

# VẤN ĐỀ MINH BẠCH VÀ KHẢ NĂNG THỰC THI PHÁN QUYẾT TRỌNG TÀI TRỰC TUYẾN - KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VÀ MỘT SỐ ĐỀ XUẤT CHO VIỆT NAM

ĐỖ HỮU CHIẾN\*

*Tóm tắt: Bài viết nghiên cứu, phân tích một số vấn đề liên quan đến nguyên tắc minh bạch và khả năng thực thi phán quyết trọng tài trực tuyến; trên cơ sở đánh giá thực trạng quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành, tác giả đề xuất một số giải pháp hoàn thiện pháp luật liên quan đến thực thi phán quyết trọng tài trực tuyến trong bối cảnh hội nhập kinh tế toàn cầu.*

*Từ khóa: Minh bạch, phán quyết, trọng tài, trực tuyến*

*Ngày nhận bài: 28/3/2024; Biên tập xong: 12/8/2024; Duyệt đăng: 26/8/2024*

## TRANSPARENCY AND THE ABILITY TO ENFORCE ONLINE ARBITRATION AWARDS - INTERNATIONAL EXPERIENCE AND RECOMMENDATIONS FOR VIETNAM

**Abstract:** The article researches and analyzes a number of issues related to the transparency principle and the ability to enforce online arbitration awards. Based on assessment of the existing status of Vietnamese law, the author proposes some recommendations to improve the law related to the enforcement of online arbitration awards in the context of global economic integration.

**Keywords:** Transparency, award, arbitration, online

**Received:** Mar 28th, 2024; **Editing completed:** Aug 12th, 2024; **Accepted for publication:** Aug 26th, 2024

### 1. Tổng quan về nguyên tắc minh bạch và khả năng thực thi phán quyết trọng tài trực tuyến

Tại Việt Nam, trong bối cảnh hội nhập kinh tế toàn cầu, hoạt động kinh doanh thương mại nói chung đang ngày càng phát triển mạnh mẽ với nhiều hình thức kinh doanh đa dạng, kéo theo xu hướng gia tăng của các tranh chấp thương mại cả về số lượng tranh chấp và mức độ phức tạp của tranh chấp. Sự phát triển và ứng dụng của không gian mạng trong hoạt động thương mại đã và đang dẫn đến sự hình thành và phát triển của các phương thức giải quyết tranh chấp phi truyền thống, trong đó bao gồm việc giải quyết tranh chấp qua hình thức trực tuyến (Online Dispute Resolution - ODR), nói cách khác là giải quyết tranh chấp 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.

Hiện nay, tại Việt Nam, một số phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến cơ bản được thừa nhận bao gồm: Thương lượng trực tuyến (online negotiation), trung gian trực tuyến (online mediation), hòa giải trực tuyến (online conciliation), trọng tài trực tuyến

(online arbitration) và các phương thức mang tính hỗn hợp<sup>1</sup>. Trọng tài trực tuyến cũng như trọng tài truyền thống, là phương thức giải quyết tranh chấp trong đó một cơ quan trọng tài được lựa chọn bởi các bên tranh chấp và có quyền đưa ra quyết định về tranh chấp dựa trên các quy trình giải quyết và quy tắc trọng tài, tuy nhiên điểm khác biệt nằm ở việc chuyển đổi mô hình trọng tài qua môi trường không gian mạng, các quy trình giải quyết tranh chấp của hội đồng trọng tài trực tuyến được thực hiện dựa trên nền tảng công nghệ thông tin. Quá trình thông tin liên lạc, xem xét và quyết định của Hội đồng trọng tài trực tuyến giống với trọng tài truyền thống, chỉ khác là nó dựa trên nền tảng công nghệ thông tin và truyền thông (ICT).

Trong quá trình tích hợp và triển khai ODR với phương thức giải quyết tranh chấp tại trọng tài thương mại, một vấn đề quan trọng đặt ra là tính minh bạch và đáng tin cậy của phương thức giải quyết tranh chấp bằng

\*Email: Huuchiendo22@gmail.com

Nghiên cứu sinh, Học viện khoa học xã hội Việt Nam

<sup>1</sup> Hà Công Anh Bảo, Lê Hằng Mỹ Hạnh, "Giải quyết tranh chấp trực tuyến - Khả năng áp dụng ở Việt Nam", *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, số 93/2017, tr.5.

trọng tài trực tuyến. Minh bạch thông tin đề cập đến việc các cơ quan trọng tài và các chủ thể trong tranh chấp chủ động chia sẻ, cung cấp các thông tin để đảm bảo quá trình giải quyết tranh chấp tại trọng tài được chính xác, hiệu quả, tin cậy và có khả năng thực thi các phán quyết. Ngoài ra, tính minh bạch có thể được thể hiện qua nghĩa vụ báo cáo, công bố thông tin của các cơ quan trọng tài để nâng cao mức độ tin cậy của trọng tài trực tuyến. Có thể đánh giá, tính minh bạch và mức độ tin cậy của giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến là một vấn đề quan trọng và có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng áp dụng rộng rãi phương thức trọng tài trực tuyến trong giải quyết tranh chấp.

