

Nhận diện các yếu tố ảnh hưởng, chi phối đến việc áp dụng cơ chế giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến¹

TS. Chu Thị Hoa Phó Viện trưởng, Viện Khoa học pháp lý

Quan điểm và cách tiếp cận của tác giả trong phạm vi bài viết này là nhìn nhận trọng tài và hòa giải trực tuyến dưới góc độ là một quá trình giải quyết tranh chấp theo thủ tục tố tụng trọng tài hoặc hòa giải trên môi trường trực tuyến, hay nói cách khác, chính là chuyển phương thức giải quyết vụ việc bằng trọng tài và hòa giải từ môi trường vật lý sang môi trường không gian mạng (tuy nhiên, việc chuyển đổi này có thể chỉ diễn ra trong một phần² hoặc cũng có thể là toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp - chẳng hạn như thông qua nền tảng trực tuyến, không cần các bên gặp nhau tại phòng xử án/phòng hòa giải thực tế). *Với cách tiếp cận này, tác giả khẳng định khung pháp lý cho trọng tài trực tuyến và hòa giải trực tuyến cũng như quy trình giải quyết tranh chấp sẽ phát triển từ nền tảng khung pháp lý/quy trình hiện tại cho trọng tài và hòa giải thương mại với sự bổ sung một số quy định để giải quyết vấn đề đặc thù của “trực tuyến“, không phải ban hành luật/quy trình mới.* Tác giả không tiếp cận từ góc độ ODR, vì cách tiếp cận này có thể dẫn đến một số nhầm lẫn với phương thức giải quyết tranh chấp thương mại bằng con đường hành chính (giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng thông qua cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, hay giải quyết khiếu nại của khách hàng trên các sàn thương mại điện tử/website của doanh nghiệp và do chính bộ phận trực tuyến của sàn, của doanh nghiệp tự giải quyết).

¹ Bài viết hiện đang ở bản sơ thảo, sẽ được tiếp tục hoàn thiện trong thời gian tới.

² Ví dụ, trung tâm trọng tài VIAC trong thời gian qua cũng có một số vụ việc giải quyết trực tuyến một phần.

Từ cách tiếp cận này, hòa giải trực tuyến và trọng tài trực tuyến có thể được hiểu một cách giản dị như sau: **Hòa giải trực tuyến là dạng thức trực tuyến của hòa giải truyền thống; trọng tài trực tuyến là tái tạo lại mô hình trọng tài truyền thống trong môi trường ảo.**

1. Bối cảnh ra đời và phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến

1.1. Sự bùng nổ của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư

Trong một số công trình nghiên cứu của các học giả nước ngoài đã công bố, các phương thức giải quyết tranh chấp online - ODR tính đến nay đã trải qua 03 giai đoạn, và hiện tại có thể đang đạt đến giai đoạn thứ tư³. Tuy nhiên, những nghiên cứu này tập trung vào ODR nói chung, trong đó, bao gồm cả phương thức giải quyết tranh chấp thương mại bằng con đường hành chính (giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng thông qua cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, hay giải quyết khiếu nại của khách hàng thông qua các sàn thương mại điện tử/website của doanh nghiệp). Nếu chỉ xét riêng 02 phương thức là trọng tài trực tuyến và hòa giải trực tuyến thì theo quan điểm của cá nhân tác giả, *phải đến cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư với việc phát minh ra công nghệ chuỗi khối (blockchain) đã thúc đẩy các công ty khởi nghiệp trong lĩnh vực giải quyết tranh chấp trực tuyến⁴ phát triển các nền tảng (platform) giải quyết nhu cầu của người hòa giải, trọng tài và người tiêu dùng, đồng thời khai thác tiềm năng của chuỗi khối công nghệ trong giải quyết tranh chấp*. Mặt khác, xu hướng khai thác kết hợp các thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư như trí tuệ nhân tạo (AI) và công nghệ chuỗi khối trong giải quyết tranh chấp thương mại sẽ làm cho các phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến như trọng tài trực tuyến, hòa giải trực tuyến

