



## THỰC TRẠNG KHUNG PHÁP LÝ VỀ HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI TRỰC TUYẾN VÀ KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN

Ngô Minh Tiến, Lê Thị Phúc\*, Trịnh Tuấn Anh

Trường Đại học Luật, Đại học Huế, Đường Võ Văn Kiệt, tp. Huế, Việt Nam

\* Tác giả liên hệ: **Lê Thị Phúc** < phuclt@hul.edu.vn >

(Ngày nhận bài: 02-02-2023; Ngày chấp nhận đăng: 26-06-2023)

**Tóm tắt.** Hòa giải thương mại trực tuyến đang phát triển một cách nhanh chóng và hiệu quả, và là một trong những xu hướng mới trong lĩnh vực giải quyết tranh chấp trực tuyến; đặc biệt trong bối cảnh của đại dịch Covid-19 trên toàn cầu. Bài viết phân tích và đánh giá thực trạng khung pháp lý về hòa giải thương mại trực tuyến; từ đó chỉ ra một số tồn tại hạn chế khi triển khai áp dụng phương thức hòa giải thương mại trực tuyến. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số giải pháp hoàn thiện khung pháp lý về hòa giải thương mại trực tuyến; và giải pháp từng bước tăng cường hiệu quả áp dụng hòa giải thương mại trực tuyến trong thời gian tới.

**Từ khóa:** Hòa giải thương mại trực tuyến, giải quyết tranh chấp, đại dịch Covid-19.

## THE CURRENT STATE OF THE LEGAL FRAMEWORK FOR ONLINE COMMERCIAL MEDIATION AND RECOMMENDATIONS FOR IMPROVEMENT

Ngô Minh Tien, Le Thi Phuc\*, Trinh Tuan Anh

University of Law, Hue University, Vo Van Kiet St., Hue, Vietnam

\*Correspondence to **Le Thi Phuc** < phuclt@hul.edu.vn >

(Received: February 02, 2023; Accepted: June 26, 2023)

**Abstract.** Online commercial mediation is developing rapidly and effectively, and is one of the new trends in the field of online dispute resolution; especially in the context of the global Covid-19 pandemic. The article analyzes and assesses the current status of the legal framework on online commercial mediation; thereby pointing out some limitations when applying the online commercial mediation method. On that

---

basis, the author proposes a number of solutions to improve the legal framework for online commercial mediation; and step by step increase the effectiveness of applying online commercial mediation in the coming time.

**Keywords:** Online commercial mediation, dispute resolution, Covid-19 pandemic.

## Dẫn nhập

Trên thế giới, hòa giải là một trong những phương thức giải quyết tranh chấp ngày càng trở nên phổ biến. Đối mặt với đại dịch Covid-19, mọi hoạt động của con người đã bị thay đổi thay vì gặp mặt trực tiếp, các giao dịch để có thể tiếp tục hầu hết phải được thực hiện thông qua phương thức trực tuyến. Do đó, việc áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) đã trở nên hữu dụng và linh hoạt giúp các bên có thể “nhanh chóng” giải quyết các tranh chấp thương mại, trong bối cảnh các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống đã bị “vô hiệu hoá” tạm thời. Trong số các phương thức ODR thì hòa giải thương mại trực tuyến là phương thức được nghiên cứu và sử dụng rộng rãi trong giải quyết tranh chấp thương mại ở nhiều quốc gia trên thế giới trong thời gian vừa qua. Ở nước ta, mặc dù chưa hình thành khung pháp lý cụ thể về hòa giải thương mại trực tuyến; tuy nhiên, trong thời gian qua do tác động tiêu cực và kéo dài của đại dịch Covid-19 thì một số trung tâm hòa giải thương mại đã ban hành quy tắc hòa giải trực tuyến và triển khai thực hiện trên các nền tảng số [19].

### 1. Thực trạng khung pháp lý về hoà giải trực tuyến

Dưới góc độ pháp lý quốc tế, theo quan điểm của UNCITRAL (2002) thì hòa giải được hiểu là một thủ tục được gọi bằng cụm từ hòa giải, trung gian hay một cụm từ khác có nghĩa tương đương, trong đó các bên yêu cầu một bên thứ ba (hòa giải viên) hỗ trợ mình đạt được thỏa thuận giải quyết tranh chấp liên quan tới quan hệ hợp đồng hay mối quan hệ pháp lý khác [9]. Thực tiễn cho thấy, hoạt động hòa giải thương mại phát triển mạnh mẽ tại các quốc gia khu vực ASEAN (Singapore, Indonesia, Malaysia...), bởi phương thức này thể hiện ưu điểm rõ rệt về thời gian, chi phí và hiệu quả, thu hút được sự chú ý của đông đảo giới luật sư và doanh nghiệp [8].

Ở Việt Nam, để hoàn thiện khung pháp lý về hòa giải thương mại (HGTM) thì Chính phủ đã ban hành Nghị định số 22/2017/NĐ-CP về HGTM chỉ rõ: “HGTM là phương thức giải

quyết tranh chấp thương mại do các bên thỏa thuận và được HGTM làm trung gian hòa giải hỗ trợ giải quyết tranh chấp”. Qua các định nghĩa này, có thể hiểu HGTM là một phương thức giải quyết tranh chấp ngoài Tòa án do Hòa giải viên (HGV) thực hiện với vai trò là chủ thể hỗ trợ giải quyết tranh chấp kinh doanh thương mại. Thỏa thuận hòa giải thành có giá trị ràng buộc như hợp đồng đối với các bên và có thể được công nhận, thi hành như bản án nếu một hoặc các bên trong thỏa thuận yêu cầu Tòa án công nhận.

Hiện nay, trong bối cảnh sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử và tác động tiêu cực từ đại dịch Covid-19, để duy trì thực hiện các giao dịch đã xác lập thì hầu hết phải được thực hiện trên nền tảng trực tuyến. Do đó, khi xảy ra tranh chấp thì việc áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp “trực tuyến” để thay thế cho các phương thức truyền thống được đặt ra.

Theo các chuyên gia pháp lý “giải quyết tranh chấp trực tuyến” (Online-Dispute Resolution) là một thuật ngữ ghép (collective terms) giữa trực tuyến (Online) và giải quyết tranh chấp thay thế (ADR). Do đó, giải quyết tranh chấp trực tuyến được hiểu một cách rộng rãi trên thế giới như là việc sử dụng các biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế với sự hỗ trợ của công nghệ internet (mạng trực tuyến) [14].

Theo quan điểm của UNCITRAL thì phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến, bao gồm cả trọng tài trực tuyến được hiểu như sau: Giải quyết tranh chấp trực tuyến là “cơ chế giải quyết tranh chấp thông qua việc sử dụng các phương tiện liên lạc điện tử và các công nghệ thông tin, truyền thông và cơ chế này “có thể hỗ trợ các bên giải quyết tranh chấp một cách đơn giản, nhanh chóng, linh hoạt và an toàn mà không cần sự hiện diện vật lý tại một cuộc họp hoặc phiên xử” [22]. Như vậy, có thể hiểu giải quyết tranh chấp trực tuyến thực chất là việc tái tạo lại mô hình giải quyết tranh chấp truyền thống trong môi trường ảo.

Theo quan điểm của Ethan Katsh, một trong những người thành lập hệ thống hòa giải ảo (virtual mediation) đầu tiên ở Hoa Kỳ thì hòa giải trực tuyến là: “*Một phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến mà ở đó tranh chấp giữa các bên được giải quyết một phần hoặc toàn bộ trực tuyến bởi một bên thứ ba là hòa giải viên nhằm đạt được một thỏa thuận chung*” [11].