Trên thực tế, việc đảm bảo tính minh bạch và tin cậy của trọng tài trực tuyến có thể gặp một số vướng mắc, chủ yếu liên quan đến khả năng áp dụng công nghệ thông tin trong tranh chấp và sự khác biệt về hành lang pháp lý của các quốc gia. Để xây dựng và áp dụng một hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến hiệu quả tại các quốc gia nói riêng và giữa các quốc gia với nhau nói chung, pháp luật của các quốc gia cần đạt được một mức độ tương thích và hài hòa nhất định với hệ thống các quy tắc, quy định chung của một khu vực hay một tổ chức quốc tế. Tuy nhiên, do đặc thù về các tiêu chuẩn và các quy tắc pháp lý đa dạng tại các quốc gia khác nhau, việc hài hòa hóa các quy định về thủ tục trọng tài và thực thi phán quyết trọng tài có thể gặp nhiều khó khăn bởi lệ phụ thuộc vào quốc gia, vùng lãnh thổ của mỗi bên trong tranh chấp, các quốc gia, vùng lãnh thổ này có thể đưa ra các quy định khác nhau ảnh hưởng đến việc giải quyết tranh chấp, đồng thời việc thực thi phán quyết trọng tài cũng phụ thuộc rất nhiều vào hệ thống pháp luật của quốc gia nơi phán quyết được thực thi. Ngoài ra, việc đảm bảo và duy trì tính minh bạch của trọng tài còn phụ thuộc vào bản thân các chủ thể tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp. Sự tự nguyện của các bên không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc minh bạch thông tin trong quá trình giải quyết tranh chấp, mà còn ảnh hưởng rất lớn tới trình tự, thủ tục, việc áp dụng và thực hiện các phán quyết của trọng tài. Do đó, việc đưa ra một phán quyết mà hai bên có thể thi hành một cách tự nguyện và

đầy đủ là vấn đề đặc biệt quan trọng, thể hiện sự thành công của phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Trước khi tích hợp đầy đủ hệ thống tự động để giải quyết tranh chấp trực tuyến, bên cạnh việc thiết lập và áp dụng hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông, điều quan trọng là các quốc gia phải hợp tác và thiết lập hệ thống quy định pháp luật một cách thống nhất và tương thích (chẳng hạn như cấu trúc hiện hành của Liên minh châu Âu). Điều này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc duy trì tính minh bạch của trọng tài trực tuyến, từ đó triển khai hiệu quả hình thức này trong giải quyết tranh chấp.

## 2. Kinh nghiệm của một số quốc gia trên thế giới về thực thi phán quyết trọng tài trực tuyến

Tại một số nước trên thế giới, việc giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến đã được pháp luật quốc gia ghi nhận từ nhiều năm trước đây, có thể kể đến như Liên minh châu Âu (EU), Trung Quốc... Các quốc gia này đều có các quy định pháp luật riêng biệt liên quan đến các nguyên tắc, quy tắc, điều kiện về giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thông qua nền tảng ODR mà các bên có liên quan phải tuân thủ.

### 2.1. Liên minh châu Âu

Khác với các nước trên thế giới, EU bao gồm nhiều quốc gia thành viên với những đặc điểm trong ngôn ngữ, văn hóa, và hệ thống pháp luật khác nhau. Vì vậy, các quy định chung của EU cũng phải đảm bảo khả năng thi hành và áp dụng ở các quốc gia thành viên. Theo đánh giá, EU chính là ví dụ điển hình của việc giải quyết tranh chấp trực tuyến quốc tế<sup>2</sup>. Tại đây, việc giải quyết tranh chấp trọng tài trực tuyến đã cung cấp một giải pháp giải quyết tranh chấp ngoài tòa án hiệu quả, đơn giản, nhanh chóng, minh bạch và chi phí thấp, giúp người tiêu dùng và các thương nhân thuận lợi trong việc mua bán hàng hóa xuyên biên giới trong EU.

Hiện nay, quy định pháp luật của EU về phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến được ghi nhận chủ yếu tại hai văn bản của Nghị viện châu Âu và Hội đồng châu

<sup>2</sup> Nayan Oh, *On online dispute resolution: Current limitations on enforcing transnational B2C online arbitration awards*, Vol.32:2, p.312.

Âu: (i) Chỉ thị 2013/11/EU về phương thức giải quyết tranh chấp thay thế (ADR) cho người tiêu dùng, và (ii) Quy tắc 524/2013 về phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến cho người tiêu dùng. Tại hai văn bản này, EU yêu cầu bắt buộc các thương nhân thành lập tại đây khi tham gia bán hàng hoặc cung cấp dịch vụ cho khách hàng là người tiêu dùng, được thực hiện trên mạng Internet, đều phải thông báo cho khách hàng của mình biết về việc thương nhân sẽ thực hiện giải quyết tranh chấp (nếu có) với nội dung giải quyết tranh chấp được thể hiện rõ ràng, minh bạch trên website của cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp. Nội dung điều khoản này phải được thể hiện trong hợp đồng giữa thương nhân và khách hàng.

Có thể thấy, các quy định trong hai văn bản trên đều ghi nhận một cách tổng quan các hình thức giải quyết tranh chấp ngoài tòa án, không có sự phân biệt giữa hình thức giải quyết tranh chấp bằng phương thức hòa giải trực tuyến, hay giải quyết tại trọng tài trực tuyến. Việc giải quyết tranh chấp này sẽ được thực hiện qua hệ thống do Ủy ban châu Âu xây dựng nhằm giúp các bên xử lý các tranh chấp trong ngành thương mại điện tử bên ngoài tòa án với chi phí thấp, thủ tục đơn giản, nhanh chóng, minh bạch.

**Thứ nhất**, về Chỉ thị 2013/11/EU, Chỉ thị này được đưa ra nhằm góp phần, đảm bảo người tiêu dùng luôn được bảo vệ ở mức độ an toàn cao, từ đó giữ gìn sự minh bạch của thị trường trong các tranh chấp trong nước và xuyên biên giới liên quan đến nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ giữa thương nhân được thành lập trong EU và người tiêu dùng cư trú tại EU. Để thực hiện điều đó, người tiêu dùng có thể khiếu nại thương nhân bán hàng theo các phương thức ngoài tòa án tại các cơ quan có thẩm quyền giải quyết<sup>3</sup>.

