**TRIỂN VỌNG CỦA HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI TRỰC TUYẾN**

**TẠI VIỆT NAM**

**Hồ Võ Thanh Vy[[1]](#footnote-1)🞵**

**Tóm tắt**

*Đại dịch COVID-19 xuất hiện từ cuối năm 2019 và bùng nổ trên toàn Thế giới từ năm 2020 đã gây tác động không nhỏ đến thói quen giải quyết các tranh chấp thương mại của các doanh nghiệp tại Việt Nam. Nếu trước Đại dịch, mặc dù đã xuất hiện các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) trong đó có phương thức Hòa giải thương mại trực tuyến, tuy nhiên số lượng doanh nghiệp lựa chọn giải quyết tranh chấp bằng phương thức này còn khá khiêm tốn. Hiện nay, với những ưu điểm vượt trội, hòa giải thương mại trực tuyến tại Việt Nam đang đón nhận sự quan tâm cùng những cơ hội và triển vọng lớn để phát triển.*

***Từ khóa:*** *hòa giải thương mại, giải quyết tranh chấp trực tuyến.*

**Abtract**

*Appeared at the end of 2019 and exploded worldwide from 2020, the COVID-19 pandemic impacted significantly on the habit of resolving commercial disputes of businesses in Vietnam. Before the pandemic, although there were Online Dispute Resolution (ODR) methods, including Online Commercial Mediation, the number of businesses choosing to settle disputes by this method are quite modest. At present, with outstanding advantages, online commercial mediation is receiving attention, along with great opportunities and prospects for development.*

*Keywords: commercial mediation, online dispute resolution, ODR.*

1. **ĐẶT VẤN ĐỀ**

Theo quy định của pháp luật Việt Nam, có rất nhiều phương thức giải quyết tranh chấp thương mại, có thể kể đến như Thương lượng, Hòa giải, Trọng tài hoặc Tòa án. Trước đây, tại Việt Nam, phương thức giải quyết tranh chấp thương mại bằng thương lượng và tòa án thường được các doanh nghiệp Việt Nam lựa chọn. Tuy nhiên, kể từ sau khi đại dịch COVID-19 bùng nổ đã gây tác động không nhỏ đến thói quen lựa chọn phương thức giải quyết các tranh chấp thương mại của các doanh nghiệp tại Việt Nam. Trước Đại dịch, mặc dù đã có sự xuất hiện các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR) trong đó có phương thức Hòa giải thương mại trực tuyến, tuy nhiên số lượng doanh nghiệp tại Việt Nam lựa chọn giải quyết tranh chấp bằng phương thức này còn khá khiêm tốn. Hiện nay, với những ưu điểm vượt trội, hòa giải thương mại trực tuyến tại Việt Nam đang đón nhận sự quan tâm cùng những cơ hội và triển vọng lớn để phát triển. **Các tranh chấp trong hoạt động mua bán hàng hóa, bảo hiểm, xây dựng,** …đều có thể được giải quyết bằng hòa giải trực tuyến. Tuy nhiên, trong giới hạn bài viết này, tác giả nghiên cứu sâu về hòa giải thương mại trực tuyến.

Bài viết bao gồm hai nội dung chính. Nội dung thứ nhất là nghiên cứu các khía cạnh sơ bộ của hòa giải thương mại trực tuyến, bao gồm định nghĩa của thuật ngữ, đưa ra những đặc điểm và kiểm tra các giai đoạn phát triển của phương thức này tại Việt Nam và trên Thế Giới. Nội dung thứ hai tác giả phân tích thực trạng của việc áp dụng hòa giải thương mại trực tuyến và đưa ra những triển vọng phát triển của phương thức này tại Việt Nam.

1. **TỔNG QUAN VỀ HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI TRỰC TUYẾN**
	1. **Khái niệm hòa giải thương mại trực tuyến**

Căn cứ quy định tại Khoản 1 Điều 3 Nghị Định 22/2017/NĐ-CP về hòa giải thương mại thì hòa giải thương mại là phương thức giải quyết tranh chấp thương mại do các bên thỏa thuận và được hòa giải viên thương mại làm trung gian hòa giải hỗ trợ giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật, mà cụ thể là quy định tại Nghị Định 22/2017/NĐ-CP về hòa giải thương mại. Như vậy, có thể hiểu về mặt bản chất, hòa giải thương mại là quá trình các bên đàm phán với nhau về việc giải quyết tranh chấp với sự trợ giúp của một bên thứ ba (hòa giải viên). Theo đó, hòa giải thương mại được thực hiện với quy trình bảo mật và được tổ chức chặt chẽ, dựa trên tinh thần tự nguyện và tự định đoạt của các bên.

Có nhiều định nghĩa về hòa giải thương mại trực tuyến. Theo quan điểm của tác giả Ethan Katsh và Janet Rifkin nêu trong cuốn Online Dispute Resolution: Resolving Conflict in Cyberspace xuất bản năm 2001, hòa giải trực tuyến được định nghĩa là “một phương thức giải quyết tranh chấp 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”[[2]](#footnote-2) Còn theo tác giả Hà Công Bảo Anh và Lê Hằng Mỹ Hạnh thì “ Hòa giải trực tuyến là dạng thức trực tuyến của hòa giải truyền thống, trong đó một bên thứ ba độc lập đứng ra giúp các bên giải quyết xung đột, nhưng không có thẩm quyền đưa ra quyết định ràng buộc các bên”[[3]](#footnote-3) Có thể thấy, các định nghĩa này đều có sự tương đồng ở khía cạnh là sử dụng yếu tố “ trực tuyến” vào hoạt động hòa giải thương mại.

