyond Win-Win in Cyberspace, 15 OHIO ST. J. ON DISP. RESOL. 643 (2000); http://www.oneaccordinc.com/html/ process.html, truy cập ngày 09/12/2018.
174. United Nations Conference on Trade and Development (2003), *Online Dispute Resolution: E-commerce and Beyond*, E-Commerce Development Report, p. 203, web: https://unctad.org/en/Docs/ecdr2003ch7_en.pdf, truy cập ngày 23/08/2020.
175. WebMediate, Welcome to the Dispute Resolution Revolution, at: http://www.webmediate.com/intro.html (truy cập ngày 09/12/2018);
176. Ryan Baker, WebMediate, Inc. submission to the Department of Commerce and Federal Trade Commission Joint Workshop on Alternative Dispute Resolution for Online Consumer Transactions xem, tại http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/comments/, (truy cập ngày 09/12/2018).
177. WebMediate, Welcome to the Dispute Resolution Revolution, tại http://www.webmediate.com/intro.html, truy cập ngày 27/11/2002.
178. Anil Xavier, 2016, Mediators for Company Disputes in India – How effective will this be?, http://mediationblog.kluwerarbitration.com/2016/09/30/mediators-company-disputes-india-effective-will/?doing_wp_cron=1593129037.7485539913177490234375, truy

cập ngày 08/06/2020.

179. Masayuki Yoshida (2004), *Japanese Small Claims Procedure: How Does It Work?*, Murdoch University Electronic Journal of Law, See:

http://www5.austlii. edu.au/au/journals/MurUEJL/2004/15.html, truy cập ngày 03/06/2020.

180. Paula Young, Online Mediation: Its uses and limitation, NXB Missouri Lawyers Weekly (11/ 2000); xem chi tiết tại https://www.mediate.com/articles/young4.cfm, truy cập ngày 16/04/2020.
181. Chen Zhi, 2019, The Path for Online Arbitration: A Perspective on Guangzhou Arbitration Commission's Practice, http://arbitrationblog.kluwerarbitration.com/2019/03/04/the-path-for-online-arbitration-a-perspective-on-guangzhou-arbitration-commissions-practice/, truy cập ngày 10/4/2020
182. www.odr.info. truy cập ngày 09/11/2018
183. http://www.ccfranco-arabe.org/tem/Files
184. http://www.ccfranco-arabe.org
185. Acerislaw.com. 2021. *New Mediation Protocol for Global Businesses to Manage Disputes During the Covid-19 Pandemic*
186. https://ec.europa.eu/consumers/odr/resources/public2/documents/trader_info_stats/ODR_Trader_Info_stat_EN.pdf
187. https://www.japanconsumernetwork.org/english.html.
188. http://www.kokusen.go.jp/e-hello/news/data/n-2017 0810_3.html.
189. eBay Singapore, The eBay Resolution Centre, https://www.youtube.com/watch?v=vtJe17hZOPc, truy cập ngày 19/8/2020
190. https://www.scmp.com/news/hong-kong/law-and-crime/article/3005025/how- hong-kong-plans-take-arbitration-online-new-ebram