Trong giải quyết tranh chấp thay thế trực tuyến nói chung và phương thức trọng tài trực tuyến nói riêng, cơ quan giải quyết tranh chấp đóng vai trò quan trọng là bên can thiệp, đề xuất hay áp đặt một quyết định, phán quyết buộc các bên phải thực hiện theo. Vì vậy, các

quyết định, phán quyết của cơ quan giải quyết tranh chấp nếu được đưa ra một cách minh bạch, công bằng, độc lập, khách quan và đảm bảo tính pháp lý sẽ làm tăng sự tin cậy của các chủ thể vào phương thức giải quyết tranh chấp thay thế trực tuyến, trong đó có phương thức trọng tài trực tuyến. Theo Điều 5.2 Chỉ thị 2013/11/EU, các quốc gia thành viên của EU phải đảm bảo cơ quan giải quyết tranh chấp thay thế trực tuyến phải duy trì website để cập nhật các thông tin liên quan đến thủ tục giải quyết tranh chấp thay thế, cho phép người tiêu dùng gửi đơn khởi kiện tại trọng tài trực tuyến một cách dễ dàng.

Ngoài ra, Chỉ thị 2013/11/EU cũng đưa ra một số nguyên tắc để đảm bảo việc giải quyết tranh chấp thay thế trực tuyến, bao gồm trọng tài, có thể trở nên đáng tin cậy hơn<sup>4</sup>:

*Một là*, tính chuyên môn, độc lập, khách quan. Các quốc gia thành viên phải đảm bảo cơ quan giải quyết tranh chấp thay thế có chuyên môn, kỹ năng phù hợp, được bổ nhiệm để thực hiện nhiệm vụ trong một khoảng thời gian xác định để đảm bảo tính độc lập trong hoạt động và không thể miễn nhiệm khi không có lý do chính đáng; không phụ thuộc vào bất kỳ yêu cầu, chỉ dẫn, lệnh của các bên.

*Hai là*, nguyên tắc minh bạch. Cơ quan giải quyết tranh chấp thay thế phải công bố thông tin trên website của cơ quan, trên các phương tiện thông tin đại chúng phù hợp khác để công chúng có thể tiếp cận.

*Ba là*, tính hiệu quả. Tính hiệu quả trong việc giải quyết tranh chấp thay thế được thể hiện ở một số khía cạnh như: (i) Thủ tục giải quyết tranh chấp có thể được các bên tiếp cận trực tuyến hoặc ngoại tuyến, bất kể đang ở đâu; (ii) Các bên tham gia có thể tự mình truy cập các thông tin liên quan đến việc giải quyết tranh chấp mà không cần sự trợ giúp của luật sư hay cố vấn pháp lý; (iii) Thủ tục giải quyết tranh chấp thay thế được miễn phí hoặc được cung cấp ở một mức giá tương trưng cho người tiêu dùng; (iv) Yêu cầu bồi thường sẽ được cơ quan giải quyết tranh chấp thay thế thông báo ngay cho các bên và các

<sup>3</sup> Đào Bá Minh, “Thực trạng áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở EU”, *Tạp chí Nghề luật*, số 07/2021, tr.71.

<sup>4</sup> Chỉ thị 2013/11/EU của Liên minh Châu Âu và của Hội đồng ngày 21/5/2013 về giải quyết các tranh chấp của người tiêu dùng và sửa đổi Quy định (EU) số 2006/2004 và Chỉ thị 2009/22/EC



tài liệu có liên quan; (v) Kết quả của việc giải quyết tranh chấp sẽ được công bố trong thời hạn theo quy định.

**Thứ hai**, về Quy tắc 524/2013 (Quy tắc ODR): Quy tắc này được ban hành dựa trên tầm nhìn về việc xây dựng một nền tảng trực tuyến giải quyết tranh chấp trên toàn EU, được áp dụng với các giao dịch trực tuyến trong quốc gia hoặc liên quốc gia. Quy tắc này được đưa ra nhằm giải quyết vấn đề thiếu cơ chế cho phép giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân bằng con đường ngoài tòa án thông qua phương tiện điện tử. Nền tảng này sẽ là nơi kết nối các bên tranh chấp với các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến, các trung tâm ADR/ODR khác cho người tiêu dùng được chứng nhận bởi các quốc gia thành viên<sup>5</sup>.

Điều 14 Quy tắc ODR định nghĩa hợp đồng bán hàng điện tử/hợp đồng cung ứng dịch vụ điện tử là hợp đồng bán hàng/cung ứng dịch vụ, trong đó thương nhân/trung gian của thương nhân, đã cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ thông qua một website hoặc bằng các phương tiện điện tử khác. Ở đó, người tiêu dùng đã đặt mua hàng hóa/dịch vụ đó trên website hoặc bằng các phương tiện điện tử khác. Vậy nên hợp đồng bằng bản giấy sẽ bị loại trừ khỏi phạm vi điều chỉnh của Quy tắc ODR.

Ngoài các nội dung trên, Quy tắc ODR cũng quan tâm đến vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân đối với các bên tham gia giải quyết tranh chấp cũng như các vấn đề bảo mật dữ liệu. Điều này cho thấy tính minh bạch, an toàn trong việc thực hiện cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến nói riêng, làm cơ sở cho việc thi hành phán quyết.

Như vậy, có thể thấy, EU đã đưa ra được các quy tắc thống nhất có khả năng áp dụng chung cho các quốc gia thành viên trong việc giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến. Đây sẽ là căn cứ quan trọng để các quốc gia thành viên công nhận và cho thi hành phán quyết trọng tài của quốc gia thành viên khác trên lãnh thổ quốc gia mình.

<sup>5</sup> Đào Bá Minh (2021), “Thực trạng áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở EU”, *Tạp chí Nghề luật*, số 07/2021, tr.72.

## 2.2. Trung Quốc

Tại châu Á, trọng tài trực tuyến phát triển mạnh mẽ tại Trung Quốc, mặc dù hệ thống pháp luật của Trung Quốc hiện nay chưa có quy định cụ thể dành riêng cho trọng tài trực tuyến. Tuy nhiên, Luật Trọng tài Trung Quốc cũng không phủ nhận sự tồn tại và phát triển của trọng tài trực tuyến. Vì lẽ đó, từ năm 2001, Ủy ban Trọng tài kinh tế và thương mại quốc tế Trung Quốc (CIETAC) đã thành lập Trung tâm giải quyết tranh chấp tên miền. Đây là phiên bản đầu tiên của Trung tâm Giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODRC), một cơ quan chuyên giải quyết tranh chấp trực tuyến về tên miền, thương mại điện tử và các lĩnh vực khác, tranh chấp khác có tính chất tương tự. Để tạo điều kiện thuận lợi cho việc xét xử, CIETAC đã xây dựng bộ Quy tắc trọng tài trực tuyến năm 2009, sửa đổi, bổ sung năm 2014. Theo Điều 6 Quy tắc trọng tài trực tuyến của CIETAC, thỏa thuận trọng tài trực tuyến là điều khoản trọng tài mà ở trong hợp đồng được các bên thỏa thuận hoặc bất kỳ hình thức văn bản thỏa thuận nào khác giữa các bên về việc giải quyết tranh chấp trọng tài. Thỏa thuận trọng tài được coi là lập thành văn bản nếu nó được chứa đựng dưới dạng tài liệu hữu hình như hợp đồng, thư, điện tín, telex, fax, trao đổi dữ liệu điện tử (EDI) hoặc email. Từ Điều 17 đến Điều 40 của Quy tắc cũng quy định, khi giải quyết tranh chấp trọng tài trực tuyến, các bên phải tuân thủ các quy định về trình tự, thủ tục có liên quan. Phán quyết trọng tài phải bằng văn bản nêu rõ ngày đưa ra phán quyết và địa điểm nơi phán quyết được thực thi, phải được trọng tài viên ký, đóng dấu của CIETAC. Như vậy, việc quy định một cách rõ ràng các nội dung có liên quan đến giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến sẽ tạo điều kiện để hoạt động giải quyết tranh chấp của trọng tài trực tuyến được minh bạch, công bằng, hiệu quả.

Bên cạnh CIETAC, vào năm 2015, Ủy ban Trọng tài Quảng Châu (GZAC) đã thành lập một nền tảng trọng tài trực tuyến và phát hành một bộ Quy tắc trọng tài trực tuyến. Những quy tắc này đã được chứng minh là phổ biến, với việc GZAC đã đăng ký hơn 166.000 vụ trọng tài trực tuyến chỉ riêng trong năm 2018<sup>6</sup>. Gần đây, Tòa án Trọng tài Quốc tế

<sup>6</sup> Joel Evans and Hongwei Dang (2022), *Online*

Thâm Quyền (SCIA) đã thiết lập một bộ Quy tắc Trọng tài trực tuyến năm 2019, sửa đổi, bổ sung năm 2022. Như vậy, có thể nhận xét, xu hướng phát triển trọng tài trực tuyến tại Trung Quốc đã và đang phát triển mạnh mẽ trên nền tảng quy định pháp luật về nội dung này, đặc biệt là trong thời kỳ bùng phát dịch bệnh Covid-19, buộc các Trung tâm Trọng tài Trung Quốc phải cung cấp các phiên điều trần ảo cho trọng tài thương mại quốc tế (ví dụ như CIETAC, Trung tâm Trọng tài quốc tế Bắc Kinh (BIAC), Trung tâm Trọng tài quốc tế Thượng Hải (SHIAC)).

Hiện nay, trước xu hướng phát triển không ngừng của hình thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến, dự thảo sửa đổi Luật Trọng tài Trung Quốc tại Điều 30 đã quy định rằng, thủ tục trọng tài có thể được tiến hành trực tuyến. Việc tham chiếu đến thủ tục tố tụng trực tuyến rất quan trọng vì luật hiện hành không đề cập đến vấn đề này, do đó việc tham chiếu rõ ràng biểu thị vai trò ngày càng quan trọng của trọng tài trực tuyến ở Trung Quốc.

### **3. Một số gợi mở cho Việt Nam về thực thi phán quyết trọng tài trực tuyến**

#### **3.1. Một số kết quả trong giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến ở Việt Nam**

Các văn bản pháp luật hiện hành được ban hành làm khung khổ pháp lý để hỗ trợ việc giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến gồm: Luật Giao dịch điện tử năm 2005 (được thay thế bởi Luật Giao dịch điện tử năm 2023 có hiệu lực từ ngày 01/7/2024); Luật Trọng tài thương mại năm 2010; Luật Công nghệ thông tin năm 2006; Nghị định số 52/2013/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 85/2021/NĐ-CP; và các văn bản pháp luật khác. Dựa trên các cơ sở pháp lý này, hoạt động giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến tại Việt Nam đã đạt được một số kết quả như:

