

HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THƯƠNG MẠI BẰNG PHƯƠNG THỨC TRỰC TUYẾN

ĐỖ MẠNH TĂNG
Tòa án nhân dân tối cao

Nhận bài ngày 23/4/2026. Sửa chữa xong 28/5/2026. Duyệt đăng 02/6/2026.

Abstract

In the context of digital transformation, commercial relations are increasingly conducted in the online environment, leading to a rise in both the number and complexity of disputes. Online Dispute Resolution (ODR) is considered a suitable mechanism for addressing such disputes due to its flexibility, cost-effectiveness, and time efficiency, which align with the characteristics of modern commercial transactions. However, the current Vietnamese legal framework has yet to establish a comprehensive, coherent, and effective system governing ODR. This article analyzes the theoretical foundations of ODR, examines the current legal framework and its practical implementation in Vietnam, and proposes orientations and solutions to improve the legal system in this field in order to meet the demands of the digital economy.

Keywords: Commercial disputes, dispute Resolution, ODR, online.

1. Đặt vấn đề

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và Internet đã làm thay đổi căn bản phương thức tiến hành các giao dịch thương mại, đặc biệt là trong lĩnh vực thương mại điện tử. Tại Việt Nam, cùng với sự gia tăng nhanh chóng của các nền tảng giao dịch trực tuyến, các tranh chấp thương mại phát sinh trong môi trường số cũng ngày càng phổ biến và đa dạng hơn. Các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống như thương lượng, hòa giải, trọng tài hay tòa án, dù vẫn giữ vai trò quan trọng, nhưng bộc lộ nhiều hạn chế khi áp dụng đối với các tranh chấp trực tuyến, như chi phí cao, thủ tục phức tạp, thời gian kéo dài và khó khăn trong việc xác định thẩm quyền. Trong bối cảnh đó, giải quyết tranh chấp bằng phương thức trực tuyến nổi lên như một xu hướng tất yếu, phù hợp với đặc trưng của giao dịch điện tử và thông lệ quốc tế. Tuy nhiên, tại Việt Nam, việc áp dụng phương thức này còn gặp nhiều rào cản do thiếu hành lang pháp lý rõ ràng, thiếu cơ chế vận hành thống nhất cũng như sự công nhận pháp lý đối với kết quả giải quyết tranh chấp trực tuyến. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải nghiên cứu, hoàn thiện pháp luật về giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trực tuyến, nhằm bảo đảm quyền lợi của các chủ thể tham gia giao dịch, nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật và thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế số.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Khái niệm, đặc điểm giải quyết tranh chấp trực tuyến

Theo cách tiếp cận phổ biến của các chuyên gia pháp lý, “giải quyết tranh chấp trực tuyến” (Online Disputes Resolution - ODR) là một thuật ngữ kết hợp giữa “trực tuyến” (Online) và “giải quyết tranh chấp thay thế” (ADR). Do đó, ODR là phương pháp hiểu rộng rãi trên thế giới là sự kết hợp giữa phương thức giải quyết tranh chấp thay thế ADR với công nghệ Internet (Phan Thị Thanh Thủy, 2016, tr. 39). Về bản chất, ODR kế thừa các cơ chế truyền thống của ADR như thương lượng, hòa giải và trọng tài, nhưng được “số hóa” thông qua việc ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin. Điều này cho phép các bên tranh chấp tương tác, trao đổi thông tin, nộp chứng cứ và tiến hành toàn bộ quy trình giải quyết tranh chấp trong môi trường trực tuyến mà không cần gặp mặt trực tiếp. Nhờ đó, ODR đặc biệt phù hợp với

Email: nguyenluan140389@gmail.com

các tranh chấp phát sinh trong thương mại, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cũng như các tranh chấp dân sự – kinh tế có yếu tố khoảng cách địa lý hoặc giá trị nhỏ nhưng tần suất cao.