³ Giai đoạn đầu kéo dài từ 1995 đến 1998, giai đoạn thứ hai từ 1998 đến đầu thiên niên kỷ, và giai đoạn thứ ba kéo dài từ đầu những năm 2000 cho đến nay. Xem thêm Josh Lee và GS. Thomas G. Giglione trong “Recent growth and Developments on Online Dispute Resolution in Southeast Asia”; Rafal Morek, “Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology”, August 2005 (unpublished).

⁴ Một trong số những công ty mở đầu có trụ sở tại Vương quốc Anh.

có khả năng cung cấp các dịch vụ tiếp cận công lý tốt hơn và chất lượng cao hơn tới người dùng. Đây cũng là lý do thúc đẩy sự phát triển của các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến.

Thêm vào đó là sự bùng nổ của xu hướng số hóa. Công cuộc chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ trên toàn cầu, việc lưu trữ tất cả thông tin và dữ liệu trực tuyến, big data và i-cloud đã cho phép các công ty cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến có thể khai thác những thông tin này phục vụ cho hoạt động giải quyết tranh chấp. Bên cạnh đó, trong chuyển đổi số, khi cuộc sống của chúng ta được dẫn dắt để chuyển dần từ môi trường vật lý sang môi trường ảo thì theo một cách rất tự nhiên, dần dần chúng ta có thói quen thao tác và mong đợi tất cả những gì diễn ra trong thế giới vật chất đều có thể có sẵn trong thế giới ảo, bao gồm cả việc giải quyết các tranh chấp.

Số hóa cũng đem đến cơ hội tiếp cận công lý toàn cầu cho quảng đại người dân với chi phí thấp hơn. Rõ ràng chi phí giải quyết tranh chấp trực tuyến sẽ rẻ hơn rất nhiều khi so sánh với chi phí giải quyết tranh chấp ngoại tuyến. Quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến sẽ tiết kiệm được chi phí thuê văn phòng giải quyết tranh chấp, chi phí đi lại, ăn, ở của các bên do khoảng cách địa lý (đặc biệt trong tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài thì đây là chi phí đáng kể), chi phí lợi ích do đã tiết kiệm được thời gian di chuyển, thời gian giải quyết vụ việc (do có sự trợ giúp của AI nên thời gian nghiên cứu/giải quyết vụ việc cũng được rút ngắn), Như vậy, chuyển đổi số *mang lại cơ hội tiếp cận công lý toàn cầu với chi phí thấp cũng là một trong các lý do thúc đẩy sự phát triển của các*

*phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến*⁵.

1.2. Sự bùng nổ của thương mại điện tử

Một là, chỉ tính riêng tại thị trường Việt Nam, thương mại điện tử đang trở thành một hình thái kinh doanh phổ biến và có sức lan tỏa mạnh mẽ trong cộng đồng người tiêu dùng. Việt Nam là quốc gia có tốc độ tăng trưởng về thị phần bán lẻ thuộc top ba của khu vực Đông Nam Á. Từ năm 2015 đến nay, tốc độ tăng trưởng của 03 nền kinh tế Internet lớn nhất khu vực Đông Nam Á đạt trung bình 33 - 35%, theo đó Việt Nam là 38% (Indonesia đứng đầu với 49%).⁶

Thị trường thương mại điện tử bán lẻ Việt Nam tăng từ 2,2 tỷ USD năm 2013 lên 10,08 tỷ USD năm 2019⁷; tốc độ tăng trưởng giai đoạn 05 năm trở lại đây ổn định ở mức 30%/năm, năm 2020, mặc dù bị tác động bởi dịch bệnh Covid-19, doanh thu TMĐT Việt Nam vẫn tăng trưởng khoảng 17%, đạt 12 tỷ USD, ước tính chiếm 5,4% tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước. Tỷ lệ doanh nghiệp có thương mại điện tử, cập nhật thường xuyên thông tin giới thiệu và bán sản phẩm của doanh nghiệp; nhận đơn đặt hàng, đặt hàng qua email; website, sàn giao dịch thương mại điện tử/mạng xã hội; có đăng ký tài khoản trên Cổng thông tin quản lý hoạt động thương mại điện tử của Bộ Công Thương ở mức cao và liên tục tăng hàng năm⁸.

⁵ Những lý do dẫn đến sự ra đời và phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến như đã đề cập ở trên vừa đúng trong bối cảnh quốc tế, vừa đúng trong bối cảnh của Việt Nam những năm gần đây.

⁶ Theo báo cáo "*Nền kinh tế Internet Đông Nam Á*" năm 2019 của Google và Temasek, tốc độ tăng trưởng doanh thu kinh tế Internet của Việt Nam đạt khoảng 25%/năm, ước đạt 43 tỷ USD vào năm 2025 (số liệu này không bao gồm doanh thu từ dịch vụ Online Media là 36 tỷ USD).

⁷ Số liệu sách trắng thương mại điện tử năm 2019. Xem thêm, dự thảo Tờ trình dự thảo Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về Thương mại điện tử, tr.3.

⁸ Tỷ lệ doanh nghiệp có trang thông tin điện tử, cập nhật thường xuyên thông tin giới thiệu và bán sản phẩm của doanh nghiệp là 49%. Tỷ lệ doanh nghiệp nhận đơn đặt hàng qua email; website, sàn giao dịch TMĐT/mạng xã hội lần lượt là 84%, 36% và 31%. Tỷ lệ doanh nghiệp đặt hàng qua các phương thức trên tương ứng là 84%, 44% và 32%. Số lượng doanh nghiệp và cá nhân đăng ký mở tài khoản dựa trên mã số thuế khai báo được ghi nhận trên Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT năm 2014 là 11.232 tài khoản, lên đến 57.428 tài khoản (tính đến hết

Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử thì các hành vi vi phạm trong giao thương diễn ra ngày càng phức tạp, đặc biệt là vấn nạn hàng giả, hàng lậu, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ trên các sàn giao dịch thương mại điện tử và mạng xã hội; hoạt động thương mại điện tử có yếu tố nước ngoài phát sinh dưới nhiều hình thức, kéo theo đó là sự gia tăng các tranh chấp thương mại điện tử có yếu tố nước ngoài. Thêm vào đó, nhu cầu giải quyết tranh chấp thương mại của người tiêu dùng đang thay đổi, ưu tiên vào tốc độ giải quyết vụ việc. Thậm chí, trong một số nghiên cứu của học giả thuộc trung tâm Lawtech Châu Á đã chỉ ra rằng, các bên trong tranh chấp trực tuyến dường như sẵn sàng chấp nhận một kết quả bất lợi nhưng nhận được nhanh hơn, thay vì phải đợi lâu hơn, ngay cả khi kết quả cuối cùng có lợi cho họ. Điều này đặc biệt đúng trong các tranh chấp liên quan đến các giao dịch thương mại trực tuyến nhỏ (chẳng hạn như mua sắm trực tuyến). Nghiên cứu cũng đã chỉ ra rằng, trong thương mại, biết một kết quả giải quyết tranh chấp nhanh hơn có thể có giá trị hơn một kết quả có được sau một thời gian trì hoãn, bởi vì điều này cho phép các bên lập kế hoạch thay thế nhanh hơn⁹. Do đó, phát triển các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam trong thời điểm hiện nay là hoàn toàn hợp xu thế.

Hai là, hoạt động thương mại điện tử có yếu tố nước ngoài ở Việt Nam hiện nay đang diễn ra dưới nhiều hình thái khác nhau như:

(i) Thương nhân nước ngoài không có hiện diện tại Việt Nam nhưng có hoạt động thương mại đối với người tiêu dùng Việt Nam;

tháng 12 năm 2019). Trong đó, số lượng hồ sơ được Bộ Công Thương tiếp nhận và xử lý tăng từ 10.187 hồ sơ năm 2014 lên đến 61.143 năm 2019.

Số lượng website/ứng dụng TMĐT được Bộ Công Thương xác nhận thông báo/đăng ký giai đoạn 2014 - 2019: (i) website/ứng dụng TMĐT bán hàng được xác nhận thông báo năm 2014 là 4.653, năm 2019 là 29.370 website/ứng dụng, tăng 6,3 lần; (ii) website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT năm 2014 được xác nhận đăng ký là 357, năm 2019 là 1.191 website/ứng dụng, tăng 3,4 lần. Trong đó, sàn giao dịch TMĐT là hình thức hoạt động chiếm số đông trong tổng số website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT được xác nhận đăng ký qua các năm, năm 2013 là 283 sàn, năm 2019 ghi nhận gần 1.000 sàn.

⁹ <https://lawtech.asia/recent-growth-and-developments-on-online-dispute-resolution-in-asean/>

(ii) Thương nhân nước ngoài không có hiện diện tại Việt Nam tham gia hoạt động thương mại trên các nền tảng TMĐT của Việt Nam;

(iii) Nhà đầu tư nước ngoài thực hiện hoạt động đầu tư vào lĩnh vực TMĐT – là lĩnh vực có hạn chế về tiếp cận thị trường theo cam kết quốc tế của Việt Nam, nhưng không thành lập tổ chức kinh tế, không thực hiện dự án đầu tư, không theo hợp đồng liên doanh mà chủ yếu theo hình thức góp vốn, mua cổ phần, mua phần vốn góp (mua bán, sáp nhập)¹⁰.

Xét trên phương diện bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng hoặc các thương nhân Việt Nam trong giao dịch thương mại điện tử có yếu tố nước ngoài (theo các hình thái i, ii nêu trên), trường hợp trong quá trình giao dịch phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại của người tiêu dùng, quyền, lợi ích của người tiêu dùng sẽ gặp thách thức lớn, khác biệt cơ bản so với trường hợp phát sinh với chủ thể có hiện diện tại Việt Nam. Thứ nhất, người tiêu dùng khi liên hệ với chủ thể cung cấp hàng hóa, dịch vụ để giải quyết tranh chấp, khiếu nại sẽ gặp nhiều khó khăn, thậm chí là không thực hiện được mà chủ yếu phụ thuộc vào chính sách, thiện chí của từng chủ thể. Thứ hai, việc cơ quan quản lý nhà nước, các chủ sở hữu hợp pháp đối với sản phẩm yêu cầu các chủ sở hữu của các hình thức thương mại điện tử phối hợp xử lý những hành vi vi phạm pháp luật có nhiều bất cập, khó khả thi do khoảng cách địa lý, độ trễ thời gian, quyền tài phán và thậm chí là phụ thuộc hoàn toàn vào thiện chí của các chủ sở hữu nói trên¹¹.

Trong bối cảnh trên, việc có sẵn các phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam cũng góp phần cung cấp thêm cho người tiêu dùng/thương nhân Việt Nam được lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp hiệu quả hơn.

¹⁰ Bộ Công thương, Dự thảo Tờ trình dự thảo Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về Thương mại điện tử, tr.7.

¹¹ Bộ Công thương, Dự thảo Tờ trình, tldđ tr.8.

2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam hiện nay

Có nhiều yếu tố có thể ảnh hưởng, chi phối đến việc áp dụng cơ chế giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến, trong đó, trong một số công trình nghiên cứu trước đây (kể cả trong nước và quốc tế) với cách tiếp cận từ ODR thường dẫn ra các yếu tố chính như: kỹ thuật/công nghệ nền tảng (yếu tố này thường được đánh giá là quan trọng, thậm chí là quan trọng nhất); thể chế; sự tham gia hệ thống các cơ quan nhà nước và sự liên kết các tổ chức ADR khác; bảo vệ thông tin cá nhân, quyền riêng tư của các bên tham gia;.... Cũng có công trình nghiên cứu đề cập đến yếu tố văn hóa Á Đông, tuy nhiên dưới góc nhìn “văn hóa là yếu tố thuận lợi” để phát triển các hình thức ODR vì người Á Đông thường không thích kiện tụng (vô phúc đáo tụng đình), không thích đến tòa án nên sẽ lựa chọn phương thức giải quyết tranh chấp thay thế - ADR. Tuy nhiên, trong bài viết này, từ góc nhìn của tác giả, yếu tố có thể ảnh hưởng, chi phối đến việc áp dụng cơ chế giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến, nếu xếp theo thứ tự ưu tiên về mức độ quan trọng/tầm ảnh hưởng chi phối là:

- Yếu tố văn hóa, về tâm lý, thói quen, nhận thức về trọng tài và hòa giải. Yếu tố này được xếp đầu bảng (tuy nhiên, cần lưu ý, quan điểm của tác giả là phân tích yếu tố này ảnh hưởng không thuận lợi cho sự phát triển của phương thức này hơn là ảnh hưởng tốt).

- Yếu tố kinh tế (từ góc độ phân tích chi phí lợi ích).

- Yếu tố thể chế (khung pháp lý thúc đẩy sự phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam hiện nay).

- Yếu tố kỹ thuật (ICT/Platform/AI/Blokchain). Tuy nhiên, với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin trong những năm gần đây ở Việt Nam, tác giả không cho rằng đây là yếu tố quá quan trọng.

2.1. Yếu tố văn hóa

Nhìn rộng ra thế giới, có thể thấy, sự phát triển của phương thức giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài bằng trọng tài và 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 ODR 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 Á¹².

Ở Việt Nam, mặc dù tâm lý người Việt không thích kiện tụng do định kiến “vô phúc đáo tụng đình” từ xa xưa, nhưng điều này cũng không đồng nghĩa với việc người dân/doanh nghiệp ưa thích và lựa chọn các phương thức giải quyết tranh chấp thay thế khi có tranh chấp xảy ra. So với nhu cầu thực tiễn, việc giải quyết các tranh chấp thương mại bằng trọng tài và hòa giải thương mại vẫn còn ở mức khiêm tốn. Theo số liệu thống kê, số vụ tranh chấp giải quyết bằng trọng tài tại Việt Nam mới chỉ chiếm chưa đến 1% trên tổng số vụ tranh chấp thương mại được tòa án thụ lý, xét xử hàng năm¹³.

Tại Việt Nam, dù việc giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức hòa giải và trọng tài là hai phương thức được khuyến khích theo tinh thần cải cách tư pháp, nhưng trên thực tế, số lượng các tranh chấp thương mại được giải quyết theo các phương thức này còn rất hạn chế. Cho đến nay, hai phương thức này vẫn chưa được đặt trong danh sách ưu tiên lựa chọn cho quá trình giải quyết tranh chấp thương mại của các cá nhân, doanh nghiệp vì nhiều lý do, cả khách quan và

¹² <https://lawtech.asia/recent-growth-and-developments-on-online-dispute-resolution-in-asean/>

¹³ Bộ Tư pháp, Phụ lục V Đề án tổng thể giải quyết tranh chấp giữa Chính phủ Việt Nam và nhà đầu tư nước ngoài, tr.6.

chủ quan, mà một trong các yếu tố đó là do nhận thức. Trọng tài thương mại và hòa giải thương mại là những phương thức giải quyết tranh chấp thương mại mới hình thành và phát triển trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam. Hiểu biết và nhận thức của các thương nhân về phương thức giải quyết tranh chấp này vẫn còn hạn chế. Phần lớn doanh nghiệp của Việt Nam chưa có thói quen sử dụng trọng tài, hòa giải trong việc giải quyết tranh chấp của mình, thậm chí là chưa có niềm tin vào vai trò của trọng tài, vai trò của hòa giải viên, khả năng thực thi các phán quyết của trọng tài, khả năng thực thi biên bản hòa giải thành trong thực tế. Tâm lý và truyền thống sử dụng Tòa án trong việc giải quyết tranh chấp vẫn còn ăn sâu trong hoạt động thương mại của các thương nhân.

Nhận định trên có thể dễ dàng được minh chứng qua các số liệu hoạt động của trọng tài và hòa giải ở Việt Nam.

- Về thực tiễn hoạt động của trọng tài thương mại, theo số liệu thống kê năm 2017, số lượng vụ việc tranh chấp mà các Trung tâm trọng tài thụ lý giải quyết mặc dù đã tăng lên 30% so với các năm 2011, 2012, nhưng tính đến năm 2017, các Trung tâm trọng tài cũng chỉ mới thụ lý 2145 vụ việc và đã ban hành 1848 phán quyết trọng tài. Đặc biệt, theo số liệu thống kê của các Sở Tư pháp nơi có Trung tâm trọng tài (Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh) và Trung tâm trọng tài thương mại Cần Thơ, trong năm 2018, các trung tâm trọng tài đã thụ lý là 31.831 vụ việc, đã ban hành 29.387 phán quyết¹⁴. Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC), năm 2019, số lượng tranh chấp khởi kiện tại trọng tài của VIAC là 274 vụ¹⁵. Số lượng tranh chấp quốc tế do các Trung tâm trọng tài giải quyết vẫn còn ở

¹⁴ Bộ Tư pháp, Phụ lục V Đề án tổng thể giải quyết tranh chấp giữa Chính phủ Việt Nam và nhà đầu tư nước ngoài, tr.2.

¹⁵ <https://www.viac.vn/tin-tuc-su-kien/hoi-thao-tong-ket-de-an-trong-tai-thuong-mai-qua-trinh-phat-trien-va-dinh-huong-tuong-lai-n906.html>.

mức khiêm tốn¹⁶, chẳng hạn tranh chấp có yếu tố nước ngoài tại trung tâm VIAC chiếm khoảng 28,48%¹⁷.

- Số liệu về việc giải quyết tranh chấp bằng phương thức hòa giải thương mại, sau gần 03 năm thi hành Nghị định số 22/2017/NĐ-CP, các trung tâm hòa giải thương mại và trung tâm hòa giải thương mại thuộc các trung tâm trọng tài mới chỉ giải quyết được một vài vụ việc bằng phương thức này.

Khi các phương thức giải quyết tranh chấp bằng hòa giải và trọng tài trong môi trường vật lý còn chưa được đón nhận nhiệt tình thì có lẽ các phương thức này trên môi trường không gian mạng còn cần nhiều thời gian và nỗ lực để tiếp cận thị trường ở Việt Nam.

Hơn nữa, khi giải quyết tranh chấp bằng phương thức trọng tài và hòa giải trực tuyến chính là sử dụng ADR trên Internet. Phương thức này chưa hẳn đã phù hợp với mọi loại tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài. Bởi vì, việc giao tiếp, tranh luận trên môi trường ảo có khả năng làm thay đổi các quy tắc giao tiếp, làm mất đi đặc tính trực tiếp và các yếu tố ngôn từ, yếu tố ngôn ngữ cơ thể (body language) trong thương lượng/tranh luận giữa các bên. Thậm chí, với sự phát triển của AI, trong một số trường hợp, hòa giải viên/trọng tài viên có thể bị thay thế bằng một công cụ điện tử. Điều này còn xa lạ với cộng đồng thương nhân, doanh nghiệp Việt Nam. Vì vậy, việc xây dựng và phát triển các phương thức giải quyết tranh chấp trọng tài và hòa giải trực tuyến có lẽ nên đi từng bước thận trọng, trước mắt các trung tâm trọng tài thương mại, hòa giải thương mại nên xây dựng quy trình giải quyết tranh chấp kết hợp cả trực tuyến và ngoại tuyến (đưa một số bước trong giải quyết tranh chấp vào trong quy trình trực tuyến). Trong giai đoạn hiện nay, giải quyết tranh chấp hoàn toàn trực tuyến trên môi trường mạng sẽ thích hợp

¹⁶ Bộ Tư pháp, Đề án hoàn thiện pháp luật về hợp đồng và giải quyết tranh chấp hợp đồng bằng phương thức TTTM, hòa giải thương mại là một trong những nhiệm vụ trọng tâm cần thực hiện, tr.81.

¹⁷ Nguồn truy cập: <http://viac.vn/thong-ke/thong-ke-tinh-hinh-giai-quyet-tranh-chap-tai-viac-nam-2017-a1141.html>

hơn khi áp dụng cho việc giải quyết các tranh chấp phát sinh từ hoạt động thương mại điện tử. Các trung tâm trọng tài, hòa giải cần đẩy mạnh việc ký kết hợp đồng hợp tác với các sàn giao dịch thương mại điện tử/các doanh nghiệp để có thể nhận việc giải quyết các loại tranh chấp này.

2.2. Yếu tố kinh tế/bài toán chi phí – lợi ích

Công nghệ đi theo các cuộc cách mạng công nghiệp thay đổi nhanh chóng. Khi chúng ta ngồi đây còn đang làm quen với công nghệ 4G thì một số nhà mạng ở Việt Nam đã nghiên cứu và thử nghiệm cung cấp 5G. Sự phát triển của khoa học kỹ thuật là không có giới hạn và luôn thay đổi. Lịch sử đã chứng minh giấc mơ trong quá khứ có thể trở thành công nghệ của ngày hôm nay, và lẽ dĩ nhiên, công nghệ của ngày hôm nay hoàn toàn có thể trở thành đồ cổ của tương lai gần, thậm chí rất gần.

Khi tâm lý, thói quen của thương nhân Việt Nam còn chưa sẵn sàng với ADR (theo như phân tích tại mục 2.1 nói trên) thì việc các trung tâm trọng tài hay hòa giải tiên phong đầu tư vào phát triển hòa giải trực tuyến, trọng tài 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 trọng tài, 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 trọng tài trực tuyến, hòa giải trực tuyến phải giải quyết, đó là chi phí mua bigdata và mua bigdata từ đâu.

2.3. Khung pháp lý

Như đã khẳng định trong phần mở đầu, khi giới thiệu về cách tiếp cận, tác giả đã khẳng định khung pháp lý cho trọng tài trực tuyến và hòa giải trực tuyến cũng như quy trình giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài theo thủ tục trọng tài và hòa giải trực tuyến sẽ phát triển từ nền tảng khung pháp lý/quy trình hiện tại cho trọng tài và hòa giải thương mại ngoại tuyến, với sự bổ sung một số quy định để giải quyết vấn đề đặc thù của “trực tuyến“, Việt Nam không cần thiết phải ban hành luật mới để điều chỉnh vấn đề này.

Một số khía cạnh pháp lý riêng có đặt ra từ việc giải quyết tranh chấp trực tuyến cần được xem xét như:

- Hợp đồng thông minh (smart contract);
- Chứng cứ điện tử;
- Chữ ký số;
- Giá trị pháp lý của phán quyết của trọng tài trực tuyến/hòa giải trực tuyến;
- Quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu các bên trong tranh chấp trên môi trường không gian mạng (lưu ý quy định của Luật an ninh mạng, quy định về trách nhiệm của chủ thể thu thập dữ liệu,...).

Ngoài ra, một số vấn đề pháp lý tồn tại từ hoạt động của trọng tài, hòa giải ngoại tuyến hiện nay cũng cần phải giải quyết, vì giải quyết tranh chấp trực tuyến được xác định là chuyển từ môi trường vật lý sang môi trường ảo nên các vướng mắc pháp lý cản trở sự phát triển của trọng tài và hòa giải trong môi trường vật lý cũng vẫn là vướng mắc cản trở sự phát triển của các hình thái này trong môi trường ảo.

2.4. Yếu tố công nghệ

Hạ tầng công nghệ thông tin ở Việt Nam đã phát triển và đủ sức để đảm bảo hoạt động của trọng tài trực tuyến, hòa giải trực tuyến. Yếu tố công nghệ, nếu có vai trò quan trọng hay không đối với hiệu quả của phương thức giải quyết tranh chấp bằng trọng tài và hòa giải trực tuyến, chỉ có thể đặt ra khi xây dựng các platform, app giải quyết tranh chấp, cần chú ý đảm bảo yếu tố thân thiện với người dùng. Bởi vì, đặc điểm chính để phân biệt ADR truyền thống với loại trực tuyến là vị trí của các thủ tục trọng tài, thủ tục hòa giải diễn ra. Các phòng họp truyền thống trong môi trường vật lý sẽ được thay thế bằng một không gian ảo mà không có sự tiếp xúc trực tiếp giữa các bên trong vụ việc tranh chấp, và giữa các bên với trọng tài viên/hòa giải viên. Thậm chí, trong trường hợp ứng dụng AI thì trọng tài viên/hòa giải viên, người kết nối 02 bên trong tranh chấp, người mà các mối quan hệ được xây dựng theo cách truyền thống, được chuyển thành dạng điện tử, vô hình. Vì vậy, nền tảng (platform, app) giải quyết tranh chấp phải được thiết kế để củng cố mức độ tin tưởng cao của các bên trong tranh chấp đối với các trọng tài viên/hòa giải viên vô hình (AI) trong bối cảnh môi trường ảo thiếu các giao tiếp/liên hệ trực tiếp.

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 trọng tài và hòa giải trực tuyến ở Việt Nam cho thấy, việc áp dụng AI trong các phương thức này có thể ở mức độ sau:

- 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.

- Trong quy trình giải quyết tranh chấp trực tuyến (trọng tài hay hòa giải), giai đoạn hiện nay vẫn nên có sự kết hợp tương tác của trọng tài viên/hòa giải viên/luật sư và AI; AI chỉ là hỗ trợ cho trọng tài viên/hòa giải viên/luật sư tham gia giải quyết vụ việc chính xác hơn, nhanh hơn, từ đó đạt hiệu quả cao hơn. Tuy

nhiên, đối với các vụ việc tranh chấp trong thương mại điện tử trên các sàn giao dịch thương mại điện tử thì có thể hoàn toàn sử dụng AI để giải quyết tranh chấp.

Kết luận

- Cần có tuyên truyền về các phương thức này để xã hội đón nhận. Trước hết là truyền thông để thay đổi suy nghĩ của người dân, doanh nghiệp chấp nhận một nền tảng ảo thay thế cho tương tác vật lý. Thông thường, các bên trong tranh chấp sẽ muốn nhìn thấy/gặp gỡ/trao đổi với trọng tài viên/hòa giải viên/luật sư bằng xương bằng thịt trong cuộc sống thực; việc của truyền thông ở đây là phải thuyết phục để thay đổi thói quen này.

- Trọng tài viên/hòa giải viên/luật sư cần thay đổi nhận thức và phương thức hành nghề, để biết rằng những hoạt động nghề nghiệp trước đây sẽ phải thay đổi để thích ứng với số hóa, dịch vụ theo yêu cầu và khách hàng hiểu biết về công nghệ. Trong kỷ nguyên số hóa, các trọng tài viên/hòa giải viên/luật sư sẽ kết hợp và sử dụng AI phục vụ cho công việc của mình.

- Những vướng mắc pháp lý cần được tháo gỡ.

.....