**Thứ nhất**, sự phát triển trung tâm trọng tài với việc chú trọng đầu tư phát triển nền tảng công nghệ hướng đến phát triển hình thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến. Các trung tâm trọng tài điển hình ở nước ta bao gồm: Trung tâm Trọng tài quốc

tế Việt Nam (VIAC); Trung tâm Trọng tài thương mại quốc tế Á Châu (ACIAC); Trung tâm Trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC)... Cùng với sự phát triển về số lượng, các trung tâm trọng tài đã xây dựng và công bố nền tảng trực tuyến, nơi tương tác chính giữa trung tâm, Trọng tài viên và các bên trong quá trình giải quyết tranh chấp. Điển hình như HIAC đã xây dựng nền tảng trực tuyến cho cả dịch vụ trọng tài và hòa giải, đồng thời trong quy tắc của trọng tài, HIAC không tách riêng mà để chung giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến và ngoại tuyến. Ngoài ra, HIAC đã có những điều khoản liên quan tại quy tắc tố tụng trọng tài của riêng mình để đảm bảo điều chỉnh hợp lý nhất các tranh chấp phát sinh từ thương mại điện tử. Quy định tại khoản 2 Điều 1 Quy tắc tố tụng trọng tài HIAC đã thừa nhận hình thức trọng tài trực tuyến là một phương thức giải quyết tranh chấp bên cạnh trọng tài truyền thống. Khoản 1 Điều 4 Quy tắc tố tụng trọng tài HIAC quy định các bên có thể thỏa thuận lựa chọn hình thức trọng tài trực tuyến để tham gia tố tụng trọng tài. Phiên họp giải quyết tranh chấp cũng có thể tiến hành bằng hình thức trực tuyến thông qua trang chủ của HIAC khi các bên có thỏa thuận<sup>7</sup>.

**Thứ hai**, các trung tâm trọng tài đã chủ động xây dựng quy trình giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến, có thể kể đến như quy trình của HIAC. Từ kết quả xây dựng quy trình trên cho thấy, bước đi về ODR mà HIAC đã thực hiện trong thời gian qua chứng minh một xu hướng mới về quy trình giải quyết tranh chấp sẽ được hình thành ở các trung tâm trọng tài, đó là trọng tài trực tuyến. Bước đi này của HIAC sẽ tạo ra lợi thế cạnh tranh cho họ trong thị trường giải quyết tranh chấp trọng tài trực tuyến ở Việt Nam.

**Thứ ba**, các trung tâm trọng tài luôn chú trọng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ Trọng tài viên, đưa ra các quy định để đảm bảo chất lượng giải quyết tranh chấp của Trọng tài viên. Các trung tâm luôn quan tâm xây dựng và bồi dưỡng cho Trọng tài viên thông qua các hội thảo, buổi chia sẻ kiến thức, kỹ năng khi giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến. Ngoài ra, các trung tâm cũng đưa ra quy định để đảm bảo trọng tài viên phải hành

*Arbitration & Cybersecurity in China*, <https://www.chinajusticeobserver.com/a/online-arbitration-cybersecurity-in-china>, truy cập ngày 01/3/2024.

<sup>7</sup> Khoản 1 Điều 26 Quy tắc tố tụng trọng tài HIAC.

động một cách độc lập, vô tư và khách quan để giúp các bên đạt được giải pháp giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến.

### **3.2. Hạn chế, bất cập trong giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến ở Việt Nam**

Hiện nay, giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến tại Việt Nam nhìn chung còn gặp một số vướng mắc nhất định, chủ yếu liên quan đến vấn đề hành lang pháp lý, cơ sở hạ tầng kỹ thuật và nhận thức của các bên trong tranh chấp, cụ thể:

#### ***Thứ nhất, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông của Việt Nam còn nhiều hạn chế***

Có thể đánh giá rằng, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin ở Việt Nam đang có những bước phát triển đáng ghi nhận, việc triển khai công nghệ mạng 5G để phát triển kinh tế số là một trong những khâu đột phá quan trọng phát triển nền kinh tế Việt Nam trong hội nhập và sẽ hỗ trợ phát triển giải quyết các tranh chấp bằng phương thức ODR<sup>8</sup>. Tuy nhiên việc ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết tranh chấp trực tuyến tại Việt Nam vẫn chưa thực sự phổ biến, phương thức ODR đòi hỏi sự am hiểu công nghệ và đây cũng là một thách thức lớn cho các bên trong tranh chấp cũng như cơ quan trọng tài và các trọng tài viên. Bên cạnh đó, vấn đề ổn định đường truyền truy cập liên tục cho khoảng thời gian giải quyết tranh chấp kéo dài hay đường truyền trong các tranh chấp quốc tế với các bên tranh chấp ở nhiều quốc gia khác nhau cũng là những trở ngại nhất định về mặt hạ tầng kỹ thuật đối với giải quyết tranh chấp trực tuyến.

#### ***Thứ hai, hệ thống quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam còn một số điểm hạn chế ảnh hưởng đến vấn đề giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến***

Hiện nay, hệ thống pháp luật tố tụng và hệ thống pháp luật về thương mại điện tử là những nền tảng chủ yếu để áp dụng pháp luật điều chỉnh hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến. Mặc dù các văn bản pháp luật hiện hành cũng đã và đang dần hình thành cơ sở để triển khai phổ biến phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trên thực tiễn, tuy nhiên

các quy định mới chỉ dừng ở các quy định khung, chưa có các hướng dẫn cụ thể để áp dụng cho phương thức giải quyết tranh chấp đặc thù này mà chủ yếu vẫn xử lý theo hướng áp dụng tương tự pháp luật. Việc thiếu một hệ thống chế định và các quy phạm pháp luật điều chỉnh trực tiếp là yếu tố rào cản lớn nhất ảnh hưởng đến niềm tin của doanh nghiệp và người tiêu dùng vào tính minh bạch của trọng tài trực tuyến.