Từ các khái niệm phía trên, tác giả đưa ra khái niệm hòa giải thương mại trực tuyến như sau “*Hòa giải thương mại trực tuyến là dạng thức trực tuyến của hòa giải thương mại, được tiến hành thông qua việc sử dụng phương tiện liên lạc điện tử, công nghệ thông tin và truyền thông cho phép thực hiện các kết nối thông tin qua mạng mà không đòi hỏi các bên phải liên hệ trực tiếp trong một không gian vật chất nhất định.*”

* 1. **Đặc điểm của hòa giải thương mại trực tuyến**

Theo định nghĩa này, chúng ta nhận thấy rằng phương thức giải quyết tranh chấp bằng hòa giải thương mại trực tuyến vẫn giữ nguyên những đặc tính của phương thức hòa giải thương mại truyền thống đó chính là: (i) việc giải quyết tranh chấp với sự trợ giúp của một bên thứ ba độc lập (hoà giải viên), (ii) hòa giải viên tham gia vào quy trình hòa giải không có quyền xét xử và ra phán quyết cuối cùng mà chỉ có vai trò hỗ trợ các bên tiến hành hòa giải theo một trình tự nhất định, giúp đảm bảo tiến trình hòa giải diễn ra đúng hướng (iii) văn bản về kết quả hòa giải thành có thể được công nhận theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự, (iv) nguyên tắc hòa giải thương mại: nguyên tắc tự nguyện, nguyên tắc tự quyết, nguyên tắc bảo mật, nguyên tắc giải quyết tranh chấp linh hoạt và hiệu quả[[4]](#footnote-4) .

Khi so sánh với phương thức hòa giải thương mại truyền thống thì hòa giải thương mại trực tuyến có những đặc điểm nổi trội hơn:

1. Các bên có thể giải quyết các vấn đề của họ thông qua các phương tiện khoa học kỹ thuật như “phương tiện liên lạc điện tử và các công nghệ thông tin và truyền thông”[[5]](#footnote-5) Tức là các bên có thể lựa chọn sử dụng các phương thức như gọi điện thoại, cuộc gọi video hoặc email hoặc bằng bất kỳ các giải pháp công nghệ mà thông qua đó các bên đều cảm thấy phù hợp. Tuy nhiên, cần nhận thức được rằng việc áp dụng phương thức trực tuyến này có thể chỉ diễn ra trong một phần hoặc cũng có thể là toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp. Ví dụ như trong giai đoạn đại dịch , hoàn cảnh buộc chính phủ thực hiện chính sách cách ly xã hội để hạn chế sự lây lan của dịch bệnh, một số trung tâm hòa giải đã tổ chức các phiên họp hoà giải trực tuyến nếu nhận được sự chấp thuận của các bên tranh chấp, hoặc đa số các trung tâm hoà giải thực hiện một số bước trong quá trình giải quyết tranh chấp bằng hòa giải với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin như 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,…
2. Tính phi biên giới. Theo Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến (UNCITRAL’s Technical Notes on Online Dispute Resolution) được ban hành bởi Ủy ban Liên hợp quốc về Luật Thương mại Quốc tế thì phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và hòa giải trực tuyến nói riêng “có thể hỗ trợ các bên giải quyết tranh chấp một cách đơn giản, nhanh chóng, linh hoạt và an toàn, mà không cần phải có mặt tại một cuộc họp hoặc phiên điều trần”[[6]](#footnote-6) Môi trường ảo để tiến hành phương thức giải quyết tranh chấp khiến cho hòa giải thương mại trực tuyến trở nên không có khái niệm về biên giới, các bên có thể tham dự các buổi họp giải quyết tranh chấp tại bất kỳ nơi nào.
3. Tính hiện đại và chính xác. Phương thức hòa giải thương mại trực tuyến cho phép các bên có thể thực hiện được toàn bộ quá trình xử lý vụ việc từ nộp đơn yêu cầu xét xử, nộp tài liệu, bằng chứng; liên lạc giữa tổ chức hòa giải thương mại trực tuyến với các bên tranh chấp hay giữa các bên tranh chấp với nhau; đến tổ chức phiên họp hòa giải giữa các bên; ra biên bản hòa giải,…trên nền tảng ODR online mà các bên được cấp quyền truy cập. Việc ứng dụng khoa học công nghệ vào quy trình và thủ tục giải quyết tranh chấp bằng hòa giải thương mại giúp cho việc giải quyết tranh chấp trở nên rất thuận tiện, thúc đẩy tiến trình giải quyết vụ việc được nhanh chóng, chính xác hơn rất nhiều so với hòa giải thương mại truyền thống.
4. Tính đa dạng chủ thể trong giải quyết tranh chấp. Trong hòa giải thương mại truyền thống có sự xuất hiện của các bên tranh chấp, bên thứ ba là hòa giải viên. Tuy nhiên, trong hòa giải thương mại trực tuyến, do có sự ứng dụng công nghệ thông tin và giải quyết tranh chấp trên nền tảng ODR online, chính vì thế mà còn có sự xuất hiện của bên cung cấp dịch vụ hạ tầng mạng, bên cung cấp công nghệ,…Các bên này có sự liên kết chặt chẽ đến quá trình giải quyết tranh chấp vì họ đóng vai trò cung cấp dịch vụ hạ tầng mạng với đường truyền tốt hoặc công nghệ bảo mật tạo điều kiện cho quá trình các bên gặp gỡ, đàm phán, thương lượng hay đưa ra tranh luận.
5. Tính minh bạch. Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và hòa giải thương mại trực tuyến nói riêng cho phép các bên có thể thực hiện được toàn bộ quá trình xử lý tranh chấp trên nền tảng trực tuyến mà các bên được cấp quyền truy cập. Điều này đồng nghĩa với việc các hoạt động này đều lưu vết dữ liệu trên server và có thể làm nguồn kiểm tra, xác thực giúp các tổ chức ODR thực hiện việc giải quyết tranh chấp hiệu quả.
6. Tính rủi ro. Hòa giải thương mại trực tuyến tiến hành trên môi trường không gian mạng ảo mà không phải môi trường vật lý, nên dễ dàng gặp những rủi ro trong việc xác định năng lực của các bên tranh chấp. Mặt khác, vì ứng dụng công nghệ thông tin vào hòa giải nên chất lượng của quá trình hòa giải còn phụ thuộc nhiều vào đường truyền Internet, hay chất lượng của nhà cung cấp hạ tầng công nghệ,…Ngoài ra còn có rủi ro về việc đánh cắp dữ liệu của hacker hay sự chống phá từ các tổ chức, cá nhân mạng.
	1. **Lịch sử hình thành của phương thức hòa giải trực tuyến trên thế giới và tại Việt Nam**

Là một phương thức giải quyết tranh chấp thuộc những phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến, hòa giải trực tuyến ra đời và phát triển vào khoảng thời gian hơn 20 năm trở lại đây.

Theo tác giả Karolina Mania đưa ra trong nghiên cứu “Online dispute resolution: The future of justice” xuất bản năm 2015 thì về cơ bản, có bốn giai đoạn trong quá trình phát triển của giải quyết tranh chấp trực tuyến. Giai đoạn đầu tiên, diễn ra từ năm 1990 đến năm 1996, là một giai đoạn nghiệp dư, trong đó các giải pháp điện tử đang trong giai đoạn thử nghiệm. Trong những năm tiếp theo (1997–1998), ODR phát triển năng động và các cổng thông tin điện tử thương mại đầu tiên cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực này đã được thành lập. Giai đoạn tiếp theo (kinh doanh) bắt đầu từ năm 1999 đến năm 2000. Trong thời kỳ phát triển kinh tế thuận lợi, đặc biệt là dịch vụ công nghệ thông tin, nhiều công ty đã khởi xướng các dự án dựa trên giải quyết tranh chấp điện tử, nhưng một số lượng lớn không còn hoạt động trên thị trường. Năm 2001 đánh dấu sự khởi đầu của giai đoạn thể chế, trong đó các kỹ thuật ODR được đưa vào các cơ quan như tòa án và cơ quan hành chính.[[7]](#footnote-7) Tuy nhiên, theo nghiên cứu Designing the Future of Dispute Resolution - The ODR Policy plan for India của Tổ chức quốc gia về chuyển đổi Ấn Độ (National Institution for Transforming India - NITI Aayog) thì nhìn chung, sự phát triển của ODR trên toàn thế giới có thể được chia thành ba giai đoạn. Giai đoạn đầu tiên là giai đoạn mà thử nghiệm của eBay dẫn đầu. Đến giai đoạn 2 là sự bùng nổ của các công ty khởi nghiệp ODR khi mà chỉ riêng trong năm 1999 đã có 21 nền tảng ORD được ra mắt, nhưng chỉ có một số nền tảng như Cybersettle, Smartsettle hay Mediation Room có thể tạo ra tác động đáng kể. Giai đoạn 3 là giai đoạn Chính phủ và Cơ quan tư pháp các nước thông qua các phương thức này trước sự thành công của một số nền tảng ODR tư nhân.[[8]](#footnote-8)

Tại Hoa Kỳ và Canada, hình thức ODR được phát triển dưới dạng công nghệ ở Mỹ và Canada và được sử dụng chủ yếu ở Mỹ. “Vào giữa những năm 1990, ODR bắt đầu được thử nghiệm tại 4 địa điểm: Tòa án ảo tại Đại học Villanova, Văn phòng Thanh tra Trực tuyến tại Đại học Massachusetts, Dự án Hòa giải trực tuyến tại Đại học Maryland và Dự án CyberTribunal tại Đại học Montreal, Canada”[[9]](#footnote-9).

Tại Ấn Độ, vào những năm 1990, nhiều công ty tại Ấn Độ được thành lập và cung cấp các dịch vụ hòa giải trực tuyến cho nhiều tổ chức khác nhau cũng như những người dân bình thường. Tuy nhiên, đến năm 2006 thì tiến trình phát triển ODR mới thực sự được quan tâm, bằng việc Sàn giao dịch Internet quốc gia của Ấn Độ (National Internet Exchange of India - NIXI) thông qua Chính sách giải quyết tranh chấp tên miền .IN (INDRP) cung cấp ODR. Và mới đây nhất, vào năm 2020, dưới tác động mạnh mẽ của đại dịch COVID-19 thì Chính phủ Ấn Độ đã khởi động Đề án Vivaad se Vishwas để giải quyết hiệu quả các tranh chấp thuế thông qua ODR hay Ủy ban Thường vụ Quốc hội liên quan đến Nhân sự, Khiếu nại Công, Luật pháp và Tư pháp, trong báo cáo của họ đã kêu gọi giới thiệu công nghệ trong quá trình trọng tài và hòa giải.[[10]](#footnote-10)

Tại Liên minh châu Âu, các dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến bắt đầu xuất hiện vào đầu thế kỷ 21. Trong nghiên cứu mang tên Models of Alternative Dispute Resolution (ADR) - A report for the Legal Ombudsman năm 2014, nhóm của Gill và các cộng sự đã đưa ra phân tích và dự báo số lượng các tổ chức cung cấp dịch vụ ODR sẽ tăng lên ở EU trong thời gian tới[[11]](#footnote-11) Việc thông qua các quy định của Hội đồng và Nghị Viện Châu Âu vào ngày 21/05/2013 về giải quyết trực tuyến các tranh chấp của người tiêu dùng và khởi chạy nền tảng cho các dịch vụ ODR vào tháng 1/2016 đã góp phần gia tăng sự phổ biến của ODR tại Châu Âu.

“Ở một số quốc gia khác, chẳng hạn như Úc, do khoảng cách địa lý rộng lớn, hình thức hòa giải trực tuyến qua điện thoại, liên kết video hoặc một nền tảng (platform) trực tuyến chung, đã phát triển nhanh chóng trong những năm qua (tiêu biểu như MODRON2, Australia Mediation Asssociation,…)”[[12]](#footnote-12).

Tại Việt Nam, phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến đã nhen nhóm từ vài năm trước trong quá trình giải quyết tranh chấp bằng phương thức trọng tài hay hòa giải. Sau thời gian dài chịu ảnh hưởng bởi đại dịch COVID -19, một số trung tâm hòa giải đã xây dựng quy trình, thủ tục và triển khai hòa giải trực tuyến và cung cấp đến cho khách hàng. Điều này đã tạo thuận lợi để các bên có thể tham gia giải quyết tranh chấp bằng hòa giải một cách an toàn, hiệu quả, tiết kiệm.

Tóm lại, có thể thấy rằng với lịch sử hơn 20 năm hình thành và phát triển, giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và hòa giải trực tuyến nói riêng đã mở rộng ra khắp thế giới, từ những cổng thông tin điện tử đầu tiên đã dần được thay thế bằng các nền tảng mới sử dụng công nghệ hiện đại và không ngừng cải tiến các dịch vụ được cung cấp.

1. **TRIỂN VỌNG PHÁT TRIỂN HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM**
	1. **Thực trạng về việc áp dụng hòa giải thương mại trực tuyến tại Việt Nam**

Về mặt pháp lý, pháp luật Việt Nam hiện nay chưa có quy định cụ thể về hòa giải thương mại trực tuyến mà chỉ có Nghị định 22/2017/NĐ-CP hướng dẫn trực tiếp về hòa giải thương mại. Nghị định này không đưa ra quy định cụ thể về hoạt động hòa giải trực tuyến nhưng cũng không hạn chế phương thức giao tiếp, liên lạc giữa các bên trong hoạt động giải quyết tranh chấp bằng hòa giải. Do đó, có thể hiểu là các bên và hòa giải viên được phép lựa chọn phương thức hòa giải trực tuyến để giải quyết tranh chấp nhưng với điều kiện là phải tuân thủ quy định của pháp luật về hòa giải. Cụ thể là phải tuân thủ Nguyên tắc giải quyết tranh chấp bằng hòa giải thương mại quy định tại Điều 4 Nghị định 22/2017/NĐ-CP bao gồm (1) các bên tranh chấp tham gia hòa giải hoàn toàn tự nguyện và bình đẳng về quyền và nghĩa vụ, (2) các thông tin liên quan đến vụ việc hòa giải phải được giữ bí mật, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác, (3) 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. Ngoài ra, các Quy định khác của pháp luật Việt Nam cũng không hạn chế phương thức xác lập giao dịch và giải quyết tranh chấp, trong đó bao gồm cả các phương thức trực tuyến.

Bên cạnh Nghị định 22/2017/NĐ-CP, quy định của Bộ luật Dân sự 2015 hoặc các văn bản Luật Giao dịch điện tử 2005, Luật Công nghệ thông tin 2006 và nhiều văn bản dưới luật như Nghị định 52/2013/NĐ-CP về TMĐT, Nghị định 130/2018/NĐ-CP về chữ ký số về dịch chứng thực chữ ký số, Nghị định 72/2013/NĐ-CP về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và cung cấp thông tin điện tử trên Internet,… đã góp phần tạo nền tảng pháp lý cho việc ứng dụng công nghệ trong giải quyết tranh chấp, trong đó có hòa giải trực tuyến. Từ những nền tảng pháp lý nêu trên, cùng với nhu cầu cấp thiết là tác động của đại dịch COVID 19 đã, đang và vẫn còn tiếp diễn, thì đòi hỏi việc áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và hòa giải trực tuyến nói riêng vào quá trình giải quyết tranh chấp thương mại. “Việt Nam hiện đã có 22 tổ chức hòa giải thương mại, trong đó 15 trung tâm hòa giải thương mại và 7 trung tâm trọng tài thực hiện chức năng hòa giải. Số lượng hòa giải viên tại Việt Nam là hơn 100 người”[[13]](#footnote-13) Tuy nhiên, theo như khảo sát của tác giả tại một số website của các trung tâm hòa giải, trung tâm trọng tài thương mại tại Việt Nam, hiện có Trung tâm hoà giải thương mại quốc Việt Nam (VICMC), nền tảng hòa giải trực tuyến MedUp thuộc Trung tâm Hòa giải Việt Nam (VMC), Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) là có cung cấp dịch vụ hòa giải thương mại trực tuyến.[[14]](#footnote-14) Về số lượng tranh chấp lựa chọn giải quyết bằng hòa giải thương mại trong thời gian qua thì tại “Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) mới có 02 phiên xét xử trọng tài được thực hiện hoàn toàn trên nền tảng trực tuyến, 12 phiên xét xử hỗn hợp cả trực tiếp và trực tuyến đã được thực hiện thông qua các phương thức được hỗ trợ bởi VIAC. Tháng 6/2020, Trung tâm Trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) đã phát triển nền tảng trọng tài trực tuyến đầu tiên ở Việt Nam. Tuy nhiên, cho đến nay, chưa có báo cáo về vụ việc nào đã được giải quyết bằng nền tảng này”.[[15]](#footnote-15)

* 1. **Hòa giải thương mại trực tuyến tại Việt Nam - Thách thức và triển vọng phát triển**
		1. ***Triển vọng phát triển***

Hiện nay, Việt Nam phần nào đã đáp ứng cơ bản những điều kiện kinh tế - xã hội để đem lại cho phương thức hòa giải thương mại trực tuyến nhiều cơ hội phát triển trong tương lai.

*Thứ nhất,* nhu cầu triển khai phương thức giải quyết tranh chấp bằng hòa giải thương mại trực tuyến là nhu cầu có thật và vô cùng cấp thiết, là một trong những cơ sở cho sự phát triển của phương thức hòa giải thương mại trực tuyến tại Việt Nam.

Ngành thương mại điện tử Việt Nam tăng trưởng ấn tưởng với mức tăng trưởng 30% so với năm 2019 và tổng giá trị thương mại điện tử năm 2020 là hơn 15 tỷ USD, theo một báo cáo chưa đầy đủ của Bộ Công Thương và Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam[[16]](#footnote-16) Bản chất của thương mại điện tử là bên mua và bên bán không gặp mặt mà mua bán qua mạng, điều này làm xuất hiện nhiều hành vi vi phạm trong hoạt động mua bán như hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của các thương hiệu quen thuộc,…Mặt khác, do tính phi biên giới của Internet, những tranh chấp thương mại diễn ra không còn bó buộc giữa cá nhân, thương nhân Việt Nam với nhau mà còn giữa cá nhân, thương nhân Việt Nam với cá nhân, thương nhân nước ngoài với phương thức tranh chấp khác hẳn so với môi trường thực; hệ thống Tòa án hiện nay đang trở nên quá tải với nhiều thủ tục phức tạp. Khiến cho việc giải quyết tranh chấp qua Tòa án trở nên không còn phù hợp. Bên cạnh đó, Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư diễn ra với việc ứng dụng ứng dụng ICT, Blockchain, BigData, AI…vào hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và hòa giải thương mại trực tuyến nói riêng khiến các hoạt động này trở nên dễ dàng và thuận lợi hơn rất nhiều. Theo đó, “các công nghệ nhận dạng hình ảnh, phân tích tính nguyên gốc của dữ liệu, tài liệu; công nghệ khóa an toàn bằng chứng thư số hay công nghệ chuỗi khối (blockchain) để đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu gốc; công nghệ học sâu (deep learning) và trí tuệ nhân tạo (AI) có thể được ứng dụng vào các hệ thống ODR để giúp hòa giải viên, trọng tài viên thuận lợi hơn trong việc kiểm tra, xác minh dữ liệu, tài liệu, bằng chứng vụ việc được các bên cung cấp khi đưa ra ý kiến, phán quyết”[[17]](#footnote-17)