Trong bối cảnh đại dịch Covid-19 có diễn biến hết sức phức tạp và tác động tiêu cực đến tình hình kinh tế – xã hội thì hòa giải thương mại trực tuyến đã trở thành phương thức giải quyết tranh chấp “thay thế” hòa giải thương mại truyền thống và được ưu tiên sử dụng tại các trung tâm hòa giải ở các quốc gia trong thời gian vừa qua. Phương thức này có một số đặc trưng cơ bản như sau:

*Thứ nhất*, khác với hòa giải thương mại truyền thống thì thỏa thuận hòa giải sẽ được các bên xác lập trực tiếp bằng văn bản dưới hình thức điều khoản hòa giải trong hợp đồng hoặc dưới hình thức thỏa thuận riêng; bởi pháp luật hiện hành không ghi nhận các hình thức thỏa thuận tương đương văn bản (telegram, fax, telex, thư điện tử...). Trong khi đó, thỏa thuận hòa giải trực tuyến sẽ được các bên xác lập dưới hình thức “dữ liệu điện tử” thể hiện trong các Điều khoản hòa giải trên Cổng thông tin điện tử của trung tâm HGTM.

*Thứ hai*, khác với hòa giải thương mại truyền thống sẽ được tiến hành trực tiếp tại phòng họp của trung tâm hòa giải thì hòa giải thương mại trực tuyến được thực hiện trên nền tảng “ODR” để có thể tạo, gửi, nhận, lưu trữ, trao đổi hoặc xử lý thông tin liên lạc theo một cách có thể đảm bảo an toàn dữ liệu. Mọi tài liệu, ý kiến được các bên nộp lên hay các thông báo, văn bản trao đổi giữa hòa giải viên và các bên, bao gồm cả kết quả hòa giải thành cũng được lập, gửi và quản lý trên nền tảng trực tuyến, ví dụ như Zoom, Google Meet, Microsoft Teams...

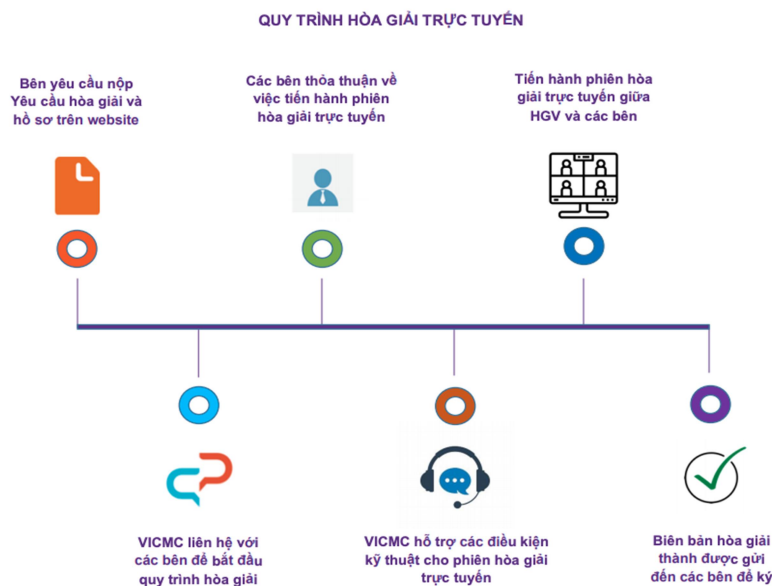
*Thứ ba*, hòa giải trực tuyến được thực hiện trên môi trường internet, do đó kết quả hòa giải phụ thuộc vào nhiều yếu tố như chất lượng và thông số của tín hiệu đường truyền, khả năng cung cấp dịch vụ. Điều này khác với hòa giải truyền thống là kết quả hòa giải thường phụ thuộc vào sự thiện chí các bên; trình độ và năng lực hòa giải viên, chứng cứ và thẩm tra chứng cứ các bên hoặc bên thứ ba xuất trình... [6].