Bên cạnh đó, do tính chất xuyên biên giới của các giao dịch và tranh chấp phát sinh từ giao dịch điện tử, để điều chỉnh hoạt động ODR nói chung và trọng tài trực tuyến nói riêng một cách hiệu quả, Việt Nam cần xây dựng khung pháp luật đồng bộ, phù hợp và tương thích với pháp luật và thông lệ quốc tế. Để đảm bảo thuận lợi trong giải quyết các tranh chấp có yếu tố nước ngoài và thực thi các phán quyết của trọng tài quốc tế, hệ thống pháp luật Việt Nam cần phải thống nhất trong cách hiểu, giải thích và sử dụng các quy định giữa các bên trong tranh chấp. Hiện tại, giải pháp hỗ trợ giải quyết tranh chấp quốc tế bằng trọng tài trực tuyến đa phần dựa trên các hiệp định tương trợ tư pháp mà Việt Nam đã ký kết giữa các quốc gia để xác định cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh, tuy nhiên hiện tại vẫn chưa có một giải pháp hiệu quả và lâu dài thể hiện qua việc phê chuẩn các Điều ước quốc tế về giải quyết tranh chấp trực tuyến.

#### ***Thứ ba, các cá nhân và doanh nghiệp chưa thực sự có nhận thức đầy đủ và sẵn sàng sử dụng phương thức trọng tài trực tuyến trong giải quyết tranh chấp***

Dưới góc độ doanh nghiệp, các doanh nghiệp vẫn chưa thực sự hiểu rõ về cách thức vận hành cũng như lợi ích của giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung nên sẽ chưa sẵn sàng đầu tư chi phí phát triển hạ tầng kỹ thuật, đào tạo đội ngũ kỹ thuật viên công nghệ thông tin... Do vậy, bản thân doanh nghiệp cũng chưa dám đặt mình vào vị trí rủi ro đó và giải quyết những tranh chấp đối với khách hàng một cách công khai và minh bạch trên môi trường trực tuyến.

Dưới góc độ cá nhân và người tiêu dùng, tâm lý và niềm tin vào tính minh bạch của việc giải quyết tranh chấp trên môi trường trực tuyến là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến quyết định có chấp nhận tham gia một

<sup>8</sup> Nguyễn Thành Minh Chánh, "Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử ở Việt Nam", *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp*, số 21 (445)/2022.



quan hệ thương mại, trong đó phương thức giải quyết tranh chấp là trực tuyến hay không. Do đặc thù của giải quyết tranh chấp trực tuyến là quy trình tố tụng trực tuyến, chứng cứ được cung cấp dưới dạng điện tử, các bên không trực tiếp tương tác như giải quyết tranh chấp truyền thống, cần có kỹ năng sử dụng hệ thống công nghệ thông tin..., bên tranh chấp là cá nhân sẽ cho rằng phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến sẽ có nhiều rủi ro và đặt họ vào vị trí bất lợi trong giải quyết tranh chấp.

### **3.3. Một số khuyến nghị cho Việt Nam về vấn đề minh bạch trong giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến**

Trước nhu cầu cấp thiết cần phải phổ cập phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài theo phương thức trực tuyến trong điều kiện hội nhập quốc tế ở Việt Nam hiện nay, bên cạnh việc học hỏi kinh nghiệm của các quốc gia như Trung Quốc, EU..., Việt Nam phải có cách tiếp cận “đi tắt, đón đầu” và có quan điểm chung định hướng phát triển giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài trực tuyến, vừa phù hợp với đặc thù phát triển nền kinh tế của đất nước, vừa phù hợp với thông lệ quốc tế, tăng sự tin cậy của doanh nghiệp và người tiêu dùng đối với phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến. Một số giải pháp được khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến tại Việt Nam hiện nay bao gồm:

#### **Thứ nhất, chú trọng phát triển hạ tầng công nghệ thông tin**

Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin là một trong những yếu tố giúp phân biệt giải quyết tranh chấp bằng trọng tài truyền thống và trọng tài trực tuyến, đồng thời cũng là yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết tranh chấp. Yêu cầu đặt ra đối với việc phát triển hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông là 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 kết hợp phát triển các yếu tố phụ trợ có liên quan để đảm bảo hoạt động giải quyết tranh chấp được xuyên suốt và hiệu quả như nền tảng chữ ký số, chữ ký điện tử, hệ thống thanh toán điện tử, hoàn thiện dữ liệu quốc gia về dân cư, mã số thuế, mã số

điện thoại... nhằm dễ dàng xác thực danh tính và thông tin cá nhân, doanh nghiệp giữa các bên tranh chấp.

Dưới góc độ bảo mật thông tin trong không gian mạng, trong đề án phát triển hệ thống công nghệ và truyền thông để thích ứng với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ trên toàn cầu, Việt Nam cần có giải pháp hữu hiệu trong việc phối hợp với các cơ quan chức năng để triển khai các vấn đề an toàn, an ninh mạng và bảo mật thông tin trong các giao dịch trực tuyến và giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Trong vấn đề này, Việt Nam có thể tham khảo và ứng dụng cách thức vận hành của EU, thiết lập xây dựng một nền tảng trực tuyến giải quyết tranh chấp thống nhất trong nước giúp kết nối các bên tranh chấp với các trung tâm trọng tài, hòa giải trực tuyến, các trung tâm ADR/ODR khác, đồng thời xây dựng các bản quy tắc, quy trình hướng dẫn các cá nhân, doanh nghiệp sử dụng hệ thống này, bao gồm các bước hướng dẫn chi tiết để bảo đảm minh bạch xuyên suốt quá trình giải quyết tranh chấp như việc gửi hồ sơ khởi kiện, gửi tài liệu chứng cứ, cách thức thông báo giữa các bên và cơ quan trọng tài qua hệ thống.