*Thứ hai, cơ sở hạ tầng ICT đáp ứng được cơ bản yêu cầu của hòa giải tranh chấp thương mại trực tuyến.*

Về mặt pháp lý có thể kể đến như Chỉ thị số 18/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 13/04/2020, Thủ tướng đã đưa ra yêu cầu về việc thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia đưa Việt Nam trở thành quốc gia số; xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số thông qua hoạt động chuyển đổi số toàn diện, phát triển nền kinh tế số, hình thành các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam có năng lực cạnh tranh toàn cầu; cải thiện môi trường kinh doanh, thúc đẩy khởi nghiệp, sáng tạo, tham gia hiệu quả vào cụm liên kết ngành, chuỗi giá trị khu vực và toàn cầu; hoặc Nghị quyết số 52-NQ/TW của Bộ Chính Trị ngày 27/09/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, đã đưa ra mục tiêu cụ thể đến năm 2025 bao gồm: xây dựng được hạ tầng số đạt trình độ tiên tiến của khu vực ASEAN; Internet băng thông rộng phủ 100% các xã; kinh tế số chiếm khoảng 20% GDP; năng suất lao động tăng bình quân trên 7%/năm.

Được sự quan tâm của chính phủ Việt Nam, với nền tảng công nghệ thông tin - truyền thông xây dựng trong những năm qua, nước ta đang từng bước thực hiện cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, bước vào "Giai đoạn phổ cập trí tuệ nhân tạo" trong 25 năm tới. Trong giai đoạn giãn cách xã hội vừa qua do tác động của Đại dịch COVID-19, cùng với sự bùng nổ của các phần mềm (Zoom, Skype, Google,…) hay phần mềm chuyên dụng (ADRg Express của ADR Group, AAA, CaseXplorer của DecisionQuest, eQuibbly, GoADR của Youlaw) với chi phí rẻ đã giúp cho việc thực hiện hòa giải thương mại trực tuyến trở nên tiện dụng hơn bao giờ hết.

*Thứ ba*, *sự thay đổi trong nhận nhận thức của doanh nghiệp, luật sư và nhóm người dùng khác về hòa giải thương mại trực tuyến.*

Hòa giải thương mại trực tuyến đã nhen nhóm vài năm gần đây tại Việt Nam, song chưa nhận được quan tâm. Tuy nhiên, đại dịch COVID-19 đã làm thay đổi điều này. Phong tỏa theo diện rộng đặt ra một câu hỏi lớn cho các chủ thể có liên quan trong quy trình giải quyết tranh chấp là có cách thức nào để tiến hành giải quyết tranh chấp từ môi trường vật lý sang môi trường không gian mạng, để từ đó thì dù các bên tranh chấp và bên thứ ba (hòa giải viên) ở đâu cũng có thể tiến hành giải quyết tranh chấp và hòa giải thương mại trực tuyến có thể giải quyết được nhu cầu này. Việc hạn chế đi lại buộc các chủ thể phải sử dụng và trở nên nhuần nhuyễn các công cụ giao tiếp văn phòng trực tuyến, tạo điều kiện áp dụng công nghệ số và công nghệ trực tuyến vào quá trình hòa giải mà không còn gặp cản trở về thói quen và văn hóa như trước đây. Có bước khởi đầu này, kết quả đạt được là trong giai đoạn giãn cách xã hội, Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) 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. Tuy đây chỉ là một con số nhỏ, tuy nhiên nó cũng đã đánh dấu cho sự nhận diện và quan tâm của doanh nghiệp, luật sư và nhóm người dùng khác, làm cơ sở cho quá trình triển khai và phát triển hòa giải thương mại trực tuyến tại Việt Nam.

* + 1. ***Thách thức***

Bên cạnh triển vọng phát triển, hiện nay vẫn còn nhiều thách thức, khó khăn cần thiết phải được khắc phục.

*Thứ nhất*, rào cản về văn hóa, cũng như rào cản về ngôn ngữ gây trở ngại lớn đến tâm lý sử dụng phương thức hòa giải trực tuyến.

Tại Việt Nam, mặc dù việc giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức hòa giải và trọng tài là hai phương thức được khuyến khích theo tinh thần cải cách tư pháp, nhưng trên thực tế, số lượng các tranh chấp thương mại được giải quyết theo các phương thức này còn rất hạn chế. Chỉ chiếm 22,8 % trong các phương thức giải quyết tranh chấp[[18]](#footnote-18) Nguyên nhân có thể bắt nguồn từ thói quen sử dụng Tòa án khi giải quyết tranh chấp thương mại đã ăn sâu vào nhận thức của cá nhân và doanh nghiệp. Mặt khác, vì hiểu biết về hòa giải thương mại nói chung và hòa giải thương mại trực tuyến nói riêng còn hạn chế cũng như niềm tin vào vai trò của hòa giải viên, khả năng thực thi của biên bản hòa giải thành trong thực tế còn chưa cao dẫn đến tâm lý e ngại sử dụng phương thức này.

Theo quan điểm của tác giả Victor Terekhov trong nghiên cứu “Online Mediation: A game changer or much ado about nothing?”, “hội nghị trực tuyến (như hiện nay) gần như không hiệu quả bằng giao tiếp bằng miệng (mà nó được yêu cầu thay thế): trong hầu hết các tình huống, chỉ có thể nhìn thấy hình ảnh của một người trên màn hình, do đó, người tham gia không có các dấu hiệu tương tác cảm xúc quan trọng khác (cử chỉ, tư thế, bắt tay, …). Các kênh nghe nhìn được sử dụng để truyền tải cũng không hoàn hảo. Chúng dễ bị phá vỡ và hư hỏng; kết nối có thể bị mất hoặc chất lượng của nó có thể không hoàn hảo”[[19]](#footnote-19)

*Thứ hai*, về yếu tố công nghệ và khả năng sử dụng máy tính. Mặc dù số lượng người dùng Internet và thương mại điện tử tại Việt Nam có xu hướng tăng mạnh qua các năm, tuy nhiên không phải người dùng nào khi dùng Internet hoặc giao dịch qua sàn thương mại điện tử cũng đều biết đến ICT, đây chính là một rào cản nếu muốn sử dụng phương thức hòa giải trực tuyến. Mặt khác, về mặt kỹ thuật, một số nền tảng dịch vụ phục vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và hòa giải trực tuyến nói riêng (dịch vụ chuyển âm thành chữ trực tuyến, dịch trực tuyến, dịch vụ lưu trữ tài liệu trực tuyến) vẫn còn khá đắt và độc quyền nhóm một vài nhà cung cấp.

Bên cạnh đó, khoa học kỹ thuật ngày càng phát triển, bên cạnh mang lại lợi ích cho con người thì song song đó còn xuất hiện những đối tượng muốn xâm phạm đến quyền riêng tư và bảo mật khiến các cá nhân và doanh nghiệp còn lo ngại. Trên thế giới đã xuất hiện những vụ việc lộ thông tin người dùng gây chấn động toàn thế giới như vụ Panama record – Wikileaks, vụ lộ thông tin người dùng của Facebook, hoặc dịch vụ chơi game Multiplay, mua trò chơi trực tuyến và các nội dung khác của Sony bị rò rỉ vào năm 2011.

*Thứ ba*, pháp luật Việt Nam còn thiếu các quy định điều chỉnh trực tiếp về giải quyết tranh chấp trực tuyến nói riêng và hòa giải thương mại trực tuyến nói chung được xem như là rào cản lớn nhất để áp dụng phương thức này trong thực tế. Cụ thể có thể kể đến các vấn đề cần được làm rõ như: chứng cứ điện tử, hợp đồng thông minh; công nhận giá trị thi hành của biên bản hòa giải của hòa giải trực tuyến;…

* 1. **Một số kiến nghị về phương hướng phát triển cho hòa giải thương mại trực tuyến tại Việt Nam**

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

Như phân tích ở phần thực trạng, hiện nay pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể về hòa giải thương mại trực tuyến. Điều này gây khó khăn cho việc áp dụng giải quyết tranh chấp trực tuyến và cũng là một trong những nguyên nhân chính khiến cho phương thức này vẫn chưa được các bên trong tranh chấp lựa chọn sử dụng. Tuy nhiên, vì hòa giải thương mại trực tuyến là hình thức trực tuyến của hòa giải thương mại truyền thống, nên có thể cân nhắc xây dựng khung pháp lý về hòa giải thương mại trực tuyến theo hướng phát triển từ nền tảng quy định của hòa giải thương mại truyền thống. Đồng thời, bổ sung một số quy định để phù hợp với đặc điểm trực tuyến của phương thức này như cho phép sử dụng chữ ký điện tử trong việc xác lập biên bản hòa giải thành; học hỏi quy định của Luật trọng tài thương mại 2010 trong việc công nhận việc xác lập thỏa thuận hòa giải bằng telegram, fax, telex, thư điện tử có giá trị tương đường văn bản.[[20]](#footnote-20); hay hoàn thiện cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để tiến tới việc sử dụng 100% căn cước công dân gắn chíp kèm theo chữ ký điện tử cá nhân cho công dân.

Mặt khác, cần sửa đổi quy định các Luật khác có liên quan như Bộ luật dân sự, Bộ luật tố tụng dân sự, Luật Giao dịch điện tử theo hướng phù hợp với pháp luật về hòa giải thương mại trực tuyến để tránh sự mâu thuẫn trong quá trình áp dụng luật.

*Thứ hai, ban hành quy chế về tính bảo mật trong hoạt động hòa giải thương mại trực tuyến.*

Đảm đảm bí mật trong quá trình tiến hành thương mại trực tuyến được coi là một ưu điểm cũng như là một nguyên tắc của phương thức này. Tuy nhiên, thực tế là như đã phân tích thì tội phạm trong lĩnh vực công nghệ hiện nay rất nhiều, với những thủ đoạn tinh vi. Vì thế, cần ban hành quy chế về tính bảo mật trong hoạt động hòa giải thương mại trực tuyến với những quy định cụ thể về : việc bảo mật đường truyền; 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. Bên cạnh đó, cần có chế tài và hình sự hóa những hành vi xâm phạm đến tính bảo mật và an toàn trong hoạt động hòa giải thương mại trực tuyến.

*Thứ ba, hoàn thiện cơ sở hạ tầng và đội ngũ hòa giải viên đáp ứng yêu cầu của hoạt động hòa giải thương mại trực tuyến.*

Để vận hành tốt hoạt động hòa giải trực tuyến đòi hỏi việc hoàn thiện cơ sở hạ tầng công nghệ, kỹ thuật cũng như để đảm bảo việc truyền tải nội dung dữ liệu, âm thanh, hình ảnh, chất lượng tương tác một cách suôn sẻ trong suốt quá trình diễn ra phiên họp.

Bên cạnh yếu tố về công nghệ thì cũng cần có sự đầu tư về con người tức là đội ngũ hòa giải viên thương mại. Bởi lẽ kỹ năng, thao tác trong phiên họp trực tuyến có sự khác biệt với một phiên họp truyền thống, nên đòi hỏi đội ngũ hòa giải viên thương mại phải được tiếp cận và được đào tạo một cách chuyên nghiệp để xử lý những tình huống phát sinh nhằm đạt hiệu quả cao nhất.

*Thứ tư, tăng cường quảng bá, tuyên truyền về các ưu điểm của hình thức giải quyết tranh chấp bằng hoà giải thương mại trực tuyến đến các đối tượng như doanh nghiệp, luật sư, các hội nhóm nhằm nâng cao nhận thức của các đối tượng này đối với phương thức hòa giải thương mại trực tuyến.*

1. **Kết luận**

Xu hướng giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến với sự hỗ trợ của khoa học công nghệ đã được minh chứng thực tế ở các nước phát triển trên thế giới như Mỹ, Canada, Liên minh Châu Âu,…cùng với những lợi ích mà phương pháp này mang lại như nhanh, tiện lợi, dễ dàng thao tác, chi phí thấp,…Từ những phân tích nêu trên, chúng ta nhận thức được rằng hiện nay, đây là một phương thức cần thiết cho các hoạt động kinh doanh thương mại cũng như có tiềm năng phát triển mạnh. Tuy nhiên, do phương thức này còn mới cần thời gian để doanh nghiệp và những người sử dụng khác tập làm quen và thích nghi dần dần. Vì vậy, trong tương lai gần đòi hỏi phải có những giải pháp nhằm tăng độ nhận diện của phương thức này trong toàn dân để xã hội đón nhận theo hướng là định hướng cho cộng đồng thay đổi nhận thức truyền thống. Cụ thể là hình thành có thói quen sử dụng hòa giải trong giải quyết tranh chấp và chấp nhận một nền tảng ảo sẽ thay thế cho tương tác vật lý trước giờ vẫn được sử dụng. Về mặt cơ sở pháp lý, trên nền tảng của các văn bản có sẵn về hòa giải thương mại cũng như văn bản pháp luật có liên quan, tiến hành tiến hành rà để phát hiện những quy định gây ra rào cản cho sự phát triển của phương thức hòa giải thương mại trực tuyến và từ đó đề xuất phù hợp để hoàn thiện hành lang pháp lý cho phương thức này.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ luật Dân sự 2015;
2. Luật Giao dịch điện tử 2005;
3. Luật Công nghệ thông tin 2006;
4. Luật Trọng tài thương mại 2010;
5. Luật mẫu UNCITRAL, Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến;
6. Nghị định 52/2013/NĐ-CP về Thương mại điện tử;
7. Nghị định 72/2013/NĐ-CP về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và cung cấp thông tin điện tử trên Internet;
8. Nghị định số 22/2017/NĐ-CP về Hòa giải thương mại;
9. Nghị định 130/2018/NĐ-CP về chữ ký số về dịch chứng thực chữ ký số;

Anh Phương (2021), *Nhiều doanh nghiệp, cá nhân chưa biết đến hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến*, Link: [https://www.sggp.org.vn/nhieu-doanh-nghiep-ca-nhan-chua-biet-den-he-thong-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-728122.html,](https://www.sggp.org.vn/nhieu-doanh-nghiep-ca-nhan-chua-biet-den-he-thong-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-728122.html%2C) truy cập ngày 11/07/2022;

Ban Thư ký VICMC (2021), Hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp thương mại, Link: [https://vicmc.vn/hoa-giai-truc-tuyen-trong-giai-quyet-tranh-chap-thuong-mai/,](https://vicmc.vn/hoa-giai-truc-tuyen-trong-giai-quyet-tranh-chap-thuong-mai/%2C) truy cập ngày 5/7/2022;

Chu Thị Hoa (2021), *Nhận diện các yếu tố ảnh hưởng, chi phối đến việc áp dụng cơ chế giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến*, Tọa đàm “ Giải quyết tranh chấp trực tuyến và giới thiệu nền tảng hóa giải trực tuyến” ngày 30/03/2021, Trung tâm Hòa giải Việt Nam (VMC) thuộc VIAC;

Chu Thị Hoa, “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,* 2021*,* số 24 (448) tháng 12;

Chris Gill et al (2014), *Models of Alternative Dispute Resolution (ADR) - A report for the Legal Ombudsman*, Queen Margaret University, Edinburgh;

**Đào Thị Hà Anh, Trần Anh Huy (2021), *Phương thức hòa giải và trọng tài trực tuyến (ODR)*,** Link:<https://cspl.mic.gov.vn/Pages/TinTuc/tinchitiet.aspx?tintucid=138275,> **truy cập ngày 8/7/2022;**

Hà Công Bảo Anh, Lê Hằng Mỹ Hạnh, “Giải quyết tranh chấp trực tuyến - Khả năng áp dụng tại Việt Nam”, *Tạp chí Kinh tế đối ngoại*, 2017, Số 93 Tháng 12;

Karolina Mania (2015), *Online dispute resolution: The future of justice*, International Comparative Jurisprudence, Volume 1, Issue 1, November 2015, Pages 76-86;

Lê Xuân Tùng, “Giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Hoa Kỳ”, Tạp chí Tài chính, 2017, Số kỳ 2 tháng 7;

National Institution for Transforming India - NITI Aayog (2021), *Designing the Future of Dispute Resolution - The ODR Policy plan for India*, Link: [https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2021-11/odr-report-29-11-2021.pdf,](https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2021-11/odr-report-29-11-2021.pdf%2C) truy cập ngày 7/7/2022;

Nguyễn Trung Nam (2017), *Cập nhật các xu hướng mới tại Việt Nam và trên Thế Giới trong hoạt động giải quyết tranh chấp bằng hòa giải*, Trung tâm hòa giải Việt Nam, Link: [https://www.vmc.org.vn/nghien-cuu-phap-ly.html,](https://www.vmc.org.vn/nghien-cuu-phap-ly.html%2C) truy cập ngày 8/7/2022;

Nguyễn Trung Nam, “Giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online dispute resolution – ODR)”, *Trung tâm Hòa giải Việt Nam - Bản tin Qúy I*, 2020, Số 4 Tháng 2;

Tian Jian, “Phương thức hòa giải thương mại trong giải quyết tranh chấp thương mại tại Việt Nam và Trung Quốc”, *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, 2021, Số 3 tháng 2;

Victor Terekhov (2019), *Online Mediation: A game changer or much ado about nothing?*, Vilnius University, Lithuania;

*Cách mạng Công nghiệp lần thứ tư*, https://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%A1ch\_m%E1%BA%A1ng\_C%C3%B4ng\_nghi%E1%BB%87p\_l%E1%BA%A7n\_th%E1%BB%A9\_t%C6%B0, truy cập ngày 11/7/2022, truy cập ngày 7/7/2022.

