

# MỘT SỐ GIẢI PHÁP GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP BẰNG TRỌNG TÀI THƯƠNG MẠI THEO PHƯƠNG THỨC TRỰC TUYẾN Ở VIỆT NAM

ĐỖ HỮU CHIẾN\*

*Tóm tắt: Ngày nay, hoạt động thương mại ngày càng phát triển với nhiều hình thức mới, phức tạp. Điều này dẫn tới tranh chấp thương mại không ngừng gia tăng cả về số lượng và giá trị, đòi hỏi phải có những phương thức giải quyết tranh chấp (GQTC) phi truyền thống. Internet, mạng xã hội đang nổi lên như một thị trường không biên giới nên việc GQTC bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến (PTTT) cũng phải dần đi theo xu hướng này. Do đó, cần nghiên cứu một cách chính xác, cụ thể, tỉ mỉ, đầy đủ cả về lý luận và thực tiễn để đề ra một số kiến nghị, giải pháp nhằm giải quyết vấn đề nêu trên.*

*Từ khóa: Giải quyết tranh chấp, phương thức trực tuyến, trọng tài thương mại*

*Ngày nhận bài: 13/3/2024; Biên tập xong: 15/3/2024; Duyệt đăng: 20/3/2024*

## SOLUTIONS TO RESOLVE DISPUTES BY ONLINE COMMERCIAL ARTRIBATION IN VIETNAM

**Abstract:** Curently, commercial activities have developed with many new and complex forms. This leads to the increasing in both quantity and value of commercial disputes requyring non-traditional dispute resolution methods. The Internet and social networks are emerging as a borderless market so that the resolution of commercial disputes must also gradually follow this trend. Therefore, it is necessary to study this issue accurately and fully in both theory and practice to propose recommendations for solutions to this problem.

**Keywords:** Dispute resolution, online method, commercial arbitration

**Received:** Mar 13th 2024; **Editing completed:** Mar 15th 2024; **Accepted for publication:** Mar 20th 2024

### 1. Thực trạng giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến ở nước ta

#### 1.1. Một số kết quả đạt được

Sau khi Quốc hội ban hành Luật Trọng tài thương mại (TTTTM) năm 2010, hoạt động thương mại và giải quyết các vấn đề tranh chấp thương mại ở Việt Nam đã có nhiều khởi sắc. Thực tiễn GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam trong những năm qua đã đạt được một số kết quả nổi bật.

Luật TTTM năm 2010 đã tạo cơ sở hành lang pháp lý cho các trọng tài viên thương mại vụ việc đăng ký và các trung tâm trọng tài thương mại được thành lập. Đến năm 2023, có 30 trung tâm trọng tài được thành lập với hơn 600 trọng tài viên,

tập trung chủ yếu ở thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh.

Ở nước ta, sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin (CNTT) và sự “bùng nổ” của Cuộc cách mạng 4.0 cũng khiến cho chủ đề giải quyết tranh chấp trực tuyến (Online Dispute Resolution – ODR) được quan tâm trong những năm gần đây<sup>1</sup>. Theo số liệu khảo sát của Bộ Tư

\* Email: Huuchiendo22@gmail.com

Nghiên cứu sinh, Công ty Trách nhiệm hữu hạn Novita An Bình

<sup>1</sup> Chu Thị Hoa (2022), *Nhu cầu phát triển và các yếu tố ảnh hưởng đến phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, <http://www.lapphap.vn/Pages/TinTuc/210989/Nhu-cau-phat-trien-va-cac-yeu-to-anh-huong-den-phuong-thuc-giai-quyet--tranh-chap-bang-trong-tai-va-hoa-giai-truc-tuyen.html>, truy cập ngày 03/4/2022.

pháp, phương thức GQTC mà các doanh nghiệp, cá nhân ưu tiên sử dụng lần lượt là thương lượng (57,8%), toà án (46,8%), hoà giải (22,8%) và cuối cùng là trọng tài (16,9%). Qua các số liệu khảo sát, TTTM có tỉ lệ sử dụng thấp nhưng sẽ hứa hẹn là một phương thức giàu tiềm năng, được các doanh nghiệp ưu tiên lựa chọn trong tương lai<sup>2</sup>.

Số vụ tranh chấp thương mại được giải quyết bằng trọng tài trực tuyến đã được nhiều doanh nghiệp lựa chọn. Theo thống kê của Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) năm 2015, từ năm 2011 đến 2015, VIAC đã thụ lý hơn 500 vụ việc. Riêng trong năm 2015 là 146 vụ, tăng 18% so với năm 2014. Rõ ràng, số lượng GQTC cũng như tính chất tranh chấp, tỷ lệ tranh chấp trong nước và tranh chấp có yếu tố nước ngoài qua từng năm đều có sự biến đổi theo xu hướng tăng, chứng tỏ sự lựa chọn phương thức GQTC bằng TTTM theo PTTT ngày càng tăng.

Dù chưa quy định cụ thể về GQTC bằng TTTM theo PTTT nhưng pháp luật không có quy định cấm, vì vậy các trung tâm trọng tài tại Việt Nam đã nhanh chóng cung cấp dịch vụ GQTC bằng TTTM theo PTTT, trong đó nổi bật là Trung tâm hòa giải thương mại quốc tế Việt Nam (VICMC), Trung tâm hòa giải thương mại Việt Nam (VMC); Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) khi ba trung tâm này đã xây dựng được nền tảng GQTC bằng TTTM theo PTTT. Chính sự chuyển biến tích cực của các phán quyết trọng tài đã tăng độ tin cậy của các bên tranh chấp, vì vậy kết quả lựa chọn GQTC bằng TTTM trực tuyến ngày càng tăng.

<sup>2</sup> Trần Việt Anh (2022), “Những thách thức khi sử dụng hòa giải thương mại tại Việt Nam: Phân tích từ góc độ doanh nghiệp”, Hội thảo *Hòa giải thương mại tại Việt Nam: Thực trạng và triển vọng tương lai*, Trường Đại học Ngoại thương.

## 1.2. Hạn chế và nguyên nhân trong giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến

### 1.2.1. Những hạn chế, bất cập

Phần lớn doanh nghiệp chưa đánh giá đúng vai trò, tầm quan trọng của GQTC phát sinh trong thương mại điện tử (TMĐT). Theo Báo cáo TMĐT 2014, chỉ riêng website cung cấp dịch vụ TMĐT đã tiếp khoảng hơn 6.600 phản ánh, khiếu nại về dịch vụ. Các lý do khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng liên quan tới thời gian giao hàng (60%), dịch vụ hỗ trợ trên sàn giao dịch TMĐT (15%), chất lượng và mẫu mã hàng hoá (13%) và chỉ 6% liên quan tới thanh toán. Nếu việc GQTC, khiếu nại, phản ánh không làm hài lòng khách hàng thì tất yếu họ sẽ không quay trở lại để sử dụng sản phẩm, dịch vụ. Hơn thế nữa, họ cũng sẽ đưa ra những nhận định đánh giá gây ảnh hưởng xấu tới hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Vì vậy, việc giải quyết các khiếu nại, tranh chấp phát sinh là điều quan trọng để nâng cao uy tín của doanh nghiệp, làm hài lòng khách hàng.

Ngoài ra, chỉ số phát triển CNTT (Information Technology Development Index - IDI) và cơ sở hạ tầng công nghệ của Việt Nam còn hạn chế. Theo Liên minh Viễn thông quốc tế (ITU), chỉ số IDI của Việt Nam trong năm 2016 và 2017 gần như không có sự thay đổi về thứ hạng, vẫn xếp thứ 108/176 quốc gia với số điểm 3,18/10 năm 2016 và 4,43/10 năm 2017, tức là mức điểm dưới trung bình<sup>3</sup>. Xét tương quan với phạm vi toàn cầu thì sự bứt phá của Việt Nam là chưa rõ ràng. Tốc độ phát triển CNTT chưa đủ nhanh để bắt kịp thế giới và vượt nhiều nước khác, thậm chí có nguy cơ giảm dần<sup>4</sup>. Chính vì vậy, việc triển khai

<sup>3</sup> Bùi Trinh (2020), *Liên kết yếu thì khó mong có 4.0*, <https://www.thesaigontimes.vn/299395/lien-ket-yeu-thi-kho-mong-co-40.html>, truy cập ngày 09/09/2020

<sup>4</sup> Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin - Bộ Công thương, *Sách trắng TMĐT Việt Nam năm 2017 và 2020*.

GQTC bằng TTTM theo PTTT có thể gặp khó khăn khi trong một phiên GQTC bằng TTTM theo PTTT đòi hỏi phải có phiên dịch, ghi âm, ghi hình, dịch vụ tốc ký.

Theo thống kê của Bộ Tư pháp năm 2020, về hòa giải cả nước có 73 vụ việc sử dụng hòa giải (70 vụ việc ở Thành phố Hồ Chí Minh và 03 vụ việc ở Hà Nội), nhưng chỉ có 04 vụ việc có văn bản kết quả hòa giải thành. Năm 2021 có 23 vụ việc, trong đó cũng chỉ có 03 vụ việc có kết quả hòa giải thành và 14 vụ việc chưa giải quyết xong. Tại Trung tâm Trọng tài quốc tế Việt Nam (VIAC) đến năm 2021 chỉ có 02 phiên xét xử trọng tài được thực hiện hoàn toàn trên nền tảng trực tuyến, 12 phiên xét xử hỗn hợp cả trực tiếp và trực tuyến được thực hiện thông qua các phương thức do VIAC hỗ trợ. Trong khi số lượng các vụ việc GQTC bằng TTTM theo PTTT tại các trung tâm còn khiêm tốn thì tỷ lệ website TMĐT có chính sách GQTC, khiếu nại là khá cao (82% trong năm 2015 và 84,4% trong năm 2020).

Bên cạnh những hạn chế nêu trên, trong quá trình GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam thời gian qua còn nổi lên một số bất cập như sau:

*Thứ nhất*, một số quy định về giao dịch điện tử với tòa án còn phức tạp, khó khăn cho người tiêu dùng, doanh nghiệp nhỏ và vừa. Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 và Hội đồng thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao đã có hướng dẫn về việc gửi, nhận đơn kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp, tổng đạt, thông báo văn bản tố tụng bằng phương tiện điện tử (Nghị quyết số 04/2016/NQ-HĐTP ngày 30/12/2016) nhưng các quy định này khi áp dụng vào thực tiễn GQTC còn nhiều khó khăn. Đặc biệt, đối với người tiêu dùng hay các doanh nghiệp vừa và nhỏ, Điều 5 Nghị quyết số 04/2016/NQ-HĐTP quy định phải có “*chữ ký điện tử được chứng thực bằng chứng thư điện tử đang còn hiệu lực do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp, công nhận*”. Thực tiễn cấp chữ ký

điện tử đối với cá nhân cũng gặp khó khăn về chi phí, thủ tục hành chính, đặc biệt là đối với người nước ngoài.

*Thứ hai*, Luật TMĐT có một số quy định sẽ cản trở cho sự phát triển của GQTC bằng TTTM theo PTTT. Ở Việt Nam, các quy định GQTC còn sơ sài, không phù hợp, cản trở sự phát triển của TMĐT. Ngoài ra, khung pháp lý về giao kết TMĐT chưa đáp ứng yêu cầu phát triển của CNTT và thương mại điện tử trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế. Nhiều vướng mắc trong quá trình thực hiện giao dịch TMĐT như giả mạo chữ ký hoặc dấu bằng cách soạn sẵn để đưa vào hợp đồng TMĐT chưa có quy định cụ thể để giải quyết...

*Thứ ba*, việc nội luật hoá các công ước quốc tế hay trực tiếp công nhận và áp dụng thông lệ quốc tế về ODR nói chung và GQTC bằng TTTM theo PTTT nói riêng ở nước ta đến nay chưa có lời giải. Do đặc tính vượt biên giới quốc gia của các giao dịch và tranh chấp phát sinh, để điều chỉnh hoạt động ODR hiệu quả, Việt Nam cần có một khung pháp luật đồng bộ, phù hợp với luật pháp và các thông lệ quốc tế về ODR. Thông thường, các đạo luật quốc gia sẽ được ban hành dựa vào những công ước quốc tế được phê chuẩn và nội luật hoá. Vì vậy, cần có một giải pháp hiệu quả và lâu dài với hoạt động GQTC nhằm thúc đẩy và tạo một môi trường thuận lợi cho thương mại quốc tế.

*1.2.2. Nguyên nhân của những hạn chế, bất cập*

*Một là*, người tiêu dùng chưa nhận thức đầy đủ về vấn đề GQTC, khiếu nại để bảo vệ quyền lợi cho bản thân. Qua khảo sát của nhóm nghiên cứu về ODR của Trường Đại học Ngoại thương năm 2017, chỉ có 14,7% số người trả lời rằng họ có tìm hiểu các quy định về GQTC và 20,5% xem xét các điều khoản hợp đồng. Đó cũng là một trong những vấn đề lo

ngại cho thấy người tiêu dùng không chủ động tìm hiểu các thông tin liên quan đến giao dịch của mình, chỉ khi các vấn đề phát sinh mới bắt đầu tìm hiểu.

Theo Báo cáo kết quả khảo sát trực tuyến với trên 1.200 người do Viện Nghiên cứu Xã hội Kinh tế và Môi trường thực hiện cho thấy, chỉ có một tỷ lệ nhỏ người tiêu dùng thực hiện việc khiếu nại với những nguyên nhân quan trọng nhất là sự mất thời gian hoặc không tin vào những cơ chế khiếu nại. Đáng chú ý, có tới 90% những người tham gia khảo sát không biết đến bất kỳ cơ quan, hiệp hội, tổ chức bảo vệ người tiêu dùng nào. Rõ ràng, tâm lý “e ngại” trong giải quyết khiếu nại, tranh chấp sẽ khiến cho người tiêu dùng chịu nhiều thiệt thòi, đồng thời gây ra sự thiếu tin tưởng vào môi trường TMĐT.

Hai là, GQTC bằng TTTM theo PTTT đối với Việt Nam chưa có nhiều kinh nghiệm. Mặc dù xã hội đang dần thông thoáng đối với các giải pháp trực tuyến, nhưng chỉ có một số ít các công ty trên cả nước cung cấp nền tảng trực tuyến hiệu quả cho việc GQTC bằng TTTM theo PTTT. Vì vậy, rất khó để có được sự đồng ý từ các bên liên quan để thử một phương thức mới, trong khi các luật sư ở nước ta đã quen với các phiên GQTC bằng TTTM kéo dài trong nhiều ngày và tiêu tốn nhiều tiền bạc. Do đó, không ít luật sư có thể hoài nghi về việc thử một phương pháp khác biệt như GQTC bằng TTTM theo PTTT. Vì vậy, đây là khó khăn, bất cập cần phải làm việc với nhà cung cấp GQTC trực tuyến để truyền đạt quy trình và giúp tất cả các bên hiểu rõ tầm quan trọng của phương thức GQTC trực tuyến này và cùng nhau chấp nhận một phương thức mới nhanh, gọn, rõ ràng.

Ba là, pháp luật Việt Nam chưa có quy định cụ thể về ODR nói chung và GQTC bằng TTTM theo PTTT nói riêng; nhiều quy định còn nhiều chồng chéo, chưa rõ ràng, cụ thể. Hiện nay, Việt Nam

chưa ban hành một văn bản pháp luật nào làm cơ sở pháp lý cho hoạt động GQTC trực tuyến nên vẫn chưa mang đến sự tin tưởng của các bên tranh chấp. Luật GDĐT năm 2005, Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 và Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ về TMĐT đưa ra một số quy định mang tính nguyên tắc chung nhưng khó có thể được sử dụng để tiến hành GQTC trực tuyến. Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 cũng chưa có quy định riêng về trình tự, thủ tục, thẩm quyền khi GQTC trực tuyến...

## 2. Một số giải pháp nhằm thúc đẩy ứng dụng giải quyết tranh chấp bằng trọng tài thương mại theo phương thức trực tuyến

Việc ứng dụng công nghệ cao trong quá trình GQTC bằng TTTM vẫn đang ở giai đoạn sơ khai và tồn tại nhiều vấn đề. Tuy nhiên, với sự phát triển của công nghệ và những ưu điểm mà công nghệ có thể mang lại cho quá trình GQTC, việc ứng dụng công nghệ vào một phần hoặc toàn bộ quy trình GQTC được đánh giá là hướng đi tối ưu và là xu hướng tất yếu của Việt Nam cũng như trên toàn thế giới. Vấn đề còn lại chỉ là nỗ lực của các cơ quan nhà nước, các trung tâm trọng tài trong việc thúc đẩy, triển khai và thực hiện trong thực tiễn đời sống. Để GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam hiện nay bởi công nghệ cao: AI, Big Data, Blockchain, NFT... đạt kết quả tốt, cần thực hiện một số giải pháp như sau:

Thứ nhất, cần có cơ chế hỗ trợ pháp lý từ phía Nhà nước đối với các trung tâm trọng tài thương mại trong xây dựng nền tảng giải quyết tranh chấp theo phương thức trực tuyến ở Việt Nam bởi công nghệ cao: AI, Big Data, Blockchain, NFT... Đây là một giải pháp có vị trí, vai trò rất quan trọng bởi khi có sự hỗ trợ thích đáng của Nhà nước thì GQTC bằng TTTM theo PTTT có thể phát huy mạnh được chức năng và vai trò của mình. Nhiều quốc gia

trên thế giới chỉ GQTC bằng TTTM là chủ yếu, giải quyết qua tòa án chiếm một tỷ lệ nhỏ. Qua khảo sát thực tế, các tổ chức phi Chính phủ chưa được các cơ quan, xã hội đánh giá đúng tầm...; nếu không có sự hỗ trợ đúng mức của Nhà nước thì các tổ chức phi Chính phủ, trong đó có GQTC bằng TTTM theo PTTT không thể phát huy hết vai trò của mình trong việc thực hiện chức năng quản lý xã hội dân sự.

*Thứ hai*, cần có sự hỗ trợ từ Chính phủ và các ban, bộ ngành liên quan trong xây dựng nền tảng GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao: AI, Big Data, Blockchain, NFT..., đó là: (i) Chính phủ cần có cơ chế hỗ trợ và khuyến khích các tổ chức GQTC ngoài tòa án tại Việt Nam GQTC thương mại điện tử bằng ODR để phù hợp với hội nhập kinh tế thế giới; (ii) Chính phủ cần có văn bản hướng dẫn về giao dịch trực tuyến khi có tranh chấp xảy ra thì phải thông qua một tổ chức GQTC ngoài tòa án sử dụng nền tảng ODR trước khi khởi kiện ra Tòa án nhằm giảm tải lượng án giải quyết cho hệ thống Tòa án; (iii) Chính phủ cần hỗ trợ các tổ chức GQTC ngoài tòa án sử dụng nền tảng ODR đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, thiết bị, kỹ thuật cho GQTC; (iv) Các bộ, ngành cần xây dựng Thông tư liên tịch nhằm tạo sự thống nhất, đồng bộ trong xác minh, thu thập chứng cứ điện tử; xác thực danh tính để hoạt động thương mại điện tử được minh bạch, đảm bảo hiệu lực của hợp đồng tránh hành vi lừa đảo, hạn chế hủy hợp đồng hay giao hàng không đúng thỏa thuận.

*Thứ ba*, cần sự chủ động vào cuộc của các trung tâm trọng tài trực tuyến trong xây dựng nền tảng GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao: AI, Big Data, Blockchain, NFT... Cụ thể, các trung tâm trọng tài cần: (i) xây dựng bộ quy tắc riêng cho trọng tài trực tuyến để đảm bảo tính đặc thù của mình; (ii) đầu tư xây dựng nền tảng công nghệ GQTC

hiệu quả, đơn giản và thân thiện; (iii) công khai các nguyên tắc tham gia phiên trọng tài ảo và cách thức tham gia; (iv) sử dụng thư điện tử và các thông tin liên lạc điện tử khác; (v) đầu tư công nghệ cao để lưu trữ thông tin; (vi) sử dụng phần mềm, công cụ sử dụng trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ trình bày và phân tích; (vii) sử dụng công nghệ phòng điều trần để GQTC.

*Thứ tư*, cần nâng cao nhận thức và niềm tin của người dùng đối với hệ thống GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao: AI, Big Data, Blockchain, NFT... Khi GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao cũng như đưa một công cụ mới như ODR vào áp dụng trong hoạt động kinh doanh và GQTC, chắc chắn sẽ có không ít rào cản. Do đó, để áp dụng GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao, trước hết cần phải xây dựng được niềm tin của các bên liên quan trong những giao dịch thương mại điện tử và trong GQTC phát sinh. Cơ quan quản lý nhà nước, trong đó đi đầu là Bộ Công thương cần đẩy mạnh phổ biến, tuyên truyền và đào tạo cán bộ thực thi pháp luật, doanh nghiệp cũng như người tiêu dùng về nền tảng ODR và GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao để các đối tượng này nắm rõ đặc điểm, tính chất, cũng như lợi ích của hệ thống ODR và GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao, từ đó, thúc đẩy việc sử dụng mô hình này một cách rộng rãi.

Trước khi đưa nền tảng ODR và GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao vào vận hành để GQTC trong lĩnh vực TMĐT, cần biên soạn tài liệu cung cấp những hướng dẫn sử dụng nền tảng đó một cách cụ thể, dễ hiểu. Đây sẽ là cuốn cẩm nang cần thiết để người dùng có thể sử dụng bất kỳ khi nào cần và để giải quyết được các vấn đề mà họ gặp phải. Để mô hình ODR được xây dựng và áp dụng thành công, đòi hỏi phải có

sự tham gia và liên kết chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý nhà nước với các doanh nghiệp tham gia vào thương mại điện tử. Hiện nay tại Việt Nam, các doanh nghiệp vẫn quen với phương pháp GQTC theo kiểu truyền thống dẫn tới việc khách hàng chưa thực sự tin tưởng khi mua hàng trên mạng. Do đó, doanh nghiệp TMĐT cần phải là người tiên phong trong việc áp dụng ODR và GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao vào hoạt động kinh doanh của mình. Ngoài ra, người tiêu dùng khi mua bán và sử dụng hàng hóa, dịch vụ trong thương mại điện tử cần nhận biết được quyền lợi của mình và nâng cao nhận thức bảo vệ lợi ích cho bản thân, từ đó mạnh dạn, chủ động sử dụng ODR và GQTC bằng TTTM theo PTTT ở Việt Nam bởi công nghệ cao để bảo vệ lợi ích cho chính mình./.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Việt Anh (2022), “Những thách thức khi sử dụng hòa giải thương mại tại Việt Nam: phân tích từ góc độ doanh nghiệp”, Hội thảo Hòa giải thương mại tại Việt Nam: Thực trạng và triển vọng tương lai, Trường Đại học Ngoại thương ngày 29/8/2022.
2. Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin – Bộ Công thương, *Sách trắng TMĐT Việt Nam năm 2017 và 2020*.
3. Nguyễn Hưng Quang (2021), “Một số vấn đề thực tiễn khi áp dụng cơ chế GQTC thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài, hòa giải trực tuyến tại Việt Nam”, Hội thảo *Thực trạng pháp luật, thực tiễn áp dụng hiện nay về GQTC thương mại bằng trọng tài, hòa giải trực tuyến*, Bộ Tư pháp.
4. Lê Văn Thiệp (2016), *Pháp luật TMĐT ở Việt Nam hiện nay*, Luận án Tiến sĩ Luật học, Học viện Khoa học xã hội.
5. Thomas Schultz và cộng sự, *GQTC trực tuyến: Tình trạng của nghệ thuật và các vấn đề*, 10 Univ. Genève 37 (2001).
6. Phan Thị Thanh Thủy (2015), “Những vấn đề lý luận về GQTC thương mại bằng các biện pháp thay thế”, *Tạp chí Khoa học Kiểm sát*, số 08/2015, tr.11.
7. Nguyễn Thị Thu Trang, “Những khó khăn trong GQTC bằng trọng tài trực tuyến tại Việt

Nam”, Tham luận tại Hội thảo trong khuôn khổ Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ năm 2020 thuộc Chương trình “Những vấn đề pháp lý mới phát sinh trong tư pháp quốc tế và trong khuôn khổ Hội nghị LaHay về Tư pháp quốc tế” của Bộ Tư pháp.

8. Bộ Công thương, Cục Thương mại điện tử và kinh tế số, *TMĐT Việt Nam năm 2020*, <http://idea.gov.vn/data/b5a98360-a432-42e1-9453-7c5eca520b4e/userfiles/files/BCTMDT2020-8.pdf>. PDF, ngày 09/9/2020.

9. Bộ Tư pháp (2022), <https://moj.gov.vn/cttk/chuyenmuc/Pages/thong-tin-thong-ke.aspx>, truy cập ngày 17/4/2022.

10. T. Hải (2015), *Hãy chung bảo vệ quyền của người tiêu dùng*, xem tại: <http://nhanhieuviet.gov.vn/tin-thi-truong-hang-hoa-vietnam.gpprint.244110.gpside.1.aspx>, truy cập ngày 05/5/2016.

11. Chu Thị Hoa (2022), *Nhu cầu phát triển và các yếu tố ảnh hưởng đến phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến*, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, <http://www.lappphap.vn/Pages/TinTuc/210989/Nhu-cau-phat-trien-va-cac-yeu-to-anh-huong-den-phuong-thuc-giai-quyet-tranh-chap-bang-trong-tai-va-hoa-giai-truc-tuyen.html>, truy cập ngày 03/4/2022.

12. Hoàng Linh, *Việt Nam xếp thứ 50 về an toàn, an ninh mạng trên toàn cầu*, <https://ictvietnam.vn/viet-nam-xep-thu-50-ve-an-toan-an-ninh-mang-tren-toan-cau-1357.htm>, truy cập ngày 09/6/2021.

13. Ngọc Tuyên (2015), *Việt - Nhật hợp tác GQTC TMĐT*, <http://kinhdoanh.vnexpress.net/tin-tuc/thuong-mai-dien-tu/tin-tuc/viet-nhat-hop-tac-giai-quyet-tranh-chap-thuong-mai-dien-tu-3234985.html>, truy cập ngày 29/4/2016.

14. Bùi Trinh (2020), *Liên kết yếu thì khó mong có 4.0*, <https://www.thesaigontimes.vn/299395/lien-ket-yeu-thi-kho-mong-co-40.html>, truy cập ngày 09/9/2020.

15. Joseph W. Goodman, The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites, 2 *Duke Law & Technology Review* 1-16 (2003), available at: <https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2> (truy cập ngày 14/04/2020).

16. Ethan Katsh, *Disputes Resolution in CyberSpace*, <https://www.umass.edu/legal/articles/uconn.html>, NXB Đại học Connecticut Law Review (1996), truy cập ngày 16/04/2020.

17. Paula Young, *Online Mediation: Its uses and limitation*, Nxb. Missouri Lawyers Weekly (11/2000); xem chi tiết tại <https://www.mediate.com/articles/young4.cfm>, truy cập ngày 16/4/2020.