

**ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT**



NGUYỄN THỊ THANH BÌNH

**PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN
TRANH CHẤP HỢP ĐỒNG KINH DOANH
THƯƠNG MẠI TẠI TỔ CHỨC HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI**

**Chuyên ngành: Luật Kinh tế
Mã số: 838 01 07**

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

THỪA THIÊN HUẾ, năm 2022

Công trình được hoàn thành tại:
Trường Đại học Luật, Đại học Huế

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS Đoàn Đức Lương**

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận
văn thạc sĩ họp tại: Trường Đại học Luật

Vào lúc.....giờ.....ngày.....tháng năm.....

Trường Đại học Luật, Đại học Huế

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài.....	2
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu	3
6. Đóng góp khoa học và thực tiễn của luận văn.....	4
7. Kết cấu của Luận văn.....	4
Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN HỢP ĐỒNG KINH DOANH THƯƠNG MẠI TẠI TỔ CHỨC HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI	5
1.1. Khái quát về hòa giải trực tuyến hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại.....	5
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại	5
1.1.2. Khái niệm về tổ chức hòa giải thương mại.....	5
1.1.3. Khái niệm, đặc điểm hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại	6
1.2. Khái quát pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại	8
1.2.1. Khái niệm pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại.....	8
1.2.2. Nội dung cơ bản của pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại.....	8
1.3. Các yếu tố tác động đến thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại	9
1.3.1. Yếu tố văn hóa pháp lý	9
1.3.2. Yếu tố kinh tế (chi phí giao dịch).....	9
1.3.3. Yếu tố công nghệ.....	10
Tiểu kết Chương 1.....	11

Chương 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN TRANH CHẤP HỢP ĐỒNG KINH DOANH THƯƠNG MẠI TẠI TỔ CHỨC HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI.....	12
2.1. Thực trạng pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại	12
2.1.1. Quy định pháp luật về hòa giải viên và tổ chức hòa giải thương mại	12
2.1.2. Quy định pháp luật về trình tự, thủ tục hoà giải trực tuyến.....	13
2.1.3. Quy định pháp luật về thực hiện kết quả hoà giải trực tuyến.....	14
2.1.4. Đánh giá thực trạng các quy định pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại.....	14
2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại	15
2.2.1. Tình hình hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại.....	15
2.2.2. Đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại	16
Tiểu kết Chương 2	17
Chương 3. ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN TRANH CHẤP HỢP ĐỒNG KINH DOANH THƯƠNG MẠI TẠI TỔ CHỨC HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI.....	18
3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại.....	18
3.1.1. Hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại nhằm khắc phục các bất cập và đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất của pháp luật	18
3.1.2. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại đáp ứng yêu cầu phát triển nền kinh tế số và thương mại điện tử	18

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại ở Việt Nam.	19
3.2.1. Sửa đổi, bổ sung các quy định pháp luật về hòa giải viên và tổ chức hòa giải thương mại	19
3.2.2. Quy định về phạm vi áp dụng hòa giải trực tuyến	20
3.2.3. Quy định về trình tự, thủ tục hòa giải trực tuyến	20
3.2.4. Quy định về chứng cứ và chứng minh trong hòa giải trực tuyến.	20
3.2.5. Quy định về thực hiện kết quả hòa giải trực tuyến	21
3.2.6. Quy định về bảo mật thông tin trong hòa giải trực tuyến	21
3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại	21
3.3.1. Đầu tư, và nâng cấp hạ tầng công nghệ cho việc giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại bằng phương thức hòa giải trực tuyến	21
3.3.2. Năng lực của đội ngũ hòa giải viên tại các tổ chức hòa giải thương mại tại Việt Nam đối với việc triển khai dịch vụ hòa giải trực tuyến	22
Tiểu kết Chương 3.....	23
KẾT LUẬN	24
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	25

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Giải quyết tranh chấp trực tuyến đã có nhiều bước phát triển trong khoảng thời gian hơn 20 năm trở lại đây. Dưới tác động của đại dịch Covid và nhu cầu giải quyết các tranh chấp quốc tế trong thời gian giãn cách xã hội, hòa giải trực tuyến đang nổi lên như một trong những chủ đề được quan tâm gần đây. Trong năm 2020, chỉ tính riêng tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) đã ghi nhận hai phiên hòa giải thương mại đã được thực hiện hoàn toàn trên nền tảng trực tuyến được thực hiện thông qua các phương thức được hỗ trợ bởi VIAC. Tháng 6 năm 2020, Trung tâm trọng tài quốc tế Hà Nội (HIAC) đã phát triển nền tảng hòa giải thương mại trực tuyến đầu tiên ở Việt Nam¹. Theo đó hòa giải viên thương mại có thể xét xử trực tuyến trên nền tảng này chỉ khi các bên đồng ý. Tuy nhiên, trên thực tế, chưa có báo cáo về vụ việc nào đã được giải quyết bằng nền tảng này. Vậy hòa giải trực tuyến khác biệt như thế nào so với hòa giải truyền thống, đâu là những khó khăn khiến cho việc giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến vẫn chưa được sử dụng và phát triển tại Việt Nam?. Cho đến thời điểm này, nước ta vẫn chưa có một văn bản quy phạm pháp luật nào được ban hành để trực tiếp điều chỉnh về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại.

Từ những phân tích trên, có thể thấy, vì chưa có quy định pháp luật cụ thể nào điều chỉnh trực tiếp vấn đề này nên việc áp dụng phương thức hòa giải trực tuyến trọng giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại Việt Nam là tương đối khó khăn dù phương thức này thực sự có triển vọng phát triển tại nước ta nhờ những ưu điểm của nó. Chính vì vậy, việc xây dựng phương thức hòa giải trực tuyến trọng giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại để triển khai tại Việt Nam trên cơ sở nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế là yêu cầu cấp thiết được đặt ra. Do đó, từ những lý do trên, tác giả lựa chọn đề tài ***“Pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại”*** làm luận văn Thạc sĩ Luật học.

¹ Truy cập 20/2/2022 tại đường link: <https://cspl.mic.gov.vn/Pages/TinTuc/tinchitiet.aspx?tintucid=138275>

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Đến nay, một số công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài mà tác giả biết đến như sau:

- Nguyễn Ngọc Hà (2020), Cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến trong liên minh châu Âu và khuyến nghị đối với Việt Nam, Tạp chí Khoa học pháp lý, Số 03, tr. 83 – 95.

- Phan Thị Thanh Thủy (2017), Giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và thương nhân bằng phương thức trực tuyến ở Liên minh châu Âu và một số gợi mở cho Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á, Tạp chí Nhà nước và Pháp luật. Số 3/2017, tr. 55 - 64.

- Nguyễn Hương Ly (2020), “Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến: Kinh nghiệm quốc tế và đề xuất cho Việt Nam”, Luận văn thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.

- Dương Quỳnh Hoa (2020), Giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, Số 19, tr. 44-50.

- Chu Thị Hoa (2021), Nhu cầu phát triển và các yếu tố ảnh hưởng đến phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến, Tạp chí Nghiên cứu lập pháp, Số 24, tr. 36–43.

Do đó luận văn kế thừa một số lý luận pháp luật về hòa giải thương mại (Khái niệm, đặc điểm...vvv). Đồng thời luận văn kế thừa các nghiên cứu, đánh giá về hệ thống pháp luật và kinh nghiệm pháp luật quốc tế điều chỉnh phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Luận văn đề xuất những giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại trong bối cảnh chuyển đổi số, và sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ 4.0.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Thứ nhất, phân tích, làm rõ những vấn đề lý luận pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại

Thứ hai, phân tích và đánh giá những quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại

Thứ ba, nghiên cứu thực tiễn thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại ở Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

(i) Một số vấn đề lý luận về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại;

(ii) Pháp luật hiện hành về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại (Luật giao dịch điện tử, Nghị định 22/2017 về hòa giải thương mại; Nghị định 52/2013/NĐ-CP (sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 85/2021/NĐ-CP) về thương mại điện tử...vvv);

(iii) Pháp luật quốc tế (Hoa Kỳ, EU, Trung Quốc) về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại;

(iv) Thực tiễn thi hành pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại các trung tâm trọng tài thương mại, trung tâm hòa giải thương mại ở Việt Nam trong thời gian vừa qua.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Luận văn chỉ tập trung nghiên cứu các quy định về hòa giải thương mại trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng KDTM tại tổ chức hòa giải thương mại.

- Về không gian: Trên phạm vi lãnh thổ Việt Nam

- Về thời gian: Từ năm 2017-2021

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận nghiên cứu

Luận văn được thực hiện dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác-Lê nin, là chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử; quan điểm đường lối của Đảng và Nhà nước Việt Nam.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Để tiến hành nghiên cứu đề tài, tác giả đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu: phương pháp thống kê, phương pháp so sánh, phương pháp phân tích tổng hợp, cụ thể:

Phương pháp phân tích và tổng hợp: Phương pháp này được sử dụng trong tất cả các chương của luận văn để đi sâu vào phân tích về các khái niệm, đặc điểm của hòa giải trực tuyến và tổng hợp các quy định pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại để có cách nhìn nhận khách quan về hình thức GQTC này, từ đó rút ra các đánh giá, kết luận, kiến nghị và giải pháp phù hợp nhằm xây dựng khung pháp lý tại Việt Nam.

Phương pháp thống kê các số liệu được sử dụng trong chương 1 và chương 2 để làm rõ xu hướng phát triển hòa giải trực tuyến hiện nay.

Phương pháp so sánh: Phương pháp này được sử dụng trong chương 2 và chương 3 nhằm so sánh pháp luật điều chỉnh về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại ở EU và Trung Quốc; Hoa Kỳ, từ đó đánh giá mối tương quan với môi trường pháp luật của Việt Nam và đề ra các giải pháp phù hợp để xây dựng khung pháp lý về vấn đề này.

6. Đóng góp khoa học và thực tiễn của luận văn

6.1. Đóng góp khoa học

Các kết quả nghiên cứu đã góp phần bổ sung các lý luận pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại thông qua các quy phạm pháp luật có liên quan trên cơ sở kế thừa các kết quả nghiên cứu, lý luận và thực tiễn thành công trên thế giới.

Các giải pháp trong luận văn góp phần hoàn thiện các quy định pháp luật pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại trong bối cảnh Việt Nam hội nhập sâu hơn với thế giới.

6.2. Đóng góp về thực tiễn

Luận văn đã chỉ ra những vướng mắc, hạn chế trong thực tiễn thực thi pháp luật về hòa giải thương mại trực tuyến, từ những vướng mắc này trước hết làm cơ sở hướng dẫn thi hành các quy định hiện hành phù hợp điều kiện dịch bệnh Covid-19 hiện nay.

Giá trị tham khảo của luận văn: Kết quả nghiên cứu luận văn có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo cho các hoạt động nghiên cứu và giảng dạy pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại.

7. Kết cấu của Luận văn

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn có kết cấu gồm ba (03) chương:

Chương 1: Một số vấn đề lý luận pháp luật về hòa giải trực tuyến hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

Chương 2. Thực trạng pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

Chương 3. Định hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

Chương 1.
MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI
TRỰC TUYẾN HỢP ĐỒNG KINH DOANH THƯƠNG MẠI TẠI
TỔ CHỨC HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI

1.1. Khái quát về hòa giải trực tuyến hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

1.1.1. Khái niệm, đặc điểm tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại

1.1.1.1. Khái niệm về tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại

Có thể định nghĩa: *Tranh chấp hợp đồng KDTM là những xung đột, bất đồng về quyền và nghĩa vụ giữa các chủ thể kinh doanh khi họ tham gia vào các quan hệ hợp đồng KDTM.*

1.1.1.2. Đặc điểm của tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại

Thứ nhất, tranh chấp hợp đồng KDTM phát sinh trực tiếp từ các quan hệ KDTM.

Quan hệ KDTM là loại quan hệ gắn liền với yếu tố thời cơ, cơ hội, bí mật, độc quyền, uy tín kinh doanh, gắn liền với yếu tố tài sản, giá trị kinh tế, lợi ích kinh tế, lợi ích kinh doanh.

Thứ hai, chủ thể của một trong các bên tranh chấp trong hợp đồng KDTM phải là các thương nhân..

Thứ ba, chủ thể của tranh chấp hợp đồng KDTM khi tham gia quan hệ KDTM phải có mục đích lợi nhuận. Mục đích lợi nhuận của cá nhân, tổ chức trong hoạt động KDTM là mong muốn của cá nhân, tổ chức đó thu được lợi nhuận mà không phân biệt có thu được hay không thu được lợi nhuận từ hoạt động KDTM đó².

1.1.2. Khái niệm về tổ chức hòa giải thương mại

Một số đặc trưng chung của tổ chức hòa giải thương mại có thể kể đến như:

Một là, tổ chức hòa giải là một tổ chức chuyên nghiệp trong lĩnh vực giải quyết tranh chấp HĐKDTM. Mặc dù hoạt động hòa giải thương mại không phải lúc nào cũng được tiếp cận như một loại nghề nghiệp, mang tính chuyên nghiệp, nhưng tổ chức hòa giải lại là một tổ chức được thành lập ra để cung cấp dịch vụ hòa giải chuyên nghiệp

² Đào Thị Thu Hằng (2015), Pháp luật về thương mại hàng hóa và dịch vụ. Nxb. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, tr.63

cho xã hội. Loại tổ chức hoà giải chuyên nghiệp mới được quy định từ Nghị định số 22/2017/NĐ-CP và khá non trẻ so với mô hình tổ chức trọng tài tại Việt Nam.

Hai là, tổ chức hoà giải là một tổ chức tư, không có chức năng kinh doanh, không hoạt động dưới tư cách doanh nghiệp.

Ba là, tổ chức hoà giải thương mại là tổ chức có chức năng cung cấp dịch vụ hỗ trợ các bên (chủ yếu là thương nhân) trong quá trình giải quyết tranh chấp, không đóng vai trò là bên đại diện cho công quyền để xét xử (tài phán công- Toà án) hay một tổ chức tư có quyền đưa ra phán quyết (tài phán tư- Trọng tài).

Thứ nhất, Trung tâm hoà giải thương mại

Trung tâm hoà giải thương mại là một tổ chức phi lợi nhuận, thực hiện hoạt động nghề nghiệp là hoà giải các tranh chấp thương mại.

Thứ hai, Trung tâm trọng tài thương mại có đăng ký hoạt động hoà giải thương mại

Loại chủ thể thứ hai được quyền cung cấp dịch vụ hoà giải tại Việt Nam là Trung tâm trọng tài thương mại. Trung tâm trọng tài thương mại là tổ chức cung cấp dịch vụ trọng tài, được thành lập và hoạt động theo pháp luật về trọng tài thương mại³.

1.1.3. Khái niệm, đặc điểm hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

1.1.3.1. Khái niệm về hòa giải tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

Theo tác giả có thể hiểu hòa giải tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại là một phương thức giải quyết tranh chấp hợp đồng KDTM độc lập, theo đó việc giải quyết tranh chấp được diễn ra theo một trình tự thủ tục theo quy chế của tổ chức hòa giải thương mại với sự tham gia của các bên tranh chấp và hoà giải viên thương mại do các bên lựa chọn thực hiện chức năng trợ giúp các bên tranh chấp đạt được một sự đồng thuận trên cơ sở tự quyết

1.1.3.2. Khái niệm về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

³ Nguyễn Mạnh Dũng & Nguyễn Thị Thu Trang, “Thực trạng sử dụng trọng tài thương mại tại Việt Nam Một số giải pháp nâng cao sức hấp dẫn của trọng tài”, truy cập 20/2/2022 tại đường link: <http://dzungsrt.com/wp-content/uploads/2015/03/20150831-Du-thao-Tham-Luan-tong-ket-thi-hanh-LTTM-updated-clean.pdf>

Thuật ngữ “Giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến (Online Dispute Resolution – gọi tắt là ODR)” xuất hiện lần đầu vào năm 1996 trên các bài viết và hội nghị dành riêng cho ODR do các trường đại học tổ chức. Hoạt động ODR ban đầu chỉ đơn giản là áp dụng hoạt động “trực tuyến” vào các phương thức giải quyết tranh chấp như: thương lượng, hòa giải, trọng tài, bằng việc sử dụng Internet như một công cụ để thực hiện các quy trình GQTC đã được thiết lập, thay vì sử dụng không gian mạng để GQTC theo cách hoàn toàn mới với những thủ tục, quy trình khác biệt so với phương thức truyền thống⁴.

Theo nghĩa rộng, ODR không chỉ bao gồm ADR mà còn mở rộng cả sang phương thức GQTC bằng tòa án với sự hỗ trợ của công nghệ trong môi trường trực tuyến.

Từ những phân tích trên, theo tác giả có thể hiểu “*Hòa giải thương mại trực tuyến được hiểu là việc giải quyết tranh chấp bằng hòa giải thương mại mà một phần hay toàn bộ quy trình được tiến hành trực tuyến, trong đó việc xác lập thỏa thuận hòa giải, trình tự, thủ tục hòa giải và công nhận kết quả hòa giải thành sẽ có thể được tiến hành trực tuyến thông qua việc sử dụng công nghệ thông tin*”. Thực chất, hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại là sự tái tạo lại mô hình hòa giải truyền thống trong môi trường điện tử

1.1.3.3. Đặc điểm về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

Thứ nhất, hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng KDTM tại tổ chức HGTM là cơ chế kết hợp linh hoạt giữa các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống và các hỗ trợ tiện ích mà CNTT mang lại và mang tính minh bạch cao.

Thứ hai, hòa giải trực tuyến không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia, lãnh thổ.

Thứ ba, chủ thể tham gia tranh chấp được mở rộng, hòa giải trực tuyến có thêm hai bên liên quan là nhà cung cấp dịch vụ mạng và bên cung cấp dịch vụ hòa giải trực tuyến chuyên nghiệp.

⁴ Trần Thị Thuận Giang, Lê Trần Quốc Công (2021), Các nguyên tắc cơ bản trong hòa giải trực tuyến đối với tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử theo pháp luật Liên minh Châu Âu - Một số vấn đề pháp lý và kinh nghiệm đối với Việt Nam, Tài liệu tọa đàm, Bộ Tư pháp, tr. 94.

1.2. Khái quát pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

1.2.1. Khái niệm pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại

Do đó, việc nghiên cứu các cơ sở chứng minh nhu cầu của phương thức hòa giải trực tuyến là thực sự cần thiết, làm nền móng cho việc xây dựng và hoàn thiện chính sách và pháp luật của quốc gia, bao gồm:

Thứ nhất, nhằm thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử và thương mại điện tử qua biên giới

Thứ hai, hòa giải trực tuyến góp phần bảo vệ quyền lợi của các bên tranh chấp trong hợp đồng thương mại nói chung, bảo vệ quyền lợi của NTD nói riêng

Thứ ba, cần cơ sở pháp lý để hình thành và phát triển thêm một phương thức phù hợp để giải quyết tranh chấp phát sinh từ hoạt động TMĐT.

Thứ tư, ở Việt Nam chưa có các quy định pháp lý cụ thể điều chỉnh phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến

Từ các phân tích trên có thể hiểu “*Pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại là tổng thể các QPPL do Nhà nước ban hành để điều chỉnh các quan hệ phát sinh trong quá trình sử dụng website để tiến hành các bước hòa giải tranh chấp hợp đồng KDTM với sự giúp đỡ của các hòa giải viên*”.

1.2.2. Nội dung cơ bản của pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại

Thứ nhất, về những tranh chấp thuộc phạm vi hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng KDTM. Vấn đề pháp lý được đặt ra liệu rằng tất cả tranh chấp hợp đồng KDTM nói chung đều thuộc phạm vi áp dụng của hòa giải trực tuyến để giải quyết mà không phụ thuộc vào giá trị và tính chất tranh chấp.

Thứ hai, về mức độ sử dụng yếu tố trực tuyến có thể được sử dụng trong toàn bộ quá trình HGTM hoặc chỉ trong một giai đoạn nhất định nào đó và được kết hợp cùng với các phương thức HGTM truyền thống khác.

Thứ ba, về tính hợp pháp của chứng cứ được các bên cung cấp bằng phương thức hòa giải trực tuyến. Pháp luật nước ta đã có một số quy định pháp luật ghi nhận sự tồn tại của chứng cứ dưới dạng thông

điệp dữ liệu được thể hiện dưới hình thức trao đổi dữ liệu điện tử, chứng từ điện tử, thư điện tử, điện tín, điện báo, fax và các hình thức tương tự khác (sau đây được gọi là “Chứng cứ điện tử”) theo quy định tại khoản 2 Điều 14 LGDDT 2005 và Điều 93 BLTTDS 2015.

Thứ tư, về trình tự, thủ tục của hòa giải trực tuyến. Hiện nay, pháp luật nước ta chỉ mới quy định các trình tự thủ tục thông qua phương thức HGTM truyền thống.

Thứ năm, về vấn đề bảo mật cũng như an toàn thông tin của hòa giải trực tuyến. .

Thứ sáu, về vấn đề thi hành kết quả hòa giải trực tuyến. Đây là một trong những vấn đề quan trọng nhất trong quá trình hòa giải trực tuyến và được các bên tham gia quan tâm bởi lẽ nó ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi và nghĩa vụ của các bên sau khi kết thúc quá trình hòa giải trực tuyến.

1.3. Các yếu tố tác động đến thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

1.3.1. Yếu tố văn hóa pháp lý

Nhìn rộng ra thế giới, có thể thấy, sự phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp hợp đồng KDTM bằng hòa giải trực tuyến không đồng đều trên các châu lục. Một số khu vực nhất định, chẳng hạn như Đông Nam Á, dường như chấp nhận hòa giải trực tuyến chậm chạp hơn so với các khu vực như Liên minh Châu Âu (“EU”). Điều này bắt chước sự bùng nổ liên tục trong tăng trưởng thương mại điện tử ở Đông Nam Á.

Tại Việt Nam, dù việc giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức hòa giải thương mại nói chung 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 phương thức này còn rất hạn chế.

1.3.2. Yếu tố kinh tế (chi phí giao dịch)

Khi tâm lý, thói quen của thương nhân Việt Nam còn chưa sẵn sàng với hòa giải trực tuyến thì việc tổ chức HGTM tiên phong đầu tư vào phát triển hòa giải trực tuyến trực tuyến sẽ là rất mạo hiểm, vì bài toán đặt ra là bao giờ có thể hoàn vốn khi không có nhiều khách hàng. Trong khi đó, với sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ như đã chỉ ra ở trên, các phần mềm giải quyết tranh chấp và hạ tầng công nghệ sẽ phải được update liên tục. Các trung tâm hòa giải thương mại có thể sẽ

e ngại sự thay đổi hoàn toàn từ môi trường vật lý sang môi trường không gian mạng, và cũng có thể hoặc không thể dành thời gian và nguồn lực để đầu tư hạ tầng, triển khai phần mềm mới, nâng cấp các công nghệ hiện có trong khi công nghệ nền tảng có thể luôn thay đổi, cần phải cập nhật theo thời gian. Đặc biệt, muốn sử dụng AI để hỗ trợ giải quyết tranh chấp thì lại cần bigdata, đây cũng là bài toán kinh tế mà các trung tâm hòa giải trực tuyến phải giải quyết, đó là chi phí mua bigdata và mua bigdata từ đâu⁵.

1.3.3. Yếu tố công nghệ

Từ việc đánh giá tác động của công nghệ nền tảng đến các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại quốc tế có yếu tố nước ngoài bằng hòa giải trực tuyến ở Việt Nam cho thấy, việc áp dụng AI trong các phương thức này có thể ở mức độ sau:

Thứ nhất, sử dụng AI để phân tích vụ việc, dự đoán diễn biến vụ việc với mục đích tăng hiệu quả công việc và giúp các bên tiến gần hơn đến việc giải quyết.

Thứ hai, trong quy trình hòa giải trực tuyến, giai đoạn hiện nay vẫn nên có sự kết hợp tương tác của hòa giải viên và AI; AI chỉ là hỗ trợ cho hòa giải viên tham gia giải quyết vụ việc chính xác hơn, nhanh hơn, từ đó đạt hiệu quả cao hơn.

⁵ Nguyễn Thành Minh Chán (2021), Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử Việt Nam, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, Số 21 (445), tr. 38-41

Tiểu kết Chương 1

Cách mạng công nghiệp 4.0 mở ra nhiều cơ hội nhưng cũng không ít những thách thức. Trong lĩnh vực GQTC nói chung và tranh chấp KDTM nói riêng bằng hòa giải thì hòa giải trực tuyến là xu thế hiện nay vừa tiết kiệm, vừa đảm bảo nhanh và hiệu quả. Để làm rõ một dung này, trong Chương 1 của luận văn đã phân tích và làm sâu sắc hơn một số vấn đề lý luận và lý luận pháp luật về hoà giải trực tuyến tranh chấp HĐKDTM của tổ chức hòa giải thương mại qua các nội dung sau:

Một là, phân tích và làm sâu sắc hơn một số vấn đề lý luận về hòa giải thương mại trực tuyến qua việc hệ thống hóa và đưa ra một số khái niệm, đặc điểm của hòa giải thương mại và hòa giải trực tuyến HĐKDTM.

Hai là, luận văn phân tích làm rõ khái niệm và chỉ ra một số nội dung cơ bản của pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp HĐKDTM của tổ chức hòa giải. các nội dung này được đối chiếu, so sánh làm cơ sở cho việc tiếp cận phân tích, đánh giá pháp luật thực định ở Chương 2.

Ba là, luận văn đã chỉ ra một số yếu tố tác động đến thực thi pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp HĐKDTM. Đây là cơ sở tiếp cận các nội dung ở những chương sau.

Chương 2.

THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN TRANH CHẤP HỢP ĐỒNG KINH DOANH THƯƠNG MẠI TẠI TỔ CHỨC HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI

2.1. Thực trạng pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

2.1.1. Quy định pháp luật về hòa giải viên và tổ chức hòa giải thương mại

2.1.1.1. Quy định về tổ chức hòa giải thương mại.

Thứ nhất, thành lập Trung tâm hoà giải thương mại

Theo pháp luật hiện hành, việc thành lập trung tâm hoà giải được quy định “Công dân Việt Nam có đủ tiêu chuẩn hòa giải viên thương mại quy định tại Khoản 1 Điều 7 Nghị định này muốn thành lập Trung tâm hòa giải thương mại gửi 01 bộ hồ sơ đến Bộ Tư pháp Trung tâm hoà giải thương mại được thành lập nên bởi cá nhân là công dân Việt Nam có đủ tiêu chuẩn hoà giải viên thương mại theo quy định pháp luật” (Khoản 1 Điều 21 Nghị định 22/2017/NĐ-CP).

Thứ hai, đăng ký hoạt động hoà giải thương mại của Trung tâm trọng tài

Về việc đăng ký bổ sung hoạt động hoà giải thương mại, Trung tâm trọng tài cần chuẩn bị hồ sơ bao gồm: Giấy đề nghị bổ sung hoạt động hoà giải thương mại theo mẫu số 03/TP-HGTM ban hành kèm theo Thông tư số 02/2018/TT-BTP, dự thảo Quy tắc hoà giải của Trung tâm. Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ hợp lệ, Bộ Tư pháp ra quyết định bổ sung hoạt động hoà giải cho Trung tâm trọng tài, nếu từ chối thì phải thông báo lý do bằng văn bản.

Thứ ba, quy định về quyền và nghĩa vụ của tổ chức hoà giải thương mại

Tổ chức hoà giải thương mại có một số những quyền cơ bản như sau:

Một là, quyền cung cấp dịch vụ hoà giải. Hoạt động cung cấp dịch vụ hoà giải bao gồm việc tiếp nhận vụ việc đến việc sắp xếp để tiến hành giải quyết tranh chấp như hỗ trợ chỉ định hoà giải viên theo yêu cầu của các bên.

Hai là, quyền thực hiện các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ liên quan đến hoà giải thương mại.

Ba là, quyền đối với hoà giải viên thương mại thuộc tổ chức mình.

Về nghĩa vụ, tổ chức hoà giải thương mại có các nghĩa vụ cơ bản sau:

Một là, nghĩa vụ đối với các bên tranh chấp. Nghị định 22/2017/NĐ-CP không tập trung quy định nghĩa vụ của tổ chức hoà giải đối với các bên tranh chấp, mà chủ yếu sẽ được căn cứ vào Quy tắc hoà giải và thoả thuận hợp đồng với các bên.

Hai là, nghĩa vụ đối với hoà giải viên thương mại. Tổ chức hoà giải có trách nhiệm trả thù lao và các chi phí khác cho hoà giải viên thương mại.

Ba là, một số nghĩa vụ khác về mặt chuyên môn trong hoạt động cung cấp dịch vụ hoà giải thương mại. Tổ chức hoà giải thương mại cần ban hành quy tắc đạo đức và ứng xử của hoà giải viên thương mại; xây dựng, ban hành và công bố công khai Quy tắc hoà giải, mức thù lao hoà giải.

Bốn là, một số nghĩa vụ nhằm phục vụ hoạt động quản lý hành chính Nhà nước.

2.1.1.2. Quy định về hoà giải viên

Hoà giải viên thương mại là cá nhân trực tiếp thực hiện việc giải quyết tranh chấp hợp đồng KDTM bằng phương pháp hoà giải.

Thứ nhất, tiêu chuẩn hành nghề hoà giải viên thương mại

Pháp luật Việt Nam hiện nay áp dụng cả hai loại tiêu chuẩn định lượng và định tính cho việc hành nghề của hoà giải viên. Về tiêu chuẩn định lượng, hoà giải viên phải là người có đầy đủ năng lực hành vi dân sự, có trình độ đại học trở lên và đã qua thời gian công tác trong lĩnh vực được đào tạo từ 02 năm trở lên.

2.1.2. Quy định pháp luật về trình tự, thủ tục hoà giải trực tuyến

Hiện nay, Nghị định 22/2017/NĐ-CP về hoà giải thương mại là văn bản quy định cụ thể về hoạt động hoà giải thương mại.

Thứ nhất, các bên tranh chấp lựa chọn/chỉ định hoà giải viên và xác định quy tắc hoà giải

Nghị định 22/2017 về hoà giải thương mại đã xác định hoà giải viên thương mại (chủ thể giải quyết tranh chấp) bao gồm hoà giải viên thương mại vụ việc và hoà giải viên thương mại của tổ chức hoà giải thương mại.

Thứ hai, trình tự, và thủ tục tiến hành hoà giải trực tuyến

Như đã phân tích ở trên, pháp luật hiện hành của Việt Nam không có các quy định cụ thể điều chỉnh trình tự thủ tục tiến hành hoà giải trực tuyến.

Thứ ba, kết thúc hoà giải.

Quá trình hoà giải thương mại có thể được kết thúc trong những trường hợp sau: (i) Khi các bên đạt được kết quả hoà giải thành; (ii) Khi hoà giải viên, sau khi tham khảo ý kiến các bên, tuyên bố rằng theo ý kiến của hoà giải viên thì việc tiếp tục thủ tục hoà giải trực tuyến không có khả năng đạt được kết quả; (iii) Khi một hoặc các bên thông báo tới hoà giải viên rằng bên đó muốn chấm dứt hoà giải; (iv) Khi bên được yêu cầu hoà giải từ chối tiến hành hoà giải hoặc không gửi Bản trả lời tới Tổ chức HGTM trong thời hạn mà Tổ chức HGTM ấn định⁶. Như vậy, chủ thể đề xuất là việc chấm dứt hoà giải có thể là một trong các bên, tất cả các bên trong quan hệ hoà giải thương mại. Kết quả các bên đạt được có thể là giải quyết thành công hoặc không thành công vụ tranh chấp.

2.1.3. Quy định pháp luật về thực hiện kết quả hoà giải trực tuyến

Sau khi tiến hành hòa giải trực tuyến, các bên cũng cần quan tâm tới các quy định liên quan đến văn bản về kết quả hòa giải thành. Theo Điều 15, khoản 3, văn bản về kết quả hòa giải thành phải có chữ ký của các bên và hòa giải viên thương mại. Đồng thời, các nguyên tắc quy định tại Điều 4 cũng có thể được Tòa án xem xét khi các bên yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành.

Quy định về việc công nhận kết quả hoà giải thành và Nghị định về hoà giải thương mại được kỳ vọng sẽ đánh dấu một sự chuyển mình mới cho phương thức hoà giải các tranh chấp hợp đồng KDTM tại Việt Nam. Đây sẽ là một điều kiện cần thiết để các thương nhân tại Việt Nam tin tưởng và sử dụng cách thức giải quyết tranh chấp này nhiều hơn.

2.1.4. Đánh giá thực trạng các quy định pháp luật về hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại

Thứ nhất, quy định về hòa giải viên

Hiện nay, quy định của Nghị định 22/2017 về tiêu chuẩn hoà giải viên đã có sự kết hợp giữa yếu tố định tính (phẩm chất đạo đức, uy tín,

⁶ Truy cập 10/3/2022 tại đường link: <https://vicmc.vn/hoa-giai-truc-tuyen-trong-giai-quyet-tranh-chap-thuong-mai/>

độc lập, vô tư, khách quan, có kỹ năng, hiểu biết...) và định lượng (trình độ đại học trở lên, qua thời gian công tác trong lĩnh vực được đào tạo từ 02 năm trở lên).

Thứ hai, quy về tổ chức hòa giải thương mại

Một là, vấn đề xóa tên hòa giải viên

Hiện nay, quy định về việc “xóa tên” hoà giải viên được quy định khá tản mát tại các điều luật khác nhau và chưa có sự thống nhất giữa hoà giải viên của Trung tâm hoà giải và hòa giải viên trực tuyến.

Hai là, quy định về việc thu hồi Giấy phép thành lập, Giấy đăng ký hoạt động của Trung tâm hoặc chi nhánh của Trung tâm nếu như vi phạm hành chính mà tái phạm.

Thứ ba, quy định trình tự, thủ tục hòa giải trực tuyến

Một là, thỏa thuận hòa giải trực tuyến

Khi giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến, thỏa thuận hòa giải giữa các bên cũng có thể được giao kết trực tuyến. Tuy nhiên, Nghị định 22/2017 của Việt Nam hiện nay quy định cứng” rằng Thỏa thuận hòa giải được xác lập bằng văn bản.

Hai là, liên quan đến việc gửi tài liệu, thông báo hòa giải viên chỉ dựa trên nền tảng trực tuyến

Thứ tư, quy định về kết quả hoà giải thành

Một là, hình thức xác lập kết quả hòa giải thành

Theo quy định của Nghị định 22 thì hình thức của kết quả hoà giải thành phải lập thành văn bản có chữ ký của các bên và hoà giải viên thương mại.

Hai là, công nhận thỏa thuận hòa giải thành

Hiện nay, Nghị định 22 không trực tiếp quy định về thủ tục công nhận thoả thuận hoà giải thành, mà dẫn chiếu tới BLTTDS. Tuy nhiên, những điều kiện để một thoả thuận hoà giải được công nhận bởi Tòa án theo Điều 417 BLTTDS năm 2015 không có nhiều sự liên hệ tới những quy định của Nghị định 22.

2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

2.2.1. Tình hình hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

Kể từ khi Nghị định 22/2017/NĐ-CP được ban hành cho đến nay, Việt Nam đã có 07 trung tâm hòa giải thương mại được thành lập và 3

trung tâm TTTM có bổ sung thêm chức năng hoà giải. Để bảo đảm cho cơ chế hoà giải trực tuyến được phát triển thuận lợi, BLTTDS năm 2015 đã bổ sung những quy định mới về công nhận thoả thuận hoà giải thành ngoài tòa án từ Điều 416 đến 419 Chương XXXIII và quy định cụ thể, rõ ràng hơn về thủ tục giải quyết các việc dân sự liên quan đến hoạt động TTTM tại Việt Nam tại các Điều 414, 415 Chương XXXII.

Theo số liệu chính thức trên website của Bộ Tư pháp, Việt Nam hiện có 10 Trung tâm hoà giải thương mại. Theo quy định của Nghị định 22/2017-NĐ/CP, hoà giải viên thương mại được chia thành hai loại, hoà giải viên thương mại vụ việc và hoà giải viên thương mại trong danh sách của tổ chức hoà giải thương mại (trung tâm hoà giải thương mại). Một số hoà giải viên thương mại vụ việc cũng đồng thời là hoà giải viên thương mại trong danh sách của các trung tâm hoà giải.

2.2.2. Đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật về hoà giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hoà giải thương mại

Thứ nhất, khung pháp lý về hoà giải trực tuyến

Mặc dù pháp luật liên quan đến TMĐT ở nước ta khá đầy đủ, nhưng lại thiếu vắng các quy định điều chỉnh trực tiếp về hoà giải trực tuyến. Điều này gây ra khó khăn trong việc áp dụng pháp luật vào giải quyết tranh chấp hợp đồng KDMT.

Thứ hai, nhận thức của doanh nghiệp trong việc lựa chọn phương thức hoà giải trực tuyến

Để phương thức hoà giải trực tuyến phát triển đòi hỏi niềm tin của người tiêu dùng, những người kinh doanh tin tưởng lẫn nhau và tin tưởng vào phương thức kinh doanh này. Tuy nhiên, dường như nhận thức của doanh nghiệp Việt Nam về phương thức hoà giải trực tuyến chưa cao.

Thứ ba, khả năng đáp ứng của các tổ chức hoà giải thương mại

Hoạt động giải quyết tranh chấp hợp đồng KDMT bằng phương thức hoà giải trực tuyến ở Việt Nam đang ngày một phát triển như đã nêu ở trên nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường, kỳ vọng của các doanh nghiệp. Các nhà đầu tư nước ngoài vẫn e ngại.

Tiểu kết Chương 2

Qua nghiên cứu Chương 2 rút ra một số kết luận sau đây:

Một là, luận văn đã phân tích các quy định của pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp HĐKDTM trên cơ sở các quy định của Nghị định 22, BLTTDS 2015 và các văn bản có liên quan. Qua phân tích, luận văn đã đánh giá những ưu điểm của hòa giải trực tuyến Một là, luận văn đã phân tích các quy định của pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp HĐKDTM trong các quy định đã tiếp cận đáp ứng yêu cầu các chủ thể kinh doanh và phù hợp với cách mạng công nghiệp 4.0. Bên cạnh đó, cũng còn nhiều những hạn chế của pháp luật cần được sửa đổi cho phù hợp trong giai đoạn hiện nay.

Hai là, luận văn đã đánh giá thực tiễn thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp HĐKDTM của các tổ chức hòa giải thương mại. Có thể khẳng định rằng bước đầu đã có những kết quả nhất định, nhất là ảnh hưởng của đại dịch Covid-19; bên cạnh đó cũng còn nhiều vướng mắc về pháp luật, hạ tầng công nghệ thông tin, thói quen,...

Chương 3.

ĐỊNH HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ HÒA GIẢI TRỰC TUYẾN TRANH CHẤP HỢP ĐỒNG KINH DOANH THƯƠNG MẠI TẠI TỔ CHỨC HÒA GIẢI THƯƠNG MẠI

3.1. Định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

3.1.1. Hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại nhằm khắc phục các bất cập và đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất của pháp luật

Hiện nay, Việt Nam chưa có bất kỳ văn bản pháp luật nào điều chỉnh trực tiếp về vấn đề hòa giải trực tuyến.

Về cơ sở pháp lý, Việt Nam đã có một số quy định để làm cơ sở cho việc xây dựng và phát triển phương thức hòa giải trực tuyến. Đầu tiên, Bộ luật dân sự 2015 và Luật thương mại năm 2005 đã thừa nhận giá trị pháp lý của giao dịch điện tử thông qua việc thừa nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu. Đồng thời, Luật giao dịch điện tử 2005 đã thừa nhận thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý tương đương văn bản và đưa ra quy định cụ thể về chữ ký điện tử nhằm xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó với nội dung được ký. Đây là yếu tố quan trọng để xây dựng pháp luật điều chỉnh về hòa giải trực tuyến, khi mà hầu hết các bước giải quyết tranh chấp hợp đồng KDTM của phương thức này đều thực hiện thông qua phương tiện điện tử.

Việc xây dựng và hoàn thiện khung pháp lý cho phương thức hòa giải trực tuyến cũng phù hợp với Quyết định số 645/QĐ-TTg ngày 15/5/2020 về “Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021 - 2025” xác định một phần giải pháp phát triển TMĐT ở Việt Nam là xây dựng các cơ chế GQTC hiệu quả ứng dụng công nghệ số, khuyến khích việc hình thành các hệ thống trọng tài/GQTC độc lập, nghiên cứu xem xét áp dụng hệ thống ODR.

3.1.2. Hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại đáp ứng yêu cầu phát triển nền kinh tế số và thương mại điện tử

Việt Nam là quốc gia có tốc độ phát triển của internet nhanh, đứng thứ 12/20 quốc gia dẫn đầu thế giới về số người dùng internet. Từ chỉ hơn 200.000 người sử dụng internet vào năm 1997 thì đến năm 2019, đã có tới 64 triệu người (trong tổng số gần 97 triệu dân) sử dụng

internet với sự phân tán trên mọi khu vực. Theo Bộ Thông tin và Truyền thông, tỷ lệ người dùng đã từng truy cập vào các website TMĐT (chiếm 43% lượng người dùng internet) và lượng active user chiếm khoảng 15%, giá trị của hoạt động TMĐT từ 5 tỷ đô la Mỹ vào năm 2015 và tăng lên khoảng 10 tỷ đô la Mỹ vào năm 2020 tại Việt Nam, trong giá trị hoạt động TMĐT toàn cầu vào khoảng 3.530 tỷ đô la Mỹ⁷.

Sự phát triển của hoạt động TMĐT đã thúc đẩy phương thức giải quyết tranh chấp bằng phương tiện điện tử, bao gồm cả giải quyết tranh chấp trực tuyến. Phương thức điện tử có thể xử lý được các tranh chấp giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp (B2B) cũng như giữa doanh nghiệp với khách hàng (B2C).

3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại ở Việt Nam.

3.2.1. Sửa đổi, bổ sung các quy định pháp luật về hòa giải viên và tổ chức hòa giải thương mại

Thứ nhất, hoàn thiện quy định về hòa giải viên

Một là, sửa đổi quy định về điều kiện hành nghề đối với hoà giải viên thương mại

Hai là, cần bổ sung các quy định về chính sách đào tạo nâng cao chất lượng hoà giải viên thương mại.

Ba là, giao Bộ Tư pháp thống nhất công bố danh sách và thông tin hoà giải viên thương mại.

Bốn là, bổ sung một số quyền và nghĩa vụ của hoà giải viên thương mại.

Thứ hai, hoàn thiện quy định về tổ chức hòa giải thương mại

Một là, bổ sung các quy định về chủ thể có quyền thành lập trung tâm hoà giải thương mại.

Hai là, đơn giản hoá các quy định quản lý hành chính trong việc thành lập, hoạt động và chấm dứt của tổ chức hoà giải thương mại.

Ba là, bổ sung một số quy định về quyền và nghĩa vụ của tổ chức hoà giải thương mại.

⁷ Truy cập 10/3/2022 tại đường link: [https://tapchitaichinh.vn/nghien-cuu-trao-doi/thuong-mai-dien-tu-muon-phat-trien-phai-bao-ve-nguoi-tieu-dung-56506.html#:~:text=Theo%20B%E1%BB%99%20Th%C3%B4ng%20tin%20v%C3%A0,\(2%2C3%20tri%E1%BB%87u\).](https://tapchitaichinh.vn/nghien-cuu-trao-doi/thuong-mai-dien-tu-muon-phat-trien-phai-bao-ve-nguoi-tieu-dung-56506.html#:~:text=Theo%20B%E1%BB%99%20Th%C3%B4ng%20tin%20v%C3%A0,(2%2C3%20tri%E1%BB%87u).)

3.2.2. Quy định về phạm vi áp dụng hòa giải trực tuyến

Thứ nhất, về phạm vi áp dụng, phương thức hòa giải trực tuyến chỉ nên giới hạn trong các tranh chấp phát sinh từ hoạt động mua bán, cung ứng dịch vụ thông qua các phương tiện điện tử có kết nối với mạng Internet, cụ thể là các tranh chấp phát sinh từ việc ký kết và thực hiện hợp đồng mua bán hàng hóa, dịch vụ thông qua các website TMĐT, chứ sẽ không điều chỉnh các loại lĩnh vực mang tính đặc thù như: xúc tiến thương mại, đầu tư, chứng khoán v.v...,

Thứ hai, về giá trị của tranh chấp, tác giả đề xuất nên thí điểm áp dụng hòa giải trực tuyến đối với những tranh chấp giá trị nhỏ đến 100 triệu đồng giữa: (i) NTD và nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ; (ii) thương nhân với thương nhân.

Thứ ba, về phạm vi lãnh thổ, tác giả đề xuất áp dụng phương thức hòa giải trực tuyến bao gồm cả tranh chấp trong nước và xuyên biên giới. Do đó, tác giả đề xuất bổ sung vào Khoản 4 Điều 14 Nghị định 22/2017 như sau: “Địa điểm, thời gian hòa giải được thực hiện theo thỏa thuận của các bên hoặc theo lựa chọn của hòa giải viên thương mại trong trường hợp các bên không có thỏa thuận. Địa điểm hòa giải có thể là địa điểm trực tiếp hoặc là môi trường mạng Internet”.

3.2.3. Quy định về trình tự, thủ tục hòa giải trực tuyến

Trình tự, thủ tục để hòa giải trực tuyến về cơ bản sẽ vẫn dựa vào trình tự và thủ tục của các phương thức hòa giải truyền thống nhưng sẽ kết hợp với những quy định về đặc thù riêng với phương thức mới này.

3.2.4. Quy định về chứng cứ và chứng minh trong hòa giải trực tuyến

Dựa trên kinh nghiệm của EU và Hoa Kỳ, tác giả đề xuất tổ chức hòa giải thương mại sẽ công nhận tính pháp lý của quy tắc “chứng cứ và chứng minh trong hòa giải trực tuyến” cụ thể quy định như sau:

1. “Chứng cứ chứng minh được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu điện tử (“Chứng cứ điện tử”)

2. Chứng cứ điện tử phải: (i) phản ánh đầy đủ nội dung của chứng cứ gốc; (ii) được xác thực bằng một trong các biện pháp xác thực: chứng thư số, xác thực bằng sinh trắc học, xác thực từ hai yếu tố trở lên trong đó có yếu tố là mã xác thực dùng một lần hoặc mã xác thực ngẫu nhiên, (iii) Hệ thống thông tin trong quá trình truyền tải chứng

cứ điện tử có biện pháp bảo đảm toàn vẹn chứng cứ điện tử trong quá trình truyền gửi, nhận, lưu trữ trên hệ thống.”

3.2.5. Quy định về thực hiện kết quả hoà giải trực tuyến

Thứ nhất, hiện nay, pháp luật Việt Nam quy định theo hướng là các thoả thuận hoà giải thành ngoài Tòa án sẽ có giá trị cưỡng chế thi hành nếu như được Tòa án ra quyết định công nhận trên cơ sở yêu cầu của các bên, tuân theo trình tự thủ tục tại BLTTDS 2015.

Thứ hai, chữ ký số

Nghị định 22/2017/NĐ-CP không có quy định nào cụ thể về hoạt động hoà giải trực tuyến và không giới hạn các bên và hoà giải viên có thể giao tiếp, liên lạc bằng phương tiện điện tử. Hơn nữa, các bên và hoà giải viên có thể “lựa chọn trình tự, thủ tục hòa giải, địa điểm, thời gian để tiến hành hòa giải”¹⁴⁷.

3.2.6. Quy định về bảo mật thông tin trong hòa giải trực tuyến

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

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại

3.3.1. Đầu tư, và nâng cấp hạ tầng công nghệ cho việc giải quyết tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại bằng phương thức hòa giải trực tuyến

Ở bất kỳ một quốc gia nào, sự thành công của hòa giải trực tuyến ở một mức độ nào đó phụ thuộc vào các vấn đề kỹ thuật và công nghệ.

Hiện tại, Bộ Công thương cũng có một cổng thông tin để người tiêu dùng phản ánh khiếu nại nhưng còn giới hạn trong phạm vi bảo vệ người tiêu dùng chưa kể sự thiếu thuận tiện, khó sử dụng, mất quá nhiều thời gian để xử lý thông tin.

Mặc dù Chính phủ đã xây dựng cổng thông tin phục vụ cho hoạt động TMDT cũng như giải quyết tranh chấp liên quan nhưng có một thực tế ở Việt Nam là, khách hàng mua bán trực tuyến tuy có tăng lên nhiều nhưng không phải ai trong số đó cũng biết nhiều về ICT. Đó là một rào cản rất lớn trong trường hợp họ muốn sử dụng hòa giải trực tuyến. Bên cạnh đó, các hạ tầng cơ bản khác như chất lượng đường

truyền internet, sự ổn định của nguồn điện cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng nhiều đến khả năng sử dụng hòa giải trực tuyến ở Việt Nam.

3.3.2. Năng lực của đội ngũ hòa giải viên tại các tổ chức hòa giải thương mại tại Việt Nam đối với việc triển khai dịch vụ hòa giải trực tuyến

Mặc dù còn một số tổ chức hòa giải thương mại chưa chú trọng tới việc phát triển hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến, hay chưa áp dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin hỗ trợ cho hoạt động giải quyết tranh chấp theo phương thức truyền thống, nhưng Việt Nam đã có những tổ chức hòa giải thương mại đã tiên phong áp dụng phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến như đã nêu ở trên. Như vậy, đội ngũ hoà giải trực tuyến Việt Nam có khả năng tiếp cận vào xu hướng giải quyết tranh chấp bằng phương thức điện tử, trực tuyến. Việc phát triển công nghệ thông tin ứng dụng trong hoạt động hoà giải trực tuyến ở Việt Nam là một “điều kiện đủ” để có thể phát triển hoạt động giải quyết tranh chấp trực tuyến thông qua hoà giải trực tuyến. Điều kiện này không phải là một vấn đề thách thức quá lớn khi mà Chính phủ, Tòa án nhân dân tối cao và nhiều công ty phần mềm Việt Nam và quốc tế đang phát triển cơ sở hạ tầng thông tin, cơ sở dữ liệu pháp luật hỗ trợ. Cần tổ chức các hội thảo trao đổi thông tin học hỏi kinh nghiệm của các quốc gia về hoà giải trực tuyến. Bên cạnh đó, nâng cao trình độ ngoại ngữ và công nghệ thông tin, kiến thức pháp luật nước ngoài cho các hoà giải viên để giải quyết tốt các tranh chấp thương mại có yếu tố trực tuyến.

Tiểu kết Chương 3

Qua nghiên cứu Chương 3, rút ra một số kết luận sau đây:

Một là, luận văn đã đưa ra một số định hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại theo đó, hoàn thiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại nhằm khắc phục các bất cập và đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất của pháp luật và hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại đáp ứng yêu cầu phát triển nền kinh tế số và thương mại điện tử.

Hai là, giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hòa giải trực tuyến tranh chấp hợp đồng kinh doanh thương mại tại tổ chức hòa giải thương mại theo các định hướng phải sửa đổi một số quy định của Nghị định 22, các văn bản liên quan. Bên cạnh đó đảm bảo tính khả thi thì nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật là yếu tố then chốt trong giai đoạn hiện nay.

KẾT LUẬN

Trên thế giới, hòa giải là một trong những phương thức giải quyết tranh chấp ngày càng trở nên phổ biến và được lựa chọn thay thế cho phương thức giải quyết tranh chấp thay thế, để đa dạng hoá phương thức giải quyết tranh chấp và giảm gánh nặng cho tòa án. Đối mặt với đại dịch COVID 19, mọi hoạt động của con người đã bị thay đổi thay vì gặp mặt trực tiếp, các giao dịch để có thể tiếp tục thì hầu hết phải được thực hiện thông qua phương thức trực tuyến. Do đó, việc giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR) đã trở thành công cụ hữu dụng giúp các bên giải quyết những mâu thuẫn, bất đồng phát sinh trong quan hệ thương mại. Trong số các phương thức ODR, hòa giải trực tuyến là phương thức được nghiên cứu và sử dụng rộng rãi trong giải quyết tranh chấp thương mại.

Hòa giải trực tuyến đã được minh chứng thực tế ở các nước phát triển trên thế giới cùng với những lợi ích mà phương pháp này mang lại như tiết kiệm thời gian, chi phí, tiện lợi. Tại Việt Nam hiện nay vẫn chưa có khung pháp lý hoàn thiện để điều chỉnh và thúc đẩy giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến; tuy nhiên trong thời gian qua do tác động tiêu cực và kéo dài của đại dịch COVID 19 thì một số trung tâm hòa giải thương mại đã ban hành quy tắc hòa giải trực tuyến và triển khai thực hiện trên các nền tảng số. Chính vì vậy, tác giả cho rằng về lâu dài, cần có quy tắc và hướng dẫn riêng dành cho hòa giải trực tuyến, và pháp luật cũng cần hoàn thiện theo hướng ủng hộ và tạo điều kiện cho việc giải quyết tranh chấp bằng phương pháp này. Bên cạnh đó, việc nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, của người tiêu dùng...vvv; về giải quyết tranh chấp bằng hòa giải trực tuyến cũng hết sức cần thiết.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu tham khảo trong nước

1. Bộ Công thương, *Bộ Tài liệu giới thiệu Luật Bảo quyền lợi NTD - Quyển 1 - Phạm vi điều chỉnh, đối tượng, giải thích từ ngữ, Dự án MUTRAP do Liên minh Châu Âu tài trợ*, Bộ Công thương phối hợp thực hiện, Hà Nội
2. Bộ Tư pháp (2021), *Thực trạng giải quyết tranh chấp bằng trọng tài, hòa giải trực tuyến của doanh nghiệp Việt Nam hiện nay*, Tài liệu tọa đàm
3. Bryan A. Garner (2019), *Black's Law Dictionary*, Publisher by Thomson Reuters; 11th edition (June 10, 2019)
4. Cục Cảnh tranh và Bảo vệ NTD- Bộ Thương mại (2006), *Đẩy mạnh công tác bảo vệ NTD ở Việt Nam, Kỷ yếu Hội thảo Sáng kiến trong khuôn khổ dự án 7UP2 ngày 20/3/2006*, Hà Nội.
5. Đào Thị Thu Hằng (2015), *Pháp luật về thương mại hàng hóa và dịch vụ*, Nxb. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
6. Dương Quỳnh Hoa (2011), Hòa giải - một phương thức giải quyết tranh chấp thay thế, *Tạp chí Nghiên cứu lập pháp*, Số 23 (208).
7. Dương Quỳnh Hoa (2015), *Cơ chế giải quyết tranh chấp thay thế đối với các quan hệ thương mại ở Việt Nam lý luận và thực tiễn*, Nxb. Chính trị Quốc Gia - Sự thật.
8. Dương Quỳnh Hoa (2019), Giải quyết tranh chấp trực tuyến ở Việt Nam, *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, Số 19 (419).
9. F E A Sander và S B Goldberg (1994), *Giải tỏa nỗi lo không cần thiết: Cẩm nang hướng dẫn thân thiện với người lựa chọn ADR*, Nguyệt san Đàm phán.
10. Hà Công Anh Bảo & Lê Hằng Mỹ Hạnh (2017), Giải quyết tranh chấp trực tuyến – Khả năng áp dụng ở Việt Nam, *Tạp chí kinh tế đối ngoại*, số 93.
11. Hà Công Anh Bảo (2021), *ODR – Giải quyết tranh chấp trực tuyến Hiện tại và xu hướng tương lai*, Nhà xuất bản Khoa học xã hội.
12. Hoàng Phê (2006), *Từ điển tiếng Việt*, Nxb. Đà Nẵng
13. L Mulcahy và các tác giả (2000), Trung gian hòa giải các vụ kiện về thiếu trách nhiệm trong y tế: một giải pháp cho tương lai?, *NHS Executive*, 2000
14. Lê Nguyễn Gia Thiện, Nguyễn Thị Thùy Linh (2018), Hòa giải thương mại và thi hành thỏa thuận gò giải thành ở Cộng hòa liên bang Đức, *Tạp chí Dân chủ và pháp luật*, Số 5 (314).

15. Lê Thị Hằng (2022), Giải quyết tranh chấp thương mại bằng hòa giải trực tuyến - xu hướng tất yếu trong thời kỳ hội nhập, *Tạp chí Tòa án nhân dân*, Số 4/2022.

16. Lê Văn Thiệp (2016), *Pháp luật thương mại điện tử ở Việt Nam hiện nay*, Luận án tiến sĩ luật học, Học viện Khoa học xã hội

17. Lương Thanh Tú (2019), *Giao kết hợp đồng thương mại điện tử qua phần mềm ứng dụng trên điện thoại thông minh ở Việt Nam hiện nay*, Luận văn thạc sĩ Luật học, Học viện Khoa học xã hội

18. Ngô Huy Cương, *Giáo trình Luật Thương mại: Phần chung và thương nhân*. Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội

19. Nguyễn Thành Minh Chán (2021), Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến trong thương mại điện tử Việt Nam, *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, Số 21 (445),

20. Nguyễn Thành Minh Chánh (2021), Thúc đẩy giải quyết tranh chấp trực tuyến ngoài Tòa án trong thương mại điện tử tại Việt Nam, *Tạp chí TAND điện tử* 22/6/2021.

21. Nguyễn Thị Ngọc Hà (2018), *Giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong giao dịch thương mại điện tử theo pháp luật Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ luật học, Học viện Khoa học xã hội

22. Nguyễn Thị Vân Anh, Nguyễn Thị An Na (2017), Một số vấn đề luật sư cần lưu ý khi tư vấn giải quyết tranh chấp bằng hòa giải thương mại, *Tạp chí Nghề luật*, Số 6/2017.

23. Trần Phương Anh (2016), *Giải quyết tranh chấp thương mại quốc tế bằng hòa giải - Kinh nghiệm quốc tế và một số đề xuất cho Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ luật học, Trường Đại học Luật Hà Nội.

24. Trần Thị Thuận Giang, Lê Trần Quốc Công (2021), Các nguyên tắc cơ bản trong hòa giải trực tuyến đối với tranh chấp tiêu dùng trong thương mại điện tử theo pháp luật Liên minh Châu Âu - Một số vấn đề pháp lý và kinh nghiệm đối với Việt Nam, *Tài liệu tọa đàm, Bộ Tư pháp*.

25. Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh (2017), *Giáo trình Pháp luật về thương mại hàng hóa và dịch vụ*, Nxb Hồng Đức

26. Trương Đăng Thùy Nhung (2021), *Pháp luật về cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến cho người tiêu dùng và kiến nghị hoàn thiện pháp luật Việt Nam*, Luận văn tốt nghiệp, Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh,

27. VIAC và Công ty tài chính quốc tế - IFC (2015), *Báo cáo khảo sát doanh nghiệp về phương thức hòa giải thương mại và giải quyết tranh chấp tại Việt Nam*.

28. Viện Khoa học pháp lý - Bộ Tư pháp (2018), *Giải quyết tranh chấp thương mại điện tử bằng phương pháp trực tuyến (Online dispute resolution - ODR)*, *Đặc san Thông tin khoa học pháp lý*, số 7/2018.

II. Tài liệu nước ngoài

29. Faye Fangfei Wang (2008), *Online Dispute Resolution*, Chandos Publishing.

30. Gabrielle Kaufmann-Kohler, Thomas Schultz (2004), *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International B.V.

III. Tài liệu truy cập điện tử

31. UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, truy cập 20/2/2022 tại đường link: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf

32. Truy cập 10/3/2022 tại đường link: <https://www.adrac.org.au/online-dispute-resolution>

33. Nguyễn Mạnh Dũng, Nguyễn Thị Thu Trang, “Thực trạng sử dụng trọng tài thương mại tại Việt Nam - Một số giải pháp nâng cao sức hấp dẫn của trọng tài”, truy cập 20/2/2022 tại đường link: <http://dzungsrt.com/wp-content/uploads/2015/03/20150831-Du-thao-Tham-Luan-tong-ket-thi-hanh-LTTTM-updated-clean.pdf>

34. Truy cập 20/2/2022 tại đường link: <https://hiac.vn/quy-tac-hoa-giai/quy-tac-hoa-giai-cua-trung-tam-trong-13425>

35. Truy cập 20/2/2022 tại: <http://www.vicmc.vn/>, <https://www.hiac.vn/>,

36. Diễn đàn doanh nghiệp (2021), Xây dựng nền tảng hòa giải trực tuyến tại Việt Nam, truy cập 20/2/2022 tại đường link: <https://diendandoanhnghiep.vn/xay-dung-nen-tang-hoa-giai-truc-tuyen-tai-viet-nam-194222.html>

37. Sở Tư pháp Hà Nội (2020), “Danh sách Trung tâm Hòa giải thương mại trên địa bàn thành phố Hà Nội”, truy cập 20/2/2022 tại đường link: <http://sotuphap.hanoi.gov.vn/Portalview/trangchitiet.aspx?idmenu=226&idtin=1296>,

38. Truy cập 20/2/2022 tại <https://cspl.mic.gov.vn/Pages/TinTuc/tinchitiet.aspx?tintucid=138275>

39. Truy cập 20/2/2022 tại đường link: <https://www.mediation.com.sg/> truy cập 20/2/2022

40. Truy cập 10/3/2022 tại đường link: <https://vicmc.vn/hoa-giai-truc-tuyen-trong-giai-quiet-tranh-chap-thuong-mai/>

41. Truy cập 10/3/2022 tại đường link:
[https://tapchitaichinh.vn/nghien-cuu-trao-doi/thuong-mai-dien-tu-muon-phat-trien-phai-bao-ve-nguoi-tieu-dung-6506.html#:~:text=Theo%20B%E1%BB%99%20Th%C3%B4ng%20tin%20v%C3%A0,\(2%C3%20tri%E1%BB%87u\).](https://tapchitaichinh.vn/nghien-cuu-trao-doi/thuong-mai-dien-tu-muon-phat-trien-phai-bao-ve-nguoi-tieu-dung-6506.html#:~:text=Theo%20B%E1%BB%99%20Th%C3%B4ng%20tin%20v%C3%A0,(2%C3%20tri%E1%BB%87u).)

42. Truy cập 20/2/2022 tại <https://www.iccaworld.org>.