Kể từ khi Nghị định 22/2017/NĐ-CP được ban hành cho đến nay, theo số liệu thống kê của Cục Hỗ trợ Tư pháp [Bộ Tư Pháp] đã có 7 trung tâm hoà giải thương mại được thành lập và 3 trung tâm trọng tài thương mại có bổ sung thêm chức năng hoà giải [1]. Trong số các vụ tranh chấp được giải quyết bằng HGTM, số lượng các vụ việc có yếu tố nước ngoài (YTNN) luôn chiếm một tỷ lệ đáng kể. Cũng theo báo cáo thống kê của VIAC (2020), số lượng các vụ tranh chấp có YTNN thường chiếm tỷ lệ lớn trong thời gian trước tại VIAC [21]. Có nhiều lý do để nhà đầu tư nước ngoài lựa chọn giải quyết tranh chấp thông qua cơ chế HGTM tại Việt Nam, như: Lý do từ luật áp dụng (luật nội dung và luật thủ tục), lý do từ chi phí, lý do từ năng lực của hòa giải viên, lý do từ khả năng bảo đảm thi hành thoả thuận hoà giải thành, lý do từ văn hoá và nhận thức của NĐTNN [12]... Tuy nhiên, số lượng vụ việc tranh chấp được giải quyết thông qua HGTM còn rất thấp, chỉ chiếm gần 1% số vụ việc tranh chấp được giải quyết tại Tòa án [6].

Hoạt động giải quyết tranh chấp thương mại bằng HGTM hiện ở Việt Nam đang trong xu hướng phát triển, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường, kỳ vọng của các doanh nghiệp. Trong giai đoạn cách ly xã hội do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, một số trung tâm hòa giải đã tổ chức các phiên họp hoà giải trực tuyến nếu được các bên tranh chấp đồng ý. Phần lớn các trung tâm hoà giải thực hiện một số bước, công đoạn trong thủ tục hoà giải bằng phương thức điện tử, như tiếp nhận đơn khởi kiện, phí, chứng cứ... Khảo sát trên website của các trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải tại Việt Nam cho thấy hiện tại chỉ trung tâm hoà giải thương mại quốc tế Việt Nam (VICMC), trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) đã giới thiệu về hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến [20]. Chẳng hạn, quy trình hoà giải thương mại trực tuyến tại VICMC sẽ được thực hiện theo sơ đồ mô tả như sau [18]:

Theo đó, khi áp dụng phương thức hoà giải thương mại trực tiếp, thì HGVM và các bên tranh chấp sẽ quản lý và trao đổi với nhau về giấy tờ, chứng cứ, hồ sơ tranh chấp thông qua các tập tin điện tử được giao tiếp bằng email hoặc hoặc tổ chức một số phiên họp trực tuyến thông qua các nền tảng như Zoom, Google Meet, Microsoft Teams... [5]. Đặc biệt trong bối cảnh đại dịch Covid-19 việc áp dụng phương thức hoà giải trực tuyến sẽ mang đến nhiều lợi ích cho các bên tranh chấp như tiết kiệm thời gian, chi phí, nhanh chóng, xóa bỏ rào cản biên giới lãnh thổ phù hợp, và an toàn trong bối cảnh đại dịch [23].

Từ kinh nghiệm thực tiễn tham gia HGTM trực tuyến tại một số trung tâm trọng tài, trung tâm hoà giải ở Việt Nam cho thấy các trung tâm hiện nay, việc thực hiện phương thức



HGTM trực tuyến chủ yếu dựa trên mô hình hoà giải truyền thống theo quy định của Nghị định 22/2017/NĐ-CP bởi nhà làm luật chưa ban hành văn bản pháp luật quy định cụ thể về phương thức giải quyết tranh chấp. Do đó, việc triển khai áp dụng phương thức hòa giải trực tuyến trên thực tiễn đã phát sinh một số vướng mắc bất cập sau:

*Thứ nhất*, pháp luật Việt Nam chưa có qui định cụ thể về ODR nói chung và hoà giải thương mại trực tuyến nói riêng. Tính đến nay, Việt Nam vẫn chưa ban hành một văn bản pháp luật nào làm cơ sở pháp lý cho hoạt động giải quyết tranh chấp 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/NĐ-CP (sửa đổi bổ sung bởi Nghị định số 08/2018/NĐ-CP, Nghị định số 85/2021/NĐ-CP) về thương mại điện tử đưa ra một số quy định mang tính nguyên tắc chung (Chương IV) nhưng khó có thể được sử dụng để tiến hành giải quyết tranh chấp trực tuyến. BLTTDS năm 2015 cũng chưa có quy định riêng về trình tự, thủ tục, thẩm quyền khi giải quyết tranh chấp trực tuyến. Nghị định số 22/2017 NĐ-CP về HGTM 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 hoà giải trực tuyến. 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 hoà giải trực tuyến... chưa được cụ thể hóa và chưa có hướng dẫn.

*Thứ hai*, bất cập trong việc thừa nhận giá trị pháp lý của chữ ký điện tử

Dưới góc độ pháp lý, Khoản 1, Điều 21, Luật Giao dịch điện tử năm 2005 quy định chữ ký điện tử 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 logic 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. Đồng thời, tại Khoản 1, Điều 24, Luật Giao dịch điện tử năm 2005 nhà làm luật cũng quy định 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 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; phương pháp đó 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 [17].

Về kỹ thuật lập pháp thì Nghị định 22/2017/NĐ-CP quy định thỏa thuận hòa giải phải được xác lập bằng văn bản. Như vậy, khác với thỏa thuận trọng tài cho phép các bên được lựa chọn xác lập bằng văn bản hoặc telegram, fax, telex, thư điện tử... thì nhà làm luật đã tỏ ra khá cứng nhắc so với bản chất của mô hình hoà giải thương mại, đặc biệt là khi áp dụng phương thức hoà giải trực tuyến. Về nguyên tắc, thỏa thuận hoà giải được coi là một điều kiện tiên quyết để áp dụng hoà giải thương mại nói chung và hoà giải thương mại trực tuyến nói riêng. Tranh chấp chỉ được giải quyết bằng hòa giải thương mại nếu các bên có thỏa thuận hòa giải; do đó việc Nghị định 22/2017/NĐ-CP không ghi nhận các hình thức thỏa thuận tương đương văn bản sẽ làm cản trở việc các bên xác lập thỏa thuận hòa giải trực tuyến. Đồng thời, Nghị định 22/2017/NĐ-CP đặt ra yêu cầu “văn bản về kết quả hòa giải thành có chữ ký của các bên và hòa giải viên thương mại”. Tuy nhiên, vấn đề đặt ra khi áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến là việc các bên sử dụng chữ ký điện tử trong việc thiết lập “biên bản hòa giải” thì có giá trị tương đương “chữ ký truyền thống” không?; vấn đề này pháp luật hiện hành chưa quy định rõ ràng. Việc không quy định rõ sẽ dẫn đến khả năng Tòa án xem xét lại toàn bộ vụ việc tranh chấp.

## **2. Một số kiến nghị hoàn thiện khung pháp lý về hòa giải thương mại trực tuyến**

*Thứ nhất*, xây dựng và hoàn thiện khung pháp lý về hòa giải thương mại trực tuyến.

Ở nước ta, mặc dù hòa giải thương mại trực tuyến vẫn đang được triển khai nhưng việc thiếu vắng những qui định minh thị về hòa giải thương mại trực tuyến 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 hòa giải thương mại trực tuyến phát triển [3]; với các nội dung cơ bản như sau:

*Một là*, xây dựng các tiêu chuẩn về hòa giải viên tham gia hòa giải thương mại trực tuyến.

Về nguyên tắc, kỹ năng khi giải quyết bằng trực tuyến sẽ khác với kỹ năng hòa giải trực tiếp [13]. Do đó, cần bổ sung các qui định về yêu cầu đối với hòa giải viên tham gia hòa giải thương mại trực tuyến 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 hoà giải viên đủ điều kiện, đồng thời đảm bảo rằng nền tảng của bạn cung cấp đầy đủ đào tạo và hỗ trợ cho hoà giải viên thương mại trực tuyến.

*Hai là*, xây dựng tiêu chuẩn của các trung tâm hòa giải thương mại trực tuyến. Như đã đề cập, hiện nay một số trung tâm hòa giải đã triển khai hòa giải thương mại trực tuyến 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 thiếu vắng các qui định về tiêu chuẩn liên quan đến qui trình bảo mật thông tin khi áp dụng hòa giải thương mại trực tuyến, đặc biệt là qui định trách nhiệm cụ thể của các trung tâm trong việc bảo mật thông tin trong quá trình hòa giải thương mại trực tuyến.

*Ba là*, xây dựng qui định chứng nhận các website cung cấp dịch vụ hòa giải thương mại trực tuyến. 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 hòa giải thương mại trực tuyến. Tuy nhiên, cần phải có cơ chế giám sát và đánh giá hoạt động của các website cung cấp các dịch vụ hòa giải thương mại trực tuyến để bảo vệ người tiêu dùng.

*Bốn là*, xây dựng hệ thống trực tuyến về công nhận và thi hành quyết định hòa giải thành: hòa giải thương mại trực tuyến được áp dụng nhưng quá trình công nhận và thi hành quyết định “hoà giải thành” 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, 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 gặp khoảng cách về địa lý. Do đó, để hòa giải thương mại trực tuyến thực sự trở thành một chu trình trực tuyến khép kín, các qui định về công nhận và thi hành quyết định hòa giải thương mại trực tuyến cần ban hành.

*Năm là*, xây dựng quy định về “bảo mật và an toàn thông tin”.

Không hiếm các trường hợp các cuộc họp trực tuyến trên nhiều nền tảng khác nhau đã rò rỉ thông tin. Tại Việt Nam hiện nay, việc áp dụng HGTM trực tuyến mới được triển khai áp dụng để ứng phó với tác động tiêu cực từ đại dịch Covid-19, do đó chưa có báo cáo nào về vấn đề rò rỉ bảo mật trong giải quyết tranh chấp. Tuy nhiên, trên thực tiễn đã ghi nhận nhiều trường



hợp các lớp học hoặc cuộc họp trực tuyến đã bị xâm nhập. Điều này khiến nhiều người sử dụng lo ngại tình trạng tương tự cũng có thể xảy ra khi giải quyết tranh chấp bằng HGTM trực tuyến tại Việt Nam và chưa muốn sử dụng phương thức này. Nghiên cứu so sánh cho thấy, một số tổ chức nghề nghiệp quốc tế đã đưa ra khuyến nghị để đảm bảo bí mật và an toàn thông tin trong quá trình giải quyết tranh chấp bằng HGTM trực tuyến. Ví dụ, hội đồng trọng tài TMQT (ICCA) đã đưa ra các văn bản hướng dẫn về việc bảo mật đường truyền và nghĩa vụ của các bên trong việc đảm bảo an toàn bí mật cho cuộc họp trực tuyến, hạn chế việc tiết lộ các bản ghi âm/ghi hình... Các trung tâm cung cấp dịch vụ HGTM trực tuyến cũng cần tham khảo các hướng dẫn này và ban hành quy định tương tự nhằm đảm bảo bảo mật thông tin và dữ liệu, tránh rò rỉ các tài liệu, chứng cứ, ghi âm ghi hình phiên họp cho bên thứ ba, đảm bảo quyền và lợi ích của các bên trong tranh chấp [7]; hoặc để bảo đảm tính bảo mật và an toàn trong việc lấy lời khai của nhân chứng và chuyên gia trong phiên họp giải quyết tranh chấp thì Nghị định thư Seoul về Cuộc họp trực tuyến có quy định rằng: “Mỗi Bên phải cung cấp danh tính của mọi cá nhân trong phòng đối với Bên kia/các Bên kia và đối với HĐTT trước khi cuộc họp trực tuyến diễn ra và HĐTT sẽ thực hiện các bước để xác minh danh tính của mỗi cá nhân có mặt khi bắt đầu cuộc họp trực tuyến” [15]. Do vậy trong tương lai, nhà làm luật cần ban hành các quy định về tính bảo mật và an toàn trong hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến, nhằm hạn chế rủi ro cho các bên tranh chấp và trung tâm hòa giải, đồng thời tạo cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có).

*Thứ hai*, thừa nhận giá trị pháp lý của chữ ký điện tử.

Nghiên cứu so sánh cho thấy, Canada và Hoa Kỳ đều đã thông qua luật công nhận các thỏa thuận hợp đồng được tạo hoàn toàn trực tuyến thông qua quy trình ODR [7]. Do đó, theo chúng tôi, để có thể triển khai áp dụng phương thức hòa giải trực tuyến thì cần sửa đổi quy định của pháp luật hiện hành cho phép sử dụng chữ ký điện tử trong việc xác lập biên bản hòa giải thành và có giá trị pháp lý tương đương như chữ ký theo phương thức truyền thống; đồng thời quy định việc xác lập thỏa thuận hòa giải bằng telegram, fax, telex, thư điện tử có giá trị tương đương văn bản.

### **3. Kết luận**

Hòa giải trực tuyến đã được minh chứng thực tế ở các nước phát triển trên thế giới cùng với những lợi ích mà phương pháp này mang lại như tiết kiệm thời gian, chi phí, tiện lợi. Tại Việt Nam hiện nay vẫn chưa có khung pháp lý để điều chỉnh và thúc đẩy giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến. Chính vì vậy, tác giả cho rằng về lâu dài, nhà làm luật cần xây dựng các văn bản pháp lý quy định, hướng dẫn riêng dành cho hòa giải trực tuyến. Bên cạnh đó, để

từng bước tăng cường hiệu quả áp dụng hòa giải thương mại trực tuyến trong thời gian tới thì Bộ Tư pháp và các trung tâm hoà giải cần triển khai một số giải pháp cơ bản sau:

*Một là*, nâng cao nhận thức của doanh nghiệp TMĐT về vai trò của hòa giải thương mại trực tuyến trong việc tạo lợi thế cho doanh nghiệp. 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 hòa giải thương mại trực tuyến, từ đó sẽ lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp 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 [16]. Vì vậy, các doanh nghiệp cần thay đổi nhận thức, coi hòa giải thương mại trực tuyến như là một khâu trong chiến lược marketing sản phẩm hay chăm sóc khách hàng để tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

*Hai là*, không ngừng nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn của đội ngũ hoà giải viên. Có thể nói đội ngũ hoà giải viên đóng vai trò quan trọng trong quá trình giải quyết các tranh chấp trực tuyến. Để đảm bảo chất lượng đội ngũ hoà giải viên 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 giải quyết tranh chấp, chức năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như các trung tâm hoà 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 [10]. 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 công nghệ thông tin; 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 được đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực giao dịch trực tuyến 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.

Ba là, các trung tâm hòa giải đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển các hình thức của hòa giải thương mại trực tuyến. Hiện nay trên thế giới đã phát triển phương thức hòa giải thương mại trực tuyến cho phép giải quyết các tranh chấp thương mại đang xảy ra ngày càng nhiều, nhất là trong lĩnh vực thương mại điện tử, vì công nghệ thông tin 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 giải quyết tranh chấp của 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 [2]. Để tạo sự thuận lợi cho các bên giải quyết tranh chấp, đặc biệt đối với các tranh chấp có yếu tố nước ngoài, tác giả kiến nghị các trung tâm hòa giải 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 hòa giải thương mại trực tuyến”. Muốn triển khai dịch vụ hòa giải thương mại trực tuyến, các trung tâm cần phải xây dựng chiến lược cho việc phát triển và áp dụng công nghệ thông tin, đào tạo đội ngũ, xây dựng quy trình thủ tục hòa giải thương mại trực tuyến trong các giai đoạn từ 2022 đến 2025 và cho tới 2030. Ngoài ra, về quy trình thủ tục hòa giải thương mại trực tuyến vì không có một qui định chuẩn mực khi pháp luật cho phép sự linh hoạt, mềm dẻo so với tòa án hay trọng tài nên 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 [4].

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Tư pháp (2022), Trang thông tin hỗ trợ tư pháp, <https://bttp.moj.gov.vn/Pages/hoa-giai-thuong-mai.aspx>, truy cập ngày 11/11/2022.
2. Chu Thị Hoa (2021), “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 chí Nghiên cứu Lập pháp*, Số 24 (448), trang 36–43.
3. Dương Quỳnh Hoa (2019), “Giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam”, *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, Số 19 (419).

4. Đoàn Quỳnh Thương (2014), “Một số hình thức giải quyết tranh chấp trực tuyến về giao dịch điện tử tại Hoa Kỳ và kinh nghiệm cho Việt Nam”, *Tạp chí Tòa án nhân dân*, Số 13/2014, trang 28–32.
5. International Congress and Convention Association, [<https://www.iccaworld.org>], truy cập ngày 25/11/2022.
6. Lê Hương Giang (2019), “Hoàn thiện pháp luật về hòa giải thương mại ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế”, Luận án tiến sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.
7. Lê Văn Thiệp (2016), “Pháp luật thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay”, Luận án tiến sĩ luật học, Học viện Khoa học xã hội.
8. Lưu Hương Ly (2011), “Hòa giải trong thương mại và phát triển phương thức hòa giải trong thương mại ở Việt Nam”, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp*, Số 10(195).
9. Nguyễn Bá Bình, Nguyễn Thị Anh Thơ (2015), “Khung pháp luật riêng về hòa giải thương mại của UNCITRAL”, *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, Số 14 (294).
10. Nguyễn Hương Ly (2020), “Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến: Kinh nghiệm quốc tế và đề xuất cho Việt Nam”, Luận văn thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.
11. Nguyễn Ngọc Hà (2021), Nghiên cứu tổng quan về phương thức hòa giải trực tuyến trong tranh chấp giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài, tài liệu 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”.
12. Nguyễn Ngọc Lâm (2014), “Giải quyết tranh chấp hợp đồng thương mại quốc tế: Nhận dạng tranh chấp, biện pháp ngăn ngừa và phương pháp giải quyết”, Nxb. Chính trị Quốc gia.
13. Nguyễn Thị Thanh Bình (2021), “Pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Luật, Đại học Huế.
14. Phan Thị Thanh Thủy (2016), “Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến: Những vấn đề pháp lý đặt ra cho Việt Nam”, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN*, Tập 32, Số 4.

15. Seoul Protocol on Video Conferencing in International Arbitration, [[https://www.viac.eu/images/COVID19/Seoul\\_Protocol\\_on\\_Video\\_Conferencing\\_in\\_International\\_Arbitration.pdf](https://www.viac.eu/images/COVID19/Seoul_Protocol_on_Video_Conferencing_in_International_Arbitration.pdf)], truy cập ngày 22/11/2022.
16. Trương Thị Thuý Hiền (2022), "*Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến trong xu thế hội nhập quốc tế*", Luận văn thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.
17. Trần Thăng Long, Trương Thị Nho (2022), Hoàn thiện pháp luật Việt Nam về chữ ký số, *Tạp chí Dân chủ và Pháp luật*, Số 4, trang 30–35.
18. Trung tâm hòa giải thương mại Quốc tế Việt Nam, <https://vicmc.vn/dich-vu/hoa-giai-truc-tuyen/>, truy cập ngày 22/11/2021.
19. Trung tâm Hòa giải Việt Nam (2021), "*Ra mắt nền tảng hòa giải trực tuyến MedUp*", [<https://www.viac.vn/tin-tuc-su-kien/ra-mat-nen-tang-hoa-giai-truc-tuyen-medup-n1087.html>], truy cập ngày 22/11/2022.
20. Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC), [<http://www.hiac.vn/>], truy cập ngày 22/11/2022.
21. Trung tâm trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) (2020), Thống kê hoạt động giải quyết tranh chấp, [<https://www.viac.vn/thong-ke/thong-ke-hoat-dong-giai-quyet-tranh-chap-nam-2019-s31.html>], truy cập ngày 22/11/2022.
22. UNCITRAL (2017), "*Technical Notes on Online Dispute Resolution*", [[https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382\\_English\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf)], truy cập ngày 22/11/2022.
23. Viện khoa học pháp lý Bộ Tư Pháp (2022), "*Chia sẻ kinh nghiệm về giải quyết tranh chấp thương mại điện tử*", *Kỷ yếu hội thảo khoa học Viện khoa học pháp lý Bộ Tư Pháp*.