Xét về cơ chế vận hành, hệ thống ODR thường được thiết kế dưới dạng một nền tảng phần mềm do các tổ chức cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp xây dựng và quản lý. Nền tảng này đóng vai trò như một “không gian pháp lý ảo”, các bên có thể đăng ký, khởi tạo vụ việc, trao đổi thông tin, tham gia các phiên thương lượng hoặc hòa giải trực tuyến, thậm chí nhận quyết định giải quyết tranh chấp. Công nghệ trong ODR không chỉ đóng vai trò hỗ trợ mà còn tham gia tích cực vào quá trình xử lý tranh chấp, thông qua các công cụ tự động hóa, trí tuệ nhân tạo hoặc hệ thống quản lý dữ liệu.

Theo Bản Lưu ký kỹ thuật về giải quyết tranh chấp trực tuyến (Technical Note on ODR) thủ tục ODR bao gồm các giai đoạn: thương lượng (các bên tự trao đổi nhằm đạt được thỏa thuận), hỗ trợ giải quyết (có sự tham gia của bên thứ ba như hòa giải viên hoặc trung gian) và giai đoạn cuối cùng (có thể dẫn đến một kết quả mang tính ràng buộc như quyết định trọng tài hoặc cơ chế tương đương) (UNCITRAL, 2017). Cấu trúc này cho thấy ODR vừa đảm bảo tính linh hoạt, vừa duy trì được tính hiệu quả và khả năng thực thi của các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống.

Phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến ODR có một số đặc trưng sau:

Một là, ODR hay cụ thể là giải quyết tranh chấp trực tuyến, là sự kết hợp linh hoạt giữa ADR và các công nghệ hỗ trợ từ Internet. Khác với các phương thức truyền thống đòi hỏi sự hiện diện vật lý của các bên tại một địa điểm cụ thể, ODR cho phép toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp diễn ra trong môi trường số. Các bên có thể tham gia thông qua nhiều công cụ khác nhau như email, nền tảng web, ứng dụng di động hoặc các diễn đàn ảo (virtual forums). Điều này tạo ra sự linh hoạt và giảm bớt gánh nặng cho hệ thống tư pháp truyền thống, đặc biệt là trong các giao dịch nhỏ lẻ, thương mại quốc tế và giao dịch xuyên biên giới (Đặng Thị Hải Yến, 2018, tr. 46). Tính linh hoạt này đặc biệt phù hợp với nhịp độ nhanh và phạm vi rộng của các giao dịch thương mại điện tử hiện đại.

Hai là, phương thức ODR không bị giới hạn bởi biên giới quốc gia hay lãnh thổ. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự phát triển của thương mại xuyên biên giới, các tranh chấp thương mại ngày càng vượt ra ngoài phạm vi lãnh thổ của một quốc gia. ODR đáp ứng yêu cầu này bằng việc cho phép các bên ở các quốc gia khác nhau tham gia vào cùng một quy trình giải quyết tranh chấp mà không bị ràng buộc bởi yếu tố địa lý. Việc tiến hành ODR không chỉ dựa trên luật pháp của các quốc gia mà còn dựa trên các thỏa thuận, điều ước quốc tế và thông lệ quốc tế (Phan Thị Thanh Thủy, 2016, tr. 40).

Ba là, phương thức giải quyết tranh chấp này có sự tham gia của bên thứ tư là công nghệ điện tử trong ODR. Để tiến hành một quy trình ODR không chỉ có các bên thông thường gồm hai bên có tranh chấp, bên thứ ba hỗ trợ giải quyết tranh chấp (người trung gian, hòa giải viên, trọng tài viên) mà còn có sự tham gia của bên thứ tư đặc biệt (the fourth party) là công nghệ điện tử được sử dụng giải quyết tranh chấp. Các công nghệ này tham gia vào quy trình giải quyết tranh chấp như một bên tham dự chủ động, cung cấp hỗ trợ cho ODR như mạng Internet và các thiết bị kết nối thông tin, lưu trữ và truyền tải dữ liệu (Phan Thị Thanh Thủy, 2016, tr. 41). Sự hiện diện của yếu tố công nghệ đã làm thay đổi căn bản cách thức vận hành của quá trình giải quyết tranh chấp, nâng cao hiệu quả nhưng đồng thời cũng đặt ra những yêu cầu mới về bảo mật, an toàn thông tin và tính minh bạch.