#### **Thứ hai, xây dựng và hoàn thiện pháp luật, các quy định về tiêu chuẩn giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến**

Những năm qua, Quốc hội và Chính phủ Việt Nam đã ban hành một số Luật và Nghị định liên quan đến hoạt động kinh tế, thương mại, thương mại điện tử và giải quyết tranh chấp thương mại như: Luật Giao dịch điện tử năm 2005, Luật Trọng tài thương mại năm 2010, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010, 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... Đó là những văn bản pháp luật tạo cơ sở pháp lý quan trọng để thúc đẩy hoạt động thương mại nói chung và đảm bảo hoạt động giải quyết tranh chấp phát sinh được minh bạch, công bằng, đúng quy định pháp luật. Tuy nhiên, trước sự phát triển của Internet, đặc biệt là sự xuất hiện của AI, Big data, Blockchain..., Việt Nam hiện vẫn chưa xây dựng và áp dụng một chế định pháp luật độc lập để điều chỉnh phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến nói chung và trọng tài trực tuyến nói riêng.

Theo quan điểm của chúng tôi, việc xây dựng một hệ thống quy định pháp luật điều chỉnh trực tiếp về giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trọng tài trực tuyến là vấn đề cấp thiết. Việc xem xét và cập nhật các quy định pháp luật về trọng tài trực tuyến có ý nghĩa rất quan trọng để đảm bảo minh bạch và khả năng thực thi phán quyết trọng tài, bao gồm việc xác định rõ ràng trách nhiệm và quyền lợi của các bên liên quan. Bên cạnh đó, Việt Nam có thể tham khảo một số quy định trong các Chỉ thị của EU để xây dựng và thống nhất các nguyên tắc chung nhằm đảm bảo hoạt động giải quyết tranh chấp thay thế trực tuyến trở nên minh bạch và đáng tin cậy hơn.

Song song việc xây dựng những văn bản pháp luật mới, vấn đề nghiên cứu thực tiễn để bổ sung, hoàn thiện văn bản pháp luật hiện hành cũng rất cần thiết. Chẳng hạn, Luật Trọng tài thương mại năm 2010 cần có quy định cụ thể về quyền lựa chọn hình thức trọng tài truyền thống hoặc trọng tài trực tuyến của các bên trong tranh chấp. Điều này sẽ củng cố tính pháp lý khi Hội đồng trọng tài ra phán quyết, các phán quyết sẽ có căn cứ đảm bảo cho các bên thực thi đúng pháp luật. Ngoài ra, để củng cố niềm tin của các bên khi lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến, hệ thống pháp luật hiện hành cũng cần bổ sung các quy định về tiêu chuẩn của giải quyết tranh chấp, bao gồm: Quyền riêng tư, bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân trong giải quyết tranh chấp trực tuyến; đánh giá và xử lý chứng cứ điện tử; quy trình, quy chế giải quyết tranh chấp trực tuyến; tổ chức quản lý và nhiệm vụ của trung tâm trọng tài trực tuyến...

Dưới góc độ bảo vệ dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư và thông tin cá nhân có vai trò đặc biệt quan trọng trong giải quyết tranh chấp trực tuyến và có thể được chia sẻ giữa các bên trong tranh chấp và với cơ quan trọng tài để đảm bảo tính minh bạch. Vì vậy, cần có các quy định rất cụ thể để đảm bảo nền tảng giải quyết tranh chấp tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu. Hiện tại, Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân đã đặt ra những quy định cơ bản về nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân của bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, tuy nhiên cần có những quy

định hướng dẫn để cụ thể hóa các quy định và áp dụng vào quy trình tố tụng, đặc biệt là giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Dưới góc độ thực thi phán quyết, vấn đề xây dựng hệ thống trực tuyến về công nhận và thi hành phán quyết của trọng tài trực tuyến còn gặp không ít khó khăn, vướng mắc, chủ yếu xuất phát từ việc chưa có một hệ thống tiêu chuẩn cụ thể đối với hệ thống trực tuyến về công nhận và thực thi phán quyết của trọng tài trực tuyến. Một số nội dung có thể kể đến như: Thủ tục nộp trực tuyến biên bản giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến, xác nhận chữ ký điện tử của các bên, cách tính phí và phương thức nộp phí qua Internet, thực hiện ký quỹ bắt buộc của các bên trước khi giải quyết tranh chấp... Do đó, để quá trình giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến trở thành một chu trình khép kín, cần nghiên cứu xây dựng, hoàn thiện các tiêu chuẩn công nhận và thi hành phán quyết của trọng tài trực tuyến.

### ***Thứ ba, tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực của đội ngũ Trọng tài viên***

Việc bồi dưỡng chuyên môn cho đội ngũ trọng tài để giải quyết tranh chấp trực tuyến có một số đặc thù so với đào tạo trọng tài viên nói chung. Chương trình đào tạo, bồi dưỡng cần tập trung vào một số nội dung, nhiệm vụ có tính chuyên ngành, bám sát mục tiêu phát triển giải quyết tranh chấp trực tuyến như: Đào tạo, tập huấn về sử dụng hệ thống công nghệ thông tin, chuyên môn về phương thức giải quyết tranh chấp thay thế và phương thức giải quyết tranh chấp thay thế theo phương thức trực tuyến; kỹ năng xét xử qua mạng; quy trình trọng tài trực tuyến; yêu cầu về tính minh bạch trong giải quyết tranh chấp trực tuyến; nghiên cứu nắm vững các bộ quy tắc hòa giải trực tuyến ở những trung tâm trọng tài quốc tế..., từ đó chuyên môn hóa đội ngũ Trọng tài viên thực hiện giải quyết tranh chấp trực tuyến.