1. 🞵 Thạc sĩ, Luật sư Hồ Võ Thanh Vy – Công ty Luật The Lam [↑](#footnote-ref-1)
2. Ban Thư ký VICMC (2021), Hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp thương mại, [https://vicmc.vn/hoa-giai-truc-tuyen-trong-giai-quyet-tranh-chap-thuong-mai/,](https://vicmc.vn/hoa-giai-truc-tuyen-trong-giai-quyet-tranh-chap-thuong-mai/%2C) truy cập ngày 5/7/2022. [↑](#footnote-ref-2)
3. Hà Công Bảo Anh, Lê Hằng Mỹ Hạnh, *“Giải quyết tranh chấp trực tuyến - Khả năng áp dụng tại Việt Nam”*, *Tạp chí Kinh tế đối ngoại*, 2017, Số 93 Tháng 12. [↑](#footnote-ref-3)
4. Điều 4 Nghị định số 22/2017/NĐ-CP về hòa giải thương mại [↑](#footnote-ref-4)
5. Luật mẫu UNCITRAL (2017), *Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến*, Mục V. 24. [↑](#footnote-ref-5)
6. Luật mẫu UNCITRAL (2017), *Bản ghi chú kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến,* Mục I.2*.* [↑](#footnote-ref-6)
7. Karolina Mania (2015), *Online dispute resolution: The future of justice*, International Comparative Jurisprudence 1 (76-86), tr. 77, Link: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2351667415000074?token=0417FCFB2715F8C2F96F76A90E8E696EEF1312EF21B961C498DDE7EB245EC820BEC93B24143698FC7AE7E03F299E6D3A&originRegion=eu-west-1&originCreation=20220707012303,> truy cập ngày 7/7/2022. [↑](#footnote-ref-7)
8. National Institution for Transforming India - NITI Aayog (2021), *Designing the Future of Dispute Resolution - The ODR Policy plan for India*, tr.9-11, Link: [https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2021-11/odr-report-29-11-2021.pdf,](https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2021-11/odr-report-29-11-2021.pdf%2C) truy cập ngày 7/7/2022. [↑](#footnote-ref-8)
9. Lê Xuân Tùng, “Giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Hoa Kỳ”, Tạp chí Tài chính, 2021, Số kỳ 2 tháng 7. [↑](#footnote-ref-9)
10. National Institution for Transforming India - NITI Aayog (2021), *Designing the Future of Dispute Resolution - The ODR Policy plan for India*, tr.45, Link: [https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2021-11/odr-report-29-11-2021.pdf,](https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2021-11/odr-report-29-11-2021.pdf%2C) truy cập ngày 7/7/2022. [↑](#footnote-ref-10)
11. Chris Gill et al (2014), *Models of Alternative Dispute Resolution (ADR) - A report for the Legal Ombudsman*, Queen Margaret University, Edinburgh. [↑](#footnote-ref-11)
12. Nguyễn Trung Nam, “Giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online dispute resolution – ODR)”, *Trung tâm Hòa giải Việt Nam - Bản tin Qúy I*, 2020, Số 4 Tháng 2, tr. 8. [↑](#footnote-ref-12)
13. Tian Jian, “Phương thức hòa giải thương mại trong giải quyết tranh chấp thương mại tại Việt Nam và Trung Quốc”, *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, 2021, Số 3 tháng 2. [↑](#footnote-ref-13)
14. Tham khảo thêm tại [https://vicmc.vn/dich-vu/hoa-giai-truc-tuyen/;](https://vicmc.vn/dich-vu/hoa-giai-truc-tuyen/) [https://medup.vmc.org.vn/vi/;](https://medup.vmc.org.vn/vi/) [https://hiac.vn/,](https://hiac.vn/%2C) truy cập ngày 11/7/2022. [↑](#footnote-ref-14)
15. Chu Thị Hoa, “ 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”,T*ạp chí Nghiên cứu Lập pháp,* 2021, số 24 (448), tháng 12. [↑](#footnote-ref-15)
16. Chu Thị Hoa, “ 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”,T*ạp chí Nghiên cứu Lập pháp,* 2021, số 24 (448), tháng 12. [↑](#footnote-ref-16)
17. **Đào Thị Hà Anh, Trần Anh Huy (2021), *Phương thức hòa giải và trọng tài trực tuyến (ODR)*, Link:** <https://cspl.mic.gov.vn/Pages/TinTuc/tinchitiet.aspx?tintucid=138275,> **truy cập ngày 8/7/2022.** [↑](#footnote-ref-17)
18. Anh Phương (2021), *Nhiều doanh nghiệp, cá nhân chưa biết đến hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến*, Sài Gòn giải phóng Online, Link: [https://www.sggp.org.vn/nhieu-doanh-nghiep-ca-nhan-chua-biet-den-he-thong-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-728122.html,](https://www.sggp.org.vn/nhieu-doanh-nghiep-ca-nhan-chua-biet-den-he-thong-giai-quyet-tranh-chap-truc-tuyen-728122.html%2C) truy cập ngày 11/07/2022. [↑](#footnote-ref-18)
19. Victor Terekhov (2019), *Online Mediation: A game changer or much ado about nothing?*, Link: [https://www.semanticscholar.org/paper/Online-Mediation%3A-a-Game-Changer-or-Much-Ado-About-Terekhov/47fe4241cb4f01d8a894686db3338aca99f83142,](https://www.semanticscholar.org/paper/Online-Mediation%3A-a-Game-Changer-or-Much-Ado-About-Terekhov/47fe4241cb4f01d8a894686db3338aca99f83142%2C) truy cập ngày 11/7/2022. [↑](#footnote-ref-19)
20. Xem thêm tại Điều 16 Luật trọng tài thương mại 2010 [↑](#footnote-ref-20)