2.2. Thực trạng quy định pháp luật về giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trực tuyến

Các quy định liên quan đến ODR chủ yếu được quy định trong nhiều văn bản pháp luật khác nhau và chưa hình thành một cơ chế pháp lý chuyên biệt, rõ ràng để điều chỉnh lĩnh vực này. Hiện nay, một số văn bản pháp luật có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức ODR có thể kể đến như: Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Luật Thương mại năm 2005, Luật Công nghệ thông tin năm 2006, Luật Trọng tài thương mại năm 2010, Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 (đã được sửa đổi, bổ sung một số điều), cùng với các văn bản dưới luật như Nghị định số 22/2017/NĐ-CP về hòa giải thương mại, Nghị định số

52/2013/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 85/2021/NĐ-CP) về thương mại điện tử, Nghị định số 146/2025/NĐ-CP quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại (sau đây gọi tắt là Nghị định 146/2025/NĐ-CP)... Tuy nhiên, các quy định này mới chỉ tạo ra cơ sở pháp lý gián tiếp mà chưa trực tiếp điều chỉnh hoạt động ODR với tư cách là một phương thức giải quyết tranh chấp độc lập.

2.2.1. Về khái niệm và địa vị pháp lý của giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến

Pháp luật Việt Nam hiện hành vẫn chưa chính thức ghi nhận thuật ngữ “giải quyết tranh chấp trực tuyến” hay “trọng tài trực tuyến” trong bất kỳ văn bản quy phạm pháp luật nào (Ngô Văn Hiệp, 2024). Ngay cả trong các văn bản pháp luật mới như Luật Giao dịch điện tử năm 2023 được coi là nền tảng pháp lý quan trọng cho các hoạt động trên môi trường số cũng chỉ dừng lại ở việc công nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu và chữ ký điện tử. Cụ thể, Luật này quy định thông điệp dữ liệu có giá trị như văn bản nếu bảo đảm khả năng truy cập, sử dụng khi cần thiết (Quốc hội, Luật Giao dịch điện tử, 2023, Điều 14); chữ ký điện tử có giá trị như chữ ký tay nếu đáp ứng điều kiện xác thực chủ thể và sự chấp thuận nội dung (Quốc hội, Luật Giao dịch điện tử, 2023, Điều 22). Tuy nhiên, các quy định này không đề cập trực tiếp đến việc áp dụng trong hoạt động giải quyết tranh chấp. Điều này dẫn đến hệ quả là ODR chưa có địa vị pháp lý rõ ràng, chưa được thừa nhận như một phương thức giải quyết tranh chấp chính thức, khiến các tổ chức trọng tài, hòa giải và các chủ thể liên quan gặp khó khăn khi triển khai trên thực tế.

2.2.2. Về trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến

Có thể thấy rằng các quy định hiện hành vẫn được xây dựng trên nền tảng tổ tụng truyền thống. Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 quy định khá chi tiết về trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp kinh doanh, thương mại tại Tòa án, nhưng các quy định này chủ yếu hướng tới hình thức trực tiếp. Chẳng hạn, Điều 189 quy định về đơn khởi kiện dưới dạng văn bản; Điều 190 quy định phương thức nộp đơn trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính; Điều 208 và Điều 209 quy định về phiên họp kiểm tra việc giao nộp, tiếp cận và công khai chứng cứ với giả định các bên tham gia trực tiếp (Quốc hội, Bộ luật Tố tụng dân sự, 2015). Mặc dù trong thực tiễn xét xử, Tòa án đã từng bước áp dụng công nghệ thông tin như xét xử trực tuyến trong một số trường hợp, nhưng các quy định pháp luật hiện hành vẫn chưa thiết lập một cơ chế tổ tụng trực tuyến hoàn chỉnh cho các tranh chấp thương mại.

Tương tự, Luật Trọng tài thương mại năm 2010 cũng chỉ quy định các nội dung mang tính truyền thống như Điều 30 về đơn khởi kiện, Điều 35 về phiên họp giải quyết tranh chấp, Điều 61 về phán quyết trọng tài, mà không có bất kỳ quy định nào đề cập đến trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp bằng phương thức trực tuyến (Quốc hội, Luật Trọng tài thương mại, 2010). Trong khi đó, thực tiễn ODR thường bao gồm các giai đoạn như thương lượng trực tuyến, hòa giải trực tuyến và giải quyết bằng trọng tài trực tuyến, thì các giai đoạn này lại chưa được luật hóa. Đặc biệt, các vấn đề quan trọng như nộp chứng cứ điện tử, xác thực dữ liệu, tổ chức phiên họp trực tuyến, bảo đảm quyền tranh tụng và quyền tiếp cận công lý trong môi trường số vẫn chưa có quy định cụ thể. Đây là một khoảng trống pháp lý lớn, làm hạn chế khả năng áp dụng ODR trong thực tiễn.

2.2.3. Về địa điểm giải quyết tranh chấp thương mại trực tuyến

Pháp luật Việt Nam hiện hành vẫn tiếp cận “địa điểm giải quyết tranh chấp” theo nghĩa truyền thống, mang tính địa lý. Cụ thể, khoản 8 Điều 3 Luật Trọng tài thương mại năm 2010 quy định đây là nơi Hội đồng trọng tài tiến hành giải quyết tranh chấp theo thỏa thuận của các bên hoặc do Hội đồng trọng tài quyết định. Quy định này phù hợp với phương thức giải quyết trực tiếp, nhưng lại không còn tương thích với đặc thù của phương thức ODR, bởi toàn bộ quá trình giải quyết tranh chấp có thể diễn ra trên môi trường mạng mà không cần sự hiện diện vật lý của các bên. Trong thực tiễn giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức ODR, các bên tranh chấp, trọng tài viên có thể ở nhiều quốc gia khác nhau và tham gia thông qua nền tảng trực tuyến. Khi đó, “địa điểm” thực chất mang ý nghĩa pháp lý (legal seat) chứ không phải địa điểm vật lý. Tuy nhiên, pháp luật Việt Nam hiện hành chưa phân biệt rõ

hai khái niệm này, dẫn đến nhiều hệ quả như khó xác định thẩm quyền của Tòa án, khó xác định luật áp dụng, đặc biệt trong tranh chấp có yếu tố nước ngoài. Đặc biệt là theo quy định tại Điều 68 Luật Trọng tài thương mại năm 2010, phán quyết trọng tài có thể bị hủy nếu thủ tục tố tụng không phù hợp với quy định pháp luật. Đối với phương thức ODR, việc “không xác định rõ địa điểm” hoặc xác định theo cách không phù hợp có thể bị coi là vi phạm thủ tục, từ đó làm phát sinh rủi ro lớn đối với hiệu lực của phán quyết.

2.2.4. Về hình thức và giá trị pháp lý của phán quyết trong ODR

Pháp luật hiện hành vẫn đặt trọng tâm vào hình thức truyền thống của phán quyết trọng tài. Theo Điều 61 Luật Trọng tài thương mại năm 2010, phán quyết phải được lập thành văn bản và có chữ ký của các trọng tài viên, hàm ý chủ yếu là văn bản giấy có chữ ký trực tiếp. Trong khi đó, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 đã công nhận giá trị pháp lý của dữ liệu điện tử. Cụ thể, Điều 14 quy định thông điệp dữ liệu có giá trị như văn bản nếu có thể truy cập, sử dụng; Điều 22 công nhận chữ ký điện tử nếu bảo đảm xác thực chủ thể và sự chấp thuận nội dung. Tuy nhiên, các quy định này chưa được dẫn chiếu hoặc tích hợp vào Luật Trọng tài thương mại, khiến hai hệ thống pháp luật chưa có sự thống nhất.

Điều này dẫn đến hệ quả là trong thực tiễn giải quyết tranh chấp bằng phương thức ODR, dù phán quyết có thể được ban hành dưới dạng điện tử (file dữ liệu, chữ ký số), nhưng vẫn tồn tại nghi ngại về giá trị pháp lý, đặc biệt khi yêu cầu công nhận và thi hành tại Tòa án. Việc thiếu quy định rõ ràng cũng làm gia tăng rủi ro tranh chấp về tính xác thực của phán quyết, cũng như khả năng bị từ chối công nhận do không đáp ứng yêu cầu về hình thức theo luật hiện hành.

2.2.5. Về cơ chế tổ chức và thực thi, hệ thống cơ quan giải quyết tranh chấp

Cơ chế tổ chức và thực thi, hệ thống cơ quan giải quyết tranh chấp tại Việt Nam đã có sự thay đổi đáng kể theo Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Tòa án nhân dân năm 2025. Theo đó, hệ thống Tòa án nhân dân được tổ chức lại theo mô hình mới gồm: Tòa án nhân dân tối cao; Tòa án nhân dân cấp tỉnh; Tòa án nhân dân khu vực; Tòa án chuyên biệt (tại Trung tâm tài chính quốc tế) và hệ thống Tòa án quân sự (Điều 4). Đồng thời, chấm dứt hoạt động của Tòa án nhân dân cấp cao và không tổ chức Tòa án cấp huyện. Đặc biệt, Tòa án nhân dân khu vực được tổ chức với nhiều tòa chuyên trách như Tòa Kinh tế, Tòa Dân sự, Tòa Sở hữu trí tuệ (Điều 60) ... tạo điều kiện thuận lợi hơn cho việc giải quyết các tranh chấp thương mại chuyên sâu. Bên cạnh đó, quy định về Tòa án chuyên biệt (Điều 62) mở ra khả năng áp dụng các cơ chế giải quyết tranh chấp hiện đại, tiệm cận thông lệ quốc tế. Tuy nhiên, dù có sự cải cách mạnh mẽ về tổ chức, pháp luật vẫn chưa có quy định cụ thể về việc áp dụng ODR trong hệ thống Tòa án. Việc xét xử trực tuyến, nếu có, vẫn mang tính thử nghiệm hoặc hỗ trợ, chưa trở thành một phương thức tố tụng chính thức được luật hóa.

Ngoài ra, về phía quản lý nhà nước, Nghị định số 146/2025/NĐ-CP đã tăng cường phân cấp, phân quyền trong lĩnh vực thương mại, giao nhiều thẩm quyền hơn cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các cơ quan chuyên môn. Tuy nhiên, nghị định này chủ yếu tập trung vào quản lý hành chính, chưa thiết lập cơ chế pháp lý cụ thể cho ODR, cũng như chưa quy định rõ trách nhiệm xây dựng và vận hành hệ thống ODR quốc gia.

Bên cạnh đó, thực tiễn cho thấy các sàn thương mại điện tử lớn như Shopee, Lazada, Tiki đã chủ động xây dựng các cơ chế giải quyết tranh chấp nội bộ trên nền tảng trực tuyến (Trần Hạnh Linh, 2023). Đây có thể xem là những mô hình ODR sơ khai, góp phần giải quyết nhanh chóng các tranh chấp phát sinh trong giao dịch. Tuy nhiên, các cơ chế này chủ yếu mang tính nội bộ doanh nghiệp, không được điều chỉnh trực tiếp bởi pháp luật, không có quy định rõ về giá trị pháp lý của kết quả giải quyết và thiếu cơ chế giám sát độc lập từ phía Nhà nước. Điều này dẫn đến nguy cơ xâm phạm quyền lợi của các bên, đặc biệt là người tiêu dùng, trong trường hợp xảy ra tranh chấp phức tạp.

2.3. Một số giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật về giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức trực tuyến

Từ những bất cập đã phân tích ở trên, có thể đưa ra một số giải pháp hoàn thiện quy định pháp luật

về giải quyết tranh chấp thương mại bằng phương thức ODR tại Việt Nam như sau:

2.3.1. Về khái niệm và địa vị pháp lý của ODR, cần thiết phải ghi nhận chính thức phương thức này trong hệ thống pháp luật Việt Nam. Hiện nay, việc chưa có quy định cụ thể về ODR trong các văn bản pháp luật, đặc biệt là trong Luật Trọng tài thương mại năm 2010 và Luật Thương mại năm 2005, điều này đã khiến phương thức này chưa được thừa nhận đầy đủ, dẫn đến việc áp dụng còn mang tính tự phát và thiếu cơ sở pháp lý vững chắc. Do đó, cần sửa đổi, bổ sung Điều 3 Luật Trọng tài thương mại năm 2010, theo đó thêm các khái niệm mới như “giải quyết tranh chấp trực tuyến (ODR)”, “trọng tài trực tuyến”, “hòa giải trực tuyến”. Nội dung bổ sung cần quy định rõ rằng ODR là phương thức giải quyết tranh chấp sử dụng công nghệ thông tin và phương tiện điện tử để thực hiện toàn bộ hoặc một phần quá trình giải quyết tranh chấp mà không cần sự hiện diện trực tiếp của các bên. Đồng thời, nên bổ sung một điều khoản mang tính nguyên tắc trong Luật Thương mại hoặc ban hành một văn bản hướng dẫn về ODR nhằm khẳng định giá trị pháp lý của phương thức này tương đương với các phương thức giải quyết tranh chấp truyền thống như thương lượng, hòa giải và trọng tài. Việc ghi nhận này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, bởi nó tạo cơ sở pháp lý nền tảng để các chủ thể yên tâm áp dụng và phát triển ODR trong thực tiễn.

2.3.2. Về trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp trực tuyến, cần tiến hành sửa đổi, bổ sung các quy định hiện hành theo hướng “số hóa” quy trình tố tụng. Đối với Luật Trọng tài thương mại năm 2010, cần bổ sung một chương riêng về “trọng tài trực tuyến”, trong đó quy định cụ thể các nội dung như: (i) cho phép các bên nộp đơn khởi kiện, bản tự bảo vệ, tài liệu và chứng cứ dưới dạng thông điệp dữ liệu, qua đó sửa đổi nội dung của Điều 30; (ii) sửa đổi Điều 35 theo hướng cho phép tổ chức phiên họp trọng tài trực tuyến thông qua các phương tiện như hội nghị truyền hình, hệ thống phần mềm ODR; (iii) bổ sung quy định về việc thu thập, xác thực, đánh giá và lưu trữ chứng cứ điện tử, bao gồm việc công nhận giá trị của dữ liệu điện tử, log hệ thống, email, tin nhắn... như chứng cứ hợp pháp; (iv) quy định rõ trách nhiệm của các bên và tổ chức cung cấp nền tảng ODR trong việc bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu và tính toàn vẹn của quá trình tố tụng.

Đối với Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015, cần sửa đổi các điều như Điều 189, Điều 190 theo hướng công nhận đơn khởi kiện điện tử là hợp lệ, cho phép nộp đơn và tài liệu qua cổng thông tin điện tử của Tòa án. Đồng thời, cần bổ sung quy định về “phiên tòa trực tuyến” đối với các tranh chấp nói chung và tranh chấp thương mại nói riêng, trong đó quy định rõ về cách thức tổ chức, điều kiện kỹ thuật, quyền và nghĩa vụ của các bên, cũng như cách thức ghi nhận biên bản phiên tòa điện tử. Ngoài ra, cần có hướng dẫn cụ thể về việc bảo đảm nguyên tắc tranh tụng, quyền tiếp cận chứng cứ và quyền bảo vệ của các bên trong môi trường trực tuyến, tránh tình trạng vi phạm thủ tục tố tụng dẫn đến nguy cơ bản án bị hủy.

2.3.3. Về địa điểm giải quyết tranh chấp, cần sửa đổi quy định theo hướng phù hợp với bản chất phi không gian vật lý của ODR. Cụ thể, cần sửa đổi khoản 8 Điều 3 Luật Trọng tài thương mại năm 2010 phân biệt rõ giữa “địa điểm pháp lý” và “địa điểm thực tế”. Cần khẳng định rằng trong trường hợp giải quyết tranh chấp trực tuyến, địa điểm giải quyết tranh chấp là địa điểm pháp lý do các bên thỏa thuận, không phụ thuộc vào nơi các bên hoặc Hội đồng trọng tài thực tế tham gia tố tụng. Đồng thời, cần bổ sung quy định xác định rõ hệ quả pháp lý của địa điểm này trong việc xác định thẩm quyền của Tòa án, luật áp dụng và nơi tuyên phán quyết. Điều này sẽ giúp khắc phục tình trạng bất cập hiện nay, khi quy định mang tính địa lý không còn phù hợp với thực tiễn ODR, đồng thời hạn chế rủi ro phán quyết trọng tài bị hủy theo Điều 68 Luật Trọng tài thương mại năm 2010 do vi phạm thủ tục tố tụng.

2.3.4. Về hình thức và giá trị pháp lý của phán quyết trong ODR, cần sửa đổi Điều 61 Luật Trọng tài thương mại năm 2010 theo hướng công nhận phán quyết trọng tài có thể tồn tại dưới dạng thông điệp dữ liệu. Quy định mới cần cho phép phán quyết được lập dưới dạng điện tử và ký bằng chữ ký điện tử, với điều kiện đáp ứng các tiêu chuẩn về xác thực và toàn vẹn theo Điều 14 và Điều 22 Luật Giao dịch điện tử năm 2023. Đồng thời, cần bổ sung quy định dẫn chiếu trực tiếp đến Luật Giao dịch điện tử nhằm bảo đảm sự thống nhất giữa các văn bản pháp luật. Ngoài ra, cần quy định rõ về tiêu chuẩn kỹ

thuật của chữ ký điện tử trong tố tụng trọng tài, ví dụ như yêu cầu sử dụng chữ ký số được chứng thực bởi tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số hợp pháp, nhằm bảo đảm tính xác thực và khả năng kiểm chứng của phán quyết. Đồng thời, cần sửa đổi các quy định liên quan trong Bộ luật Tố tụng dân sự về công nhận và thi hành phán quyết trọng tài theo hướng chấp nhận phán quyết điện tử, tránh tình trạng bị từ chối công nhận chỉ vì không đáp ứng hình thức văn bản giấy.

2.3.5. Về cơ chế tổ chức và vận hành ODR, cần thiết lập một mô hình kết hợp giữa quản lý nhà nước và xã hội hóa dịch vụ. Trên cơ sở Nghị định số 146/2025/NĐ-CP, Nhà nước cần giao cho Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với Bộ Tư pháp và Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng một cổng ODR quốc gia. Cổng này đóng vai trò là đầu mối tiếp nhận, phân loại và điều phối các tranh chấp thương mại điện tử, đồng thời giám sát hoạt động của các tổ chức cung cấp dịch vụ ODR. Cùng với đó, cần ban hành quy định cho phép các tổ chức trọng tài, hòa giải thương mại và doanh nghiệp (đặc biệt là các sàn thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki...) cung cấp dịch vụ ODR nếu đáp ứng các điều kiện pháp lý như: có nền tảng công nghệ đạt tiêu chuẩn, có đội ngũ chuyên gia đủ năng lực, có quy trình giải quyết tranh chấp minh bạch và được cơ quan có thẩm quyền cấp phép.

Mô hình này kết hợp ưu điểm của mô hình tập trung và mô hình xã hội hóa vừa bảo đảm hiệu quả quản lý, vừa tận dụng được nguồn lực xã hội. Theo đó, mô hình tập trung sẽ thành lập một đầu mối ODR duy nhất và là đầu mối điều tiết nên sẽ đảm bảo việc tuân thủ pháp luật, giải quyết tranh chấp tập trung hơn từ đó nâng cao hiệu quả giải quyết. Tuy nhiên, mô hình này có nhược điểm là cần chi phí, nguồn lực để xây dựng và duy trì, tạo gánh nặng cho ngân sách nhà nước. Bên cạnh đó, nếu chỉ tập trung tại một đầu mối thì có khả năng đầu mối giải quyết này sẽ bị quá tải khi phải điều tiết và giải quyết một lượng công việc lớn, dẫn tới chất lượng hoạt động kém hiệu quả. Còn với mô hình xã hội hóa thì cho phép các doanh nghiệp và tổ chức tư nhân cung cấp dịch vụ giải quyết tranh chấp trực tuyến, điển hình của mô hình này là Trung Quốc [9]. Ưu điểm của mô hình này là tạo sự linh hoạt trong việc giải quyết, phân công đều công việc và tận dụng lợi thế của các tổ chức hòa giải, trọng tài. Việc có tổ chức chuyên hòa giải, tổ chức chuyên trọng tài sẽ đảm bảo độ chuyên môn hóa cao. Hạn chế của mô hình này nằm ở việc quản lý và kiểm soát tình hình hoạt động của các tổ chức.

Do đó, khi kết hợp hai mô hình này và áp dụng tại Việt Nam thì để hoạt động hiệu quả, cần quy định rõ về cơ chế cấp phép, kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ ODR, tránh tình trạng hoạt động tự phát, thiếu kiểm soát như hiện nay. Đồng thời, cần quy định rõ giá trị pháp lý của kết quả giải quyết tranh chấp trên các nền tảng ODR của doanh nghiệp, bảo đảm quyền lợi của các bên, đặc biệt là người tiêu dùng.

2.3.6. Tăng cường vai trò của Tòa án trong việc hỗ trợ và giám sát ODR. Trên cơ sở mô hình tổ chức Tòa án nhân dân mới theo Luật năm 2025, cần giao cho các Tòa Kinh tế thuộc Tòa án nhân dân cấp tỉnh hoặc khu vực thẩm quyền chuyên trách trong việc công nhận, thi hành và hủy phán quyết ODR. Đồng thời, Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao cần ban hành nghị quyết hướng dẫn cụ thể về việc áp dụng pháp luật đối với chứng cứ điện tử, phiên tòa trực tuyến và phán quyết điện tử, qua đó bảo đảm sự thống nhất trong thực tiễn xét xử. Ngoài ra, cần từng bước thừa nhận xét xử trực tuyến là một hình thức tố tụng chính thức trong giải quyết tranh chấp thương mại, không chỉ dừng lại ở mức thí điểm như hiện nay.

2.3.7. Bên cạnh việc hoàn thiện pháp luật, cần có các chính sách hỗ trợ phát triển ODR như đầu tư hạ tầng công nghệ, đào tạo nguồn nhân lực, nâng cao nhận thức của doanh nghiệp và người dân về lợi ích của ODR. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh hiện nay, khi tâm lý e ngại và thiếu niềm tin vào các phương thức giải quyết tranh chấp ngoài Tòa án vẫn còn phổ biến tại Việt Nam.

Như vậy, việc hoàn thiện pháp luật về ODR cần được thực hiện một cách toàn diện, từ việc sửa đổi các điều luật cụ thể đến việc xây dựng mô hình tổ chức và cơ chế vận hành phù hợp. Đây là điều kiện cần thiết để ODR trở thành một phương thức giải quyết tranh chấp hiệu quả, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của thương mại điện tử và nền kinh tế số tại Việt Nam.

Xem tiếp trang 277