Bên cạnh việc quan tâm đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ Trọng tài viên trực tuyến trong nước, các trung tâm trọng tài cần có chính sách thu hút đội ngũ Trọng tài viên quốc tế, các chuyên gia, luật sư có kiến thức, kinh nghiệm trong giải quyết tranh chấp trực tuyến, có khả năng ngoại ngữ để tham gia giải quyết các tranh chấp quốc tế có tính chất



phức tạp. Đồng thời, các trung tâm trọng tài cần tranh thủ các nguồn lực trong nước và quốc tế theo hướng xã hội hoá để tăng cường đội ngũ Trọng tài viên trực tuyến có đủ phẩm chất năng lực và đạo đức nghề nghiệp, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến.

*Thứ tư, nâng cao nhận thức của công chúng và doanh nghiệp về các quy định và quy trình liên quan đến trọng tài trực tuyến*

Các vấn đề cần phổ biến, nâng cao nhận thức cho công chúng và doanh nghiệp về giải quyết tranh chấp trực tuyến có thể bao gồm một số nội dung cơ bản sau:

i) Tuyên truyền để các doanh nghiệp nhận thức được trách nhiệm trong đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến. Trên thực tế, việc đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng có thể tiêu tốn của doanh nghiệp rất nhiều chi phí. Do vậy cần có nội dung tuyên truyền phù hợp để doanh nghiệp nhận thức được lợi ích của ORD. Ngoài ra, các doanh nghiệp cần nâng cao trách nhiệm đối với vấn đề quản lý hồ sơ điện tử, bảo mật dữ liệu thông tin khách hàng và các thông tin dữ liệu điện tử khác, đảm bảo tránh làm nảy sinh các vấn đề phức tạp mới, cản trở quá trình giải quyết tranh chấp;

ii) Tuyên truyền để doanh nghiệp chủ động đảm bảo nền tảng trực tuyến của mình có các điều khoản ràng buộc rõ ràng liên quan đến trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại, đảm bảo các nền tảng tuân thủ luật an ninh mạng và pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân;

iii) Khuyến khích doanh nghiệp chủ động đề xuất, kiến nghị với cơ quan nhà nước để có hướng dẫn kịp thời, cũng như hỗ trợ cơ quan nhà nước sửa đổi, bổ sung, cập nhật các quy định pháp luật, đảm bảo vấn đề giải quyết tranh chấp trọng tài trực tuyến có tính khả thi và hiệu quả nhất;

iv) Tuyên truyền và khuyến cáo người tiêu dùng về trách nhiệm của người tiêu dùng trong quá trình giao kết và thực hiện các hợp đồng thương mại trực tuyến, nâng cao kỹ năng tiếp cận hệ thống công nghệ thông tin, hiểu rõ các lợi ích của giải quyết tranh chấp trực tuyến. Ngoài ra, cần khuyến khích các cá nhân chủ động nghiên cứu các cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến, tìm hiểu các quy trình tố tụng trọng tài, cung cấp chứng cứ

điện tử, chia sẻ và minh bạch thông tin... để tự nâng cao và củng cố niềm tin với phương thức giải quyết tranh chấp mới.

#### 4. Kết luận

Có thể thấy, xu hướng chuyển dịch công nghệ đã và đang ảnh hưởng tới hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại điện tử. Điều này đã thúc đẩy sự ra đời và triển khai ODR trên toàn thế giới, trong đó có Việt Nam.

Tại Việt Nam, để phát triển giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến, quy định pháp luật hiện hành cần có sự điều chỉnh phù hợp nhằm tạo điều kiện cho phương thức này được triển khai. Sự thay đổi này có thể tham khảo cách thức triển khai tại các quốc gia trên thế giới. Tuy nhiên, cũng cần lưu ý sự khác biệt giữa hệ thống pháp luật Việt Nam và EU, tình hình phát triển của mỗi quốc gia để có thể học hỏi những ưu điểm trong quy định của EU vào Việt Nam. Khi thế giới không biên giới xuất hiện trong môi trường ảo, xu hướng pháp luật điều chỉnh hướng đến sự hài hòa các quy định pháp luật cũng tất yếu phải được thiết lập. Khi đó, các Điều ước quốc tế hay các Thỏa thuận quốc tế giữa các quốc gia với nhau hoặc các khu vực trên toàn thế giới sẽ tạo điều kiện cho việc áp dụng và triển khai hình thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài trực tuyến./.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hà Công Anh Bảo, Lê Hằng Mỹ Hạnh, "Giải quyết tranh chấp trực tuyến - Khả năng áp dụng ở Việt Nam", *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, số 93/2017;
2. Đào Bá Minh, "Thực trạng áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở EU", *Tạp chí Nghề luật*, số 07/2021;
3. Nguyễn Thành Minh Chánh, "Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử ở Việt Nam", *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp*, số 21 (445)/2022;
4. Nayan Oh, *On online dispute resolution: Current limitations on enforcing transnational B2C online arbitration awards*, Vol.32:2, p.312;
5. Joel Evans and Hongwei Dang (2022), *Online Arbitration & Cybersecurity in China*, <https://www.chinajusticeobserver.com/a/online-arbitration-cybersecurity-in-china>, truy cập ngày 29/02/2024.