

### TĂNG CƯỜNG TIẾP CẬN CÔNG LÝ TRONG CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRỰC TUYẾN

**Nguyễn Hưng Quang<sup>1</sup>**

*Trung tâm Hoà giải Thương mại Quốc tế Việt Nam (VICMC), Hà Nội, Việt Nam*

**Nguyễn Trần Lan Hương**

*Trung tâm Hoà giải Thương mại Quốc tế Việt Nam (VICMC), Hà Nội, Việt Nam*

**Nguyễn Hải Giang**

*Trung tâm Hoà giải Thương mại Quốc tế Việt Nam (VICMC), Hà Nội, Việt Nam*

**Ngày nhận:** 04/04/2022; **Ngày hoàn thành biên tập:** 09/08/2022; **Ngày duyệt đăng:** 06/09/2022

**Tóm tắt:** Cách mạng Công nghiệp 4.0 đang làm thay đổi nhanh chóng các phương thức giao dịch thương mại và dân sự trong đời sống và trong hoạt động sản xuất, kinh doanh. Sự bùng nổ về giao dịch thương mại điện tử trong thời gian gần đây đã minh chứng nhu cầu mạnh mẽ từ đời sống nhân dân đối với phương thức mới. Phương thức giao dịch này đòi hỏi các cơ chế giải quyết tranh chấp cũng cần phải dựa trên các nền tảng công nghệ thông tin. Nhiều thế mạnh của công nghệ thông tin sẽ giúp cho việc giải quyết các vướng mắc, bất đồng, tranh chấp được xử lý nhanh, trung lập, không thiên vị. Bên cạnh đó, cũng cần phải nghiên cứu toàn diện để làm sao bảo đảm được quyền tiếp cận công lý của người dân khi sử dụng các nền tảng công nghệ về giải quyết tranh chấp, đặc biệt là giải quyết tranh chấp bằng phương thức trực tuyến (ODR). Nhóm dễ bị tổn thương, như phụ nữ, người khuyết tật, người nghèo, người dân tộc thiểu số, người sống ở vùng sâu, vùng xa cũng như các doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ... là những đối tượng cần phải được chú ý để bảo đảm được quyền giải quyết tranh chấp công bằng thông qua phương thức giải quyết tranh chấp trực tuyến. Vì vậy, bên cạnh việc chỉ ra xu hướng sử dụng các hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến, bài viết còn tập trung làm rõ vấn đề tiếp cận công lý và đưa ra một số khuyến nghị.

**Từ khóa:** Tiếp cận công lý, ODR, Giải quyết tranh chấp trực tuyến, Thương mại điện tử

#### ENHANCING ACCESS TO JUSTICE IN ONLINE DISPUTE RESOLUTION

**Abstract:** The Fourth Industrial Revolution has changed the methods of commercial and civil transactions in daily life as well as production

<sup>1</sup> Tác giả liên hệ, Email: [quang@nhquang.com](mailto:quang@nhquang.com)

and business activities. The recent boom in e-commerce transactions has demonstrated the strong demand for this form of transaction. The development of e-commerce requires dispute resolution mechanisms arising on information technology platforms. The information technology has advantages that help the resolution of problems, disagreements, and disputes to be handled quickly, neutrally, and without bias. However it is necessary to study how to ensure people's right to access justice when using technological platforms for dispute resolution, especially online dispute resolution (ODR). Vulnerable groups, such as women, people with disabilities, the poor, ethnic minorities, people living in remote and isolated areas, as well as small and micro enterprises, etc., are those that need attention to ensure their right to fair, impartial, and thorough dispute resolution through ODR. Therefore, this paper points out the trend of using online dispute resolution systems, clarifies the issue of access to justice, and makes some recommendations.

**Keywords:** Access to Justice, ODR, Online Dispute Resolution, E-Commerce

---

## 1. Đặt vấn đề

Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử (TMĐT) và công nghệ giải quyết tranh chấp, bằng phương thức trực tuyến Online Dispute Resolution - ODR cũng đã được xây dựng và trở thành một trong những phương thức mà các bên có thể sử dụng để giải quyết những tranh chấp phát sinh. Những thế mạnh của công nghệ thông tin sẽ giúp ODR phát huy được ưu điểm của mình như giải quyết tranh chấp (GQTC) nhanh chóng, trung lập, không thiên vị. Tuy nhiên, một số nhóm người dễ bị tổn thương trong xã hội như phụ nữ, người khuyết tật, người nghèo, người dân tộc thiểu số, người sống ở vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, cũng như những doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ... có thể sẽ gặp nhiều khó khăn trong việc sử dụng ODR, từ đó, ảnh hưởng đến quyền tiếp cận công lý của họ. Do đó, trong bài viết này, bên cạnh việc phân tích xu hướng sử dụng ODR, các tác giả sẽ tập trung làm rõ việc tiếp cận công lý đối với những nhóm người dễ bị tổn thương trong ODR, từ đó, đưa ra một số đề xuất và kiến nghị.

## 2. Xu hướng sử dụng cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến

### 2.1 Xu hướng phát triển thương mại điện tử và giao dịch điện tử

Theo Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO, 1998), TMĐT “bao gồm việc sản xuất, quảng cáo, bán hàng và phân phối sản phẩm được mua bán và thanh toán trên mạng Internet, nhưng được giao nhận một cách hữu hình, cả các sản phẩm giao nhận cũng như những thông tin số hoá thông qua mạng Internet”. Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử định nghĩa “hoạt động TMĐT được hiểu là việc tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động thương mại bằng phương tiện điện tử có kết nối với mạng Internet, mạng viễn thông di động hoặc các mạng mở khác” (Điều 3 khoản 1). Như vậy, TMĐT tiếp cận theo hướng phổ quát là việc thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa hay cung

ứng dịch vụ (gồm các hoạt động như quảng cáo, đặt hàng, thanh toán, giao hàng...) thông qua Internet và các phương tiện điện tử khác.

Thị trường TMĐT bán lẻ của Việt Nam năm 2020 đạt mức doanh thu 11,8 tỷ USD, tăng 18% so với năm 2019 và có khoảng 49,3 triệu người mua sắm trên sàn TMĐT. Tỷ lệ người dùng sử dụng Internet tham gia mua sắm trực tuyến tăng từ 77% năm 2019 lên 88% năm 2020. Dự kiến đến năm 2025, doanh thu từ TMĐT của Việt Nam sẽ cán mốc doanh thu 29 tỷ USD (Google, Temasek, Bain & Company, 2021). Việt Nam có cơ cấu dân số trẻ cũng như lượng người dùng smartphone chiếm tỷ trọng lớn, lượng người giao dịch TMĐT trên smartphone nhiều (Tổng cục Thống kê và Quỹ Dân số Liên Hợp Quốc, 2016).

Ngày càng nhiều doanh nghiệp Việt Nam tham gia vào thị trường TMĐT. Các doanh nghiệp Việt Nam đã bắt nhịp xu hướng mua sắm trực tuyến của người Việt nên đã phát triển nhanh chóng các nền tảng mua sắm trực tuyến không mấy kém cạnh các sàn TMĐT nước ngoài. Việt Nam có tới năm đại diện nằm trong nhóm 10 sàn TMĐT có lượng truy cập trung bình cao nhất khu vực Đông Nam Á, như Thế giới Di động, Tiki, Điện máy Xanh, Sendo và FPT Shop. Bên cạnh đó, các sàn giao dịch TMĐT lớn của thế giới cũng đang tham gia và cạnh tranh với các sàn TMĐT của Việt Nam, như Amazon, eBay, Alibaba hay Shopee, Lazada (iPrice Group, 2021).

Đại dịch COVID-19 với các biện pháp phòng, chống dịch như giãn cách xã hội hay phong tỏa dập dịch,... đã tác động tới hành vi mua sắm và phương thức kinh doanh ở Việt Nam và trên toàn cầu. Các cơ sở kinh doanh không thể mở cửa bán hàng trực tiếp trong khoảng thời gian dài trong các năm 2020 và 2021. Một bộ phận người dân có tâm lý e ngại các hoạt động tiếp xúc trực tiếp. Thực tiễn này đã góp phần thúc đẩy phương thức mua bán trực tuyến trở nên hữu hiệu, đặc biệt là nhóm dân cư sinh sống ở đô thị.

Nắm bắt được nhu cầu về TMĐT tăng cao từ thực tiễn của đại dịch COVID-19, các doanh nghiệp Việt Nam đã tăng cường ứng dụng TMĐT và giao dịch điện tử trong hoạt động kinh doanh của mình. Ước tính có đến 23% doanh nghiệp mới tham gia sàn giao dịch TMĐT sau khi đại dịch COVID-19 bùng phát. 63% doanh nghiệp Việt Nam đang sử dụng chữ ký điện tử và 33% doanh nghiệp sử dụng hợp đồng điện tử. Những con số này cho thấy bản thân các doanh nghiệp đã nhận thức được tiềm năng và lợi ích mà TMĐT có thể đem lại (Hải, 2020).

## ***2.2 Xu hướng phát triển cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến***

ODR là cơ chế sử dụng công nghệ và giao tiếp qua máy tính trung gian để giải quyết tranh chấp. ODR vẫn có thể được triển khai với bốn phương thức GQTC là thương lượng, hòa giải, trọng tài và tòa án. ODR đưa thêm yếu tố công nghệ vào quy trình xử lý vụ việc, thậm chí có thể đóng vai trò chủ đạo trong việc GQTC. Như vậy, ODR có chung đặc điểm với TMĐT là đều sử dụng công nghệ thông tin và giao tiếp qua phương tiện điện tử để xử lý vấn đề.

Các tổ chức cung cấp dịch vụ ODR có hệ thống phần mềm để cho phép các bên thực hiện toàn bộ quá trình GQTC bằng hình thức trực tuyến. Các bên sẽ được cấp quyền truy cập vào hệ thống ODR để nộp tài liệu (đơn khởi kiện, chứng cứ); trao đổi thông tin với nhau và với tổ chức thực hiện phương thức ODR, tổ chức họp trực tuyến, đưa ra biên bản... Hệ thống này có thể tích hợp thêm các chức năng hỗ trợ khác như quản lý hồ sơ, nhắc nhở thời hạn tố tụng, đảm bảo tiến trình và thủ tục tố tụng, kết nối đến hệ thống điện tử của các cơ quan tư pháp khác... Hệ thống ODR còn có thể kết hợp cùng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để xem xét, kiểm tra xác thực dữ liệu, tài liệu phục vụ GQTC (Liên & Huy, 2020).

Tăng trưởng nhanh của TMĐT đã đặt ra nhu cầu giải quyết khối lượng tranh chấp lớn. Những tranh chấp này chủ yếu phát sinh giữa người bán hoặc cung cấp dịch vụ trực tuyến và người tiêu dùng với các đặc điểm như phạm vi xuyên biên giới, giá trị tranh chấp nhỏ, nội dung đơn giản, số lượng nhiều và mức độ trùng lặp cao. Trên thế giới, để giải quyết vấn đề này, nhiều sàn TMĐT lớn như eBay, Amazon, Alibaba, Aliexpress, Lazada... đã xây dựng hệ thống thương lượng, hòa giải trực tuyến riêng của mình hoặc thông qua dịch vụ của bên thứ ba. Các vụ việc tranh chấp, đặc biệt là tranh chấp hợp đồng điện tử, sẽ được các bên giải quyết thông qua thủ tục thương lượng và hòa giải trực tuyến. Phương thức này được đánh giá là hiệu quả về thời gian và chi phí cho các bên. Trung tâm GQTC của eBay (eBay Resolution Center) giải quyết khoảng 60 triệu tranh chấp/năm, cao hơn số lượng tranh chấp thụ lý bởi hệ thống toà án dân sự Hoa Kỳ (Rule, 2019). Cả eBay và Alibaba đều giải quyết các tranh chấp với tỷ lệ giải quyết thành công khoảng 90% (Becker & Maia, 2018).

Qua rà soát nhanh của nhóm tác giả đối với các sàn giao dịch TMĐT của doanh nghiệp Việt Nam lớn như Tiki (Tiki, 2022), Thế giới Di động (Thế giới Di động, 2021), FPT Telecom (FPT, 2013) hay Sendo (Sendo, 2021) thì các cơ chế GQTC chủ yếu tại các nền tảng TMĐT này là phương thức giải quyết khiếu nại, mang tính thương lượng giữa bên bán và bên mua, và có thể có vai trò tham gia của sàn giao dịch TMĐT trong trường hợp bên bán không có dấu hiệu tham gia giải quyết tích cực. Như vậy, xu hướng phân tích các thông tin về hàng hoá, hành vi mua sắm, trao đổi để GQTC cho các bên bằng công nghệ thông tin chưa được áp dụng triệt để tại các công ty TMĐT của Việt Nam khi so sánh với các mô hình của công ty TMĐT nước ngoài. Qua rà soát, các công ty TMĐT của Việt Nam nêu trên cũng chưa có sự hợp tác với các trung tâm hoà giải, trung tâm trọng tài Việt Nam để GQTC bằng phương thức trực tuyến.

Một số trung tâm hòa giải, trung tâm trọng tài ở Việt Nam cũng mở rộng thêm dịch vụ ODR, như Trung tâm Hoà giải Thương mại Quốc tế Việt Nam (VICMC, 2020), Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC, 2021), Trung tâm Trọng tài và Hoà giải Hà Nội (HIAC, 2020). Việc ứng dụng nền tảng trực tuyến để đơn giản và tự động hóa quy trình tố tụng của các trung tâm hòa giải, trọng tài nhằm đáp ứng nhu cầu GQTC ngày càng lớn từ các hoạt động thương mại. Từ những nền tảng cơ

bản để trao đổi như email, họp trực tuyến đến những nền tảng cho phép tiến hành quy trình GQTC hoàn toàn trực tuyến, yếu tố công nghệ giúp quy trình hòa giải và trọng tài trở nên dễ dàng hơn mà không làm thay đổi bản chất của các phương thức GQTC này (Hà, 2021).

Bên cạnh hòa giải và trọng tài trực tuyến, tòa án điện tử đã được nhiều nước trên thế giới (Úc, Canada, Hàn Quốc, Trung Quốc, Pháp, Nga, Singapore...) chú trọng xây dựng và ứng dụng để tăng cường hiệu quả của nền tư pháp. Để xây dựng tòa án điện tử, quy trình tố tụng và hoạt động của tòa án phải được số hóa thông qua các nền tảng kỹ thuật số. Tòa án điện tử không chỉ cho phép tiến hành các hoạt động tố tụng trực tuyến, dịch vụ tư pháp Nhà nước, quản lý hồ sơ, kết nối đến dữ liệu các nền tảng số quốc gia mà còn hỗ trợ công việc của các thẩm phán, cán bộ tòa án.

Việc số hóa hồ sơ cần được thực hiện một cách toàn diện và theo quy trình. Từ khâu nộp đơn khởi kiện trực tuyến, hệ thống máy chủ tự động tiếp nhận, đánh mã số và sẵn sàng để cán bộ chuyên trách truy cập. Thẩm phán và thư ký tòa án có thể gửi tài liệu tố tụng (thông báo lịch xét xử, giấy triệu tập, phán quyết,...) đến các bên. Đối với công tác quản trị tòa án, việc tiếp nhận, sắp xếp và lưu trữ hồ sơ điện tử giúp giảm bớt sức người, chi phí văn phòng phẩm cũng như hạn chế nguy cơ thất lạc. Đối với người dân, số hóa hệ thống quản lý hồ sơ giúp họ được tiếp cận hồ sơ vụ án một cách nhanh chóng và dễ dàng hơn (Beynel & Casass, 2018). Các bên cũng có thể gửi tài liệu, chứng cứ bổ sung, củng cố hồ sơ hay theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ. Một hệ thống hồ sơ được số hóa toàn diện sẽ tạo thuận lợi cho các thẩm phán, cán bộ tòa án, cơ quan tham gia tố tụng khác (như Viện kiểm sát ở Việt Nam) và người dân theo dõi được quá trình lập, xử lý hồ sơ và nghiên cứu tài liệu ở bất kỳ đâu và bất kỳ lúc nào. Kết thúc quá trình xét xử, bản án hay một số thông tin nhất định sẽ được công khai. Như vậy, người dân có thêm niềm tin vào hiệu quả làm việc và sự minh bạch của hoạt động tư pháp (Quang & Lượng, 2020).

Tòa án điện tử còn có thể phát triển các thuật toán và AI để ứng dụng các tính năng như tự động phân công thẩm phán; phân loại, sắp xếp hồ sơ, gửi thông báo và sắp xếp lịch xét xử, liên kết đến các án lệ, văn bản quy định pháp luật có liên quan, giải quyết các vấn đề về mặt thủ tục... Hiện nay, nhiều nước phát triển như Hàn Quốc, Trung Quốc, Australia, Ấn Độ, Singapore... đang trong giai đoạn tiến tới xây dựng tòa án số hay tòa án thông minh (Bình, 2022).

Ở các nước phát triển (Hoa Kỳ, Úc, Canada hay Anh), tòa án có nhiều hình thức hỗ trợ các bên trong những vụ án gia đình bằng việc tạo ra những trung tâm tự hỗ trợ và các thủ tục được thực hiện trực tuyến. Những nỗ lực này đã giúp cho khoảng 70% vụ án mà các bên tự giải quyết vấn đề của mình mà không nhờ cậy tới các dịch vụ luật sư (The Hague Institute for Innovation of Law, 2016). Tuy nhiên, trong các hệ thống giao dịch giữa tòa án và người dân ở nhiều quốc gia, luật sư thường được tạo điều kiện để tiếp cận các cơ chế giao tiếp điện tử với tòa án để bảo vệ quyền lợi cho khách hàng của mình.

Toà án Nhân dân Tối cao Việt Nam (TANDTC) đã đặt ra mục tiêu hoàn thành việc xây dựng tòa án điện tử vào năm 2025 (Bình, 2022). Hiện tại, TANDTC đã công bố hơn 930.000 bản án, quyết định của tòa án và 52 án lệ (TANDTC, 2022). Phần mềm quản lý đơn đề nghị giám đốc thẩm/tái thẩm đã giúp TANDTC hình thành một hệ thống cơ sở dữ liệu thống nhất về công tác giải quyết đơn đề nghị giám đốc thẩm/tái thẩm. Ngoài ra, một số tòa án đã áp dụng phần mềm trong công tác phân công thẩm phán theo phương thức phân công tự động. Nhờ có công nghệ thông tin, các thẩm phán và lãnh đạo tòa án dễ dàng theo dõi được khối lượng công việc và quá trình giải quyết vụ án (Bình, 2022). TANDTC cũng đang phát triển phần mềm trợ lý ảo cho các thẩm phán để hỗ trợ cho công tác giải quyết vụ án (Linh, 2022). Trước khi có những áp dụng về công nghệ nêu trên, từ năm 2016, TANDTC đã thí điểm áp dụng tại bốn tòa án theo hướng dẫn tại Nghị quyết số 04/2016/NQ-HĐTP ngày 30/12/2016 hướng dẫn về nộp đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp tổng đạt, thông báo, văn bản tố tụng bằng phương tiện điện tử, bao gồm TAND Cấp cao tại Hà Nội, TAND tỉnh Quảng Ninh, TAND TP. Hà Nội, TAND TP. Hải Phòng (Quang, 2020).

Cuối năm 2021, Quốc hội cho phép hệ thống TAND được tổ chức phiên tòa trực tuyến để xét xử sơ thẩm, xét xử phúc thẩm vụ án hình sự, dân sự, hành chính có tính tiết, tính chất đơn giản; tài liệu, chứng cứ trong hồ sơ vụ án rõ ràng theo Nghị quyết số 33/2021/QH15 ngày 12/11/2021 về tổ chức phiên tòa trực tuyến (có hiệu lực từ ngày 01/01/2022). Các phiên tòa sẽ được tổ chức tại phòng xử án thực tế và sử dụng các thiết bị điện tử kết nối với nhau thông qua môi trường Internet. Phiên tòa trực tuyến phải tuân thủ các quy định của pháp luật về tố tụng và phải bảo đảm an ninh, an toàn thông tin trên môi trường Internet. Phiên tòa trực tuyến được yêu cầu phải bảo đảm các điều kiện cơ sở vật chất, kỹ thuật; bảo đảm sự tôn nghiêm. Hiện tại, một số tòa án đang tiến hành thí điểm và triển khai xét xử trực tuyến như Bình Dương (Yến, 2022), thành phố Hồ Chí Minh (Phương, 2022), Bắc Giang, Hà Nội và Hải Phòng (Việt & Hùng, 2022).

### **3. Tiếp cận công lý trong các cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến**

#### **3.1 Chủ thể nào cần tiếp cận công lý?**

Một nội dung thuộc Mục tiêu phát triển bền vững số 16 của Liên Hợp Quốc là thúc đẩy pháp quyền ở cấp quốc gia và quốc tế và đảm bảo quyền tiếp cận công lý bình đẳng cho tất cả mọi người (United Nations, 2015). Tiếp cận công lý hay quyền tiếp cận công lý thường được hiểu theo hai góc độ. *Góc độ thứ nhất* và cũng là quan điểm truyền thống cho rằng tiếp cận công lý là quyền được xét xử công bằng. Nếu chỉ hiểu theo tầng nghĩa này, tiếp cận công lý phụ thuộc phần lớn vào hoạt động xét xử của tòa án, các chủ thể tham gia tố tụng đều được tiếp cận quá trình tố tụng, như hoạt động bào chữa, trợ giúp pháp lý, thủ tục kháng cáo... *Ở góc độ thứ hai*, tiếp cận công lý là quyền tìm kiếm đền bù hoặc khắc phục hợp lý cho những đối xử bất công hay thiệt hại mà một chủ thể phải gánh chịu do những chủ thể khác gây ra, đặc biệt là chủ thể thuộc nhóm xã hội dễ bị tổn thương (người nghèo, người dân tộc thiểu số, người khuyết tật...) (Anh & cộng sự, 2019).

Xét về *phạm vi*, công lý không chỉ có thể tìm kiếm và tiếp cận từ các thiết chế tư pháp Nhà nước mà còn từ các thiết chế giải quyết tranh chấp ngoài Nhà nước. Trách nhiệm bảo đảm tiếp cận công lý thuộc về cơ quan lập pháp, cơ quan tư pháp Nhà nước và cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài Nhà nước (gồm trọng tài, hòa giải), hệ thống cơ quan giám sát (Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc, Công đoàn...) (UNDP, 2004).

Xét về *mục đích*, tiếp cận công lý không chỉ xoay quanh vấn đề thủ tục tố tụng (quyền được tham gia quy trình tố tụng) mà còn hướng tới kết quả - được đền bù, khắc phục đối với những bất công, thiệt hại phải gánh chịu như đã phân tích ở trên. Công lý không thể đạt được nếu quá trình tố tụng không mang lại kết quả đáng kể cho người có quyền lợi bị ảnh hưởng. Điều này đòi hỏi quy trình giải quyết phải bảo đảm tính công minh và tuân thủ quy định pháp luật (Susskind, 2019).

Xét về *đối tượng hưởng quyền tiếp cận công lý*, tiếp cận công lý chú trọng vào nhóm dễ bị tổn thương trong xã hội như trẻ em là nạn nhân của bạo lực gia đình, người nghèo, người dân tộc thiểu số, người khuyết tật, người mắc bệnh hiểm nghèo, người phạm tội (tù nhân), người không quốc tịch, người tị nạn, LGBT... Thông thường, đây là đối tượng cần được bảo vệ, chăm sóc, hỗ trợ đặc biệt, hoặc có nhiều nguy cơ bị phân biệt đối xử, kỳ thị... Từ chỗ “bình đẳng” - tất cả mọi người đều được đối xử giống nhau, có quyền và nghĩa vụ ngang nhau bất kể sự khác biệt giữa họ - đến chỗ “công bằng” - đối xử khác nhau theo nhu cầu, hoàn cảnh của nhóm cá nhân để đảm bảo ai cũng có thể tiếp cận với cơ hội. Nhóm dễ bị tổn thương có thể chưa có cơ hội bình đẳng với phần còn lại của xã hội. Họ cần được hỗ trợ nguồn lực theo nhu cầu để có thể đạt được trạng thái hay vị trí bình đẳng như các chủ thể khác.

Ngoài ra, tiếp cận công lý được mở rộng cho không chỉ cá nhân mà còn cả pháp nhân, như các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ. Chủ thể đặc biệt này gần như xuất hiện trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội như kinh tế, văn hóa, xã hội... Do đó, pháp nhân cũng là đối tượng có thể chịu những bất công, thiệt hại. Trong lĩnh vực kinh doanh, các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ có thể là bên yếu thế trong quan hệ đối tác với doanh nghiệp lớn hơn.

Tóm lại, quyền tiếp cận công lý là quyền của người dân, trong đó có nhóm dễ bị tổn thương, được tìm kiếm và đạt được sự đền bù hoặc khắc phục thông qua các cơ quan tư pháp chính thức và cơ chế giải quyết tranh chấp ngoài toà án, phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế về quyền con người (UNDP, 2004; IDLO, 2020).

### **3.2 Tiếp cận công lý, cơ chế giải quyết tranh chấp trực tuyến và toà án điện tử**

Trong bối cảnh xã hội số, các quyền cơ bản của con người, đặc biệt là quyền của nhóm dễ bị tổn thương, là một trong những yếu tố cần được chú trọng khi triển khai, ứng dụng nền tảng, giải pháp kỹ thuật số trong hoạt động tư pháp. Nhìn chung, những quyền cơ bản của con người liên quan đến không gian mạng bao gồm: (i) Quyền trong khai thác và sử dụng mạng Internet và mạng viễn thông; (ii) Quyền được đảm bảo an toàn trên không gian mạng; (iii) Quyền được định danh điện tử để

tham gia các giao dịch điện tử; (iv) Quyền riêng tư trên môi trường mạng Internet; (v) Quyền được cấp hồ sơ cá nhân điện tử và địa chỉ hộp thư điện tử (email) miễn phí (Huy, 2020). Cụ thể:

#### *Thứ nhất, quyền trong khai thác và sử dụng mạng Internet và mạng viễn thông*

Tỷ lệ dân số thế giới sử dụng mạng Internet là 59,5%. Trong năm 2020, Việt Nam có khoảng 68,72 triệu người sử dụng mạng Internet, chiếm 70,3% dân số cả nước. Trung bình cứ 100 người Việt Nam thì đến 97 người có điện thoại, 66 người có máy tính xách tay (laptop) hoặc máy tính để bàn (Kemp, 2021).

Tuy nhiên, công nghệ số làm phân chia các nhóm thiệt thòi bao gồm các nhóm ở nông thôn, những người không có tiếp cận công nghệ, người cao tuổi, người không biết đọc, biết viết hoặc gặp rào cản ngôn ngữ. Hiện nay, Việt Nam có hơn 7% dân số từ 2 tuổi trở lên, khoảng hơn 6,2 triệu người, là người khuyết tật (Tổng cục Thống kê, 2018). Theo một khảo sát do Tổng cục Thống kê thực hiện, tỷ lệ người khuyết tật được tiếp cận với mạng Internet là 6,7%, so với 43% người không khuyết tật. Tỷ lệ người khuyết tật sử dụng điện thoại di động là 38,85%, so với 73,09% người không khuyết tật. Sự chênh lệch này tiếp tục lặp lại khi so sánh về giới tính (giữa nam và nữ) hoặc về khu vực phát triển (giữa nông thôn và thành thị) (Tổng cục Thống kê, 2018). Khi người dân tộc thiểu số sống ở khu vực miền núi hoặc vùng đồng bào dân tộc thiểu số thường chưa được kết nối mạng viễn thông và Internet thì họ gặp khó khăn trong việc tham gia vào các hoạt động TMĐT cũng như các cơ chế ODR (Anh, 2020).

Theo quy định pháp luật, người khuyết tật được áp dụng tiêu chuẩn, công nghệ để hỗ trợ họ tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông (Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT) theo hai hình thức là bắt buộc áp dụng và khuyến nghị áp dụng. Các cơ quan nhà nước và các đơn vị sự nghiệp sử dụng ngân sách nhà nước để thiết kế và xây dựng Trang thông tin điện tử/Cổng thông tin điện tử/Cổng Dịch vụ công; và Tổ chức cung cấp dịch vụ công, dịch vụ hành chính công đều phải áp dụng các tiêu chuẩn này.

#### *Thứ hai, quyền được đảm bảo an toàn trên không gian mạng*

Quyền của nhóm dễ bị tổn thương phụ thuộc nhiều vào cơ chế quản lý các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến, ví dụ như thiết lập các tiêu chuẩn kỹ thuật và pháp lý về việc hoạt động, GQTC...

Bộ luật Dân sự năm 2015 yêu cầu các bên trong hợp đồng có trách nhiệm bảo mật thông tin và không sử dụng thông tin mật vào mục đích riêng của mình hoặc mục đích trái pháp luật (Điều 387). Vấn đề này cũng được quy định tại Luật Thương mại năm 2005, bên cung ứng dịch vụ có nghĩa vụ giữ bí mật về thông tin mà mình biết được trong quá trình cung ứng dịch vụ nếu có thoả thuận hoặc pháp luật có quy định (Điều 78). Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2010 quy định người tiêu dùng phải được bảo vệ thông tin. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân muốn thu thập, sử dụng



thông tin của người tiêu dùng thì phải thông báo và công khai trước khi thực hiện. Việc sử dụng thông tin của người tiêu dùng phải có sự đồng ý của họ (Điều 6). Nếu không bảo vệ thông tin người tiêu dùng theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân có thể bị xử lý vi phạm hành chính.

Tuy nhiên, các quy định pháp luật hiện đang có một số bất cập như thiếu quy định về thu thập thông tin người tiêu dùng nằm ngoài không gian mạng; thiếu quy định bảo vệ thông tin liên quan đến sinh trắc học như vân tay, khuôn mặt, giọng nói; thiếu quy định về thu thập thông tin đối với trẻ em; thiếu quy định cho phép người tiêu dùng có quyền để yêu cầu bên thu thập, sử dụng thông tin đó xóa, gỡ bỏ thông tin cá nhân của mình; và chưa có quy định cụ thể về trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với chủ thể có hành vi sai trái trong việc thu thập và sử dụng thông tin của người tiêu dùng (Cương, 2020).

#### *Thứ ba, quyền được định danh điện tử để tham gia các giao dịch điện tử*

Để tham gia được hoạt động tố tụng điện tử, chủ thể tham gia phải có định danh điện tử để tham gia như chữ ký số (Nghị quyết số 04/2016/NQ-HĐTP). Tuy nhiên, chi phí để thiết lập và duy trì định danh điện tử trong giai đoạn trước đây đã không khuyến khích người dân, doanh nghiệp có hoặc duy trì nên không có người tham gia hoạt động tố tụng điện tử tại toà án trong một thời gian (Quang, 2020). Đầu năm 2022, Thủ tướng đã phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia. Theo Đề án, cá nhân công dân sẽ được cấp tài khoản định danh điện tử và sử dụng định danh này trong thủ tục tố tụng tại toà án và các giao dịch khác (Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022).

#### *Thứ tư, quyền riêng tư trên môi trường mạng Internet*

Hiện nay, pháp luật Việt Nam đã có quy định bảo vệ quyền riêng tư của tổ chức, cá nhân trên mạng Internet, trong đó không hạn chế quyền riêng tư của trẻ em như nghiêm cấm các hành vi, bao gồm công bố, tiết lộ thông tin về đời sống riêng tư của trẻ em mà không có sự đồng ý của trẻ em (đối với trẻ từ 7 tuổi trở lên) và của cha, mẹ, người giám hộ của trẻ (Luật An ninh mạng năm 2018, Bộ luật Hình sự năm 2015, Nghị định số 15/2020/NĐ-CP). Tuy nhiên, để thực thi quy định nêu trên, các vấn đề về kỹ thuật, thời gian và trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền đối với bảo đảm quyền riêng tư trên môi trường mạng Internet là yếu tố cần được cải thiện (Dung, 2019).

#### *Thứ năm, quyền được cấp hồ sơ cá nhân điện tử và địa chỉ hộp thư điện tử (email) miễn phí*

Luật Giao dịch điện tử năm 2005 quy định về lưu trữ thông điệp dữ liệu đối với hồ sơ điện tử. Nghị quyết số 04/2016/NQ-HĐTP hướng dẫn đối với hồ sơ vụ án trong giao dịch điện tử. Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 đã có kế hoạch

cụ thể việc cấp dịch vụ dữ liệu dân cư (bao gồm định danh và xác thực thông tin dân cư) cho cá nhân, tổ chức.

Để người dân, tổ chức có thể tham gia thực hiện giao dịch điện tử, bao gồm thủ tục tố tụng điện tử thì cần thông qua hộp thư điện tử của họ. Hiện nay, các doanh nghiệp Việt Nam cung cấp hạ tầng mạng viễn thông hoặc cung cấp giải pháp kết nối không hỗ trợ địa chỉ hộp thư điện tử (email) miễn phí như trước đây nên phần lớn người dân Việt Nam sử dụng địa chỉ email miễn phí của một số hãng công nghệ lớn trên thế giới, như gmail, hotmail... Để thuận tiện cho người sử dụng, các yêu cầu mở email miễn phí thường rất đơn giản và không có cơ chế xác thực bắt buộc về tính chính danh của người khởi tạo hộp thư. Vấn đề này tạo ra những lo lắng về rủi ro an ninh, an toàn cá nhân cũng như an ninh quốc gia, ảnh hưởng đến tính bảo mật của hoạt động TMĐT và quá trình ODR (Son & Huy, 2021).

Do yêu cầu về định danh điện tử, trong thời gian qua, hệ thống toà án chưa giải quyết vụ án nào theo quy định tại Nghị quyết 04/2016/NQ-HĐTP vì rào cản về chi phí đối với việc cấp định danh điện tử cũng như điều kiện kỹ thuật để người dân liên hệ tới toà án (Quang, 2020). Như vậy, thủ tục tố tụng tại toà án bằng phương thức điện tử cần phải có những giải pháp để người dân, đặc biệt nhóm dễ bị tổn thương, có thể tiếp cận để bảo đảm quyền tiếp cận công lý của họ và cũng để bảo đảm hoạt động tư pháp của toà án có hiệu lực và hiệu quả.

### ***3.3 Đặc điểm thuận lợi và thách thức của ODR hỗ trợ cho tiếp cận công lý***

#### ***3.3.1 Thuận lợi***

*Thứ nhất*, ODR bảo đảm tính trung lập trong GQTC. Là một cơ chế hỗ trợ GQTC, ODR có tính trung lập cao và được lập trình, sử dụng theo quy trình thủ tục tố tụng đã có, do đó các bên tham gia GQTC trên hệ thống ODR có thể an tâm khi được trao quyền và nghĩa vụ tương đương. Các đối tượng là nhóm dễ bị tổn thương sẽ không gặp trở ngại khi hai bên đều được đối xử bình đẳng khi tham gia GQTC trực tuyến hoặc bằng phương thức điện tử. Vấn đề bất đồng, xung đột giữa hai bên được giải quyết một cách nhanh chóng, không thiên vị và có tính thống nhất do AI đã lập trình từ các trường hợp trước đó. Tương tự, công nghệ chuỗi khối (blockchain) giúp các bên lưu trữ thông tin, dữ liệu một cách an toàn, không tổn kém chi phí, diện tích, không sợ bị thất lạc. Các khối thông tin được liên kết mã hoá, cho phép người dùng bổ sung liên tục các dữ liệu mới theo thời gian. Không chỉ vụ việc của người dùng được giải quyết nhanh chóng mà hệ thống ODR ngày càng tích lũy nhiều dữ liệu để phân tích, nâng cao hiệu suất GQTC, hướng tới tương lai sử dụng AI và công nghệ để GQTC theo đơn vị tính là phút hay ngày.

*Thứ hai*, ODR có chức năng phòng ngừa tranh chấp nhờ tận dụng được đặc tính của công nghệ. Với sự hỗ trợ mang tính nhanh chóng và tự động, các tranh chấp có tính chất đơn giản, giá trị nhỏ và số lượng lớn sẽ rất phù hợp với ODR. Điều này giúp cho cơ quan GQTC hay nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tiết kiệm được thời

gian, công sức cũng như đẩy nhanh tiến độ giải quyết. Bên cạnh đó, đặc tính dễ thu âm, lưu trữ thông tin như tin nhắn, cuộc hội thoại... của công nghệ cũng khiến các bên có xu hướng cẩn trọng hơn trong quá trình tương tác, phản hồi qua hệ thống; qua đó giúp kiểm soát mâu thuẫn và giảm thiểu rủi ro phát triển thành tranh chấp kiện tụng (Larson & Mickelson, 2009).

*Thứ ba*, ODR giúp nhóm dễ bị tổn thương tham gia quy trình GQTC một cách chủ động và dễ dàng hơn. Với đặc trưng chi phí tiếp cận thấp và kết nối từ xa, hệ thống ODR giúp các đối tượng là nhóm dễ bị tổn thương, đặc biệt là nhóm người khuyết tật không tiện đi lại, an tâm và tự tin hơn khi thực hiện quyền tố tụng của mình, không còn e ngại vì khoảng cách địa lý hay tiền bạc. Ngoài ra, ODR còn giúp bảo mật thông tin các đương sự tốt hơn khi tham gia quy trình tố tụng bởi họ chỉ cần thực hiện việc nộp đơn, nhận đơn, đọc tài liệu qua thiết bị điện tử thay vì phải tự mình đến cơ quan tố tụng làm thủ tục hay nhận thư chuyển phát từ bưu điện.

### 3.3.2 *Khó khăn*

Bên cạnh những ưu điểm vượt trội nêu trên, vẫn còn tiềm ẩn nhiều rủi ro và khó khăn khi triển khai ứng dụng các công nghệ này để thực hiện ODR.

Khó khăn đầu tiên là chất lượng đường truyền Internet và hiệu năng của các thiết bị điện tử. Đây vốn là công cụ chính để người dùng sử dụng công nghệ như sàn TMĐT, hệ thống quản lý hồ sơ vụ việc... Tuy nhiên, công nghệ chuỗi khối (blockchain) là công nghệ tạo ra cơ sở dữ liệu lưu trữ thông tin trong các khối thông tin được liên kết với nhau bằng mã hóa, tương tự được thiết kế riêng biệt cho các hệ thống điện tử phục vụ cộng đồng, lại chưa phù hợp với máy tính có đường truyền Internet hay tốc độ xử lý kém (Huy, 2020). Trở ngại này dễ bắt gặp ở những vùng sâu vùng xa có dân tộc thiểu số hay với người nghèo, những người khó chi trả các khoản cước phí 3G hoặc 4G hay thậm chí mua máy tính (Anh, 2020).

Tiếp theo, việc đưa thông tin và lưu trữ dữ liệu trên những hệ thống máy chủ vẫn tiềm tàng nguy cơ bị rò rỉ, đánh cắp thông tin. Trong một khảo sát của Judicial Integrity Network ASEAN (JIN ASEAN) đối với các thẩm phán khu vực ASEAN về vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân, 41% thẩm phán cho rằng các nhà cung cấp công nghệ tư nhân có thể tiếp cận dữ liệu toà án, khoảng 22% không biết họ có được tiếp cận hay không và 35% cho rằng họ không thể tiếp cận các nội dung hồ sơ tòa án khi thực hiện hỗ trợ kỹ thuật (JIN ASEAN & UNDP, 2021). Nếu các bên, đặc biệt là nhóm dễ bị tổn thương, bị phát tán những thông tin mật liên quan đến cuộc sống cá nhân hay bí mật kinh doanh của pháp nhân thì sẽ gây ra hậu quả rất lớn. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ODR như trung tâm hòa giải, trọng tài hay bản thân các sàn TMĐT khi xây dựng hệ thống ODR cần bảo đảm vấn đề này.

Trở ngại cuối cùng là việc bảo vệ các nhóm dễ bị tổn thương khỏi tội phạm công nghệ hay tội phạm lừa đảo, trục lợi. Nhóm dễ bị tổn thương là đối tượng rất dễ bị tội phạm nhắm tới do mức độ hiểu biết về công nghệ chưa cao. Tội phạm công nghệ có thể đánh cắp thông tin cá nhân để chiếm đoạt tài sản hoặc đe dọa về tinh

thần, vật chất. Ví dụ, hiện nay có rất nhiều hình thức lừa đảo: gọi điện đến mạo danh là cơ quan công an hoặc tòa án đang điều tra và yêu cầu người nghe phải điền thông tin tài khoản ngân hàng; gửi email/tin nhắn lừa người dùng truy cập vào một trang web ảo được thiết kế như trang web của cơ quan chính thống (ngân hàng, tòa án,...) (Quân, 2021). Trong trường hợp ứng dụng hệ thống ODR, rủi ro tội phạm làm giả trang web để đánh cắp thông tin cá nhân hoàn toàn có thể xảy ra.

### ***3.4 Vai trò của các bên thúc đẩy tiếp cận công lý với giải quyết tranh chấp trực tuyến***

#### ***3.4.1 Nhà nước***

Nhà nước có vai trò, *thứ nhất*, hoàn thiện khung pháp luật về ODR và các lĩnh vực liên quan. *Thứ hai*, xây dựng hệ thống tư pháp, trung tâm dữ liệu, an ninh mạng quốc gia. *Thứ ba*, tuyên truyền và ban hành các chính sách khuyến khích sử dụng ODR.

Về *khung pháp luật*, hệ thống pháp luật liên quan đến ODR của Việt Nam hiện nay quy định ở nhiều văn bản khác nhau và nhiều nội dung chưa được điều chỉnh liên quan đến quyền con người, khoa học công nghệ, TMĐT, tố tụng tư pháp trực tuyến, gồm chứng cứ điện tử, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các chủ thể tiến hành tố tụng điện tử... (Bình, 2022).

Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 của Chính phủ đã đặt ra những mục tiêu chung như xây dựng, hoàn thiện thể chế; xây dựng nền tảng công nghệ; xây dựng Chính phủ điện tử kết hợp giữa ứng dụng công nghệ thông tin và cải cách hành chính, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, an ninh quốc gia, bảo vệ thông tin cá nhân. Cơ chế ODR cũng cần được xây dựng kế hoạch chương trình hành động toàn diện, tạo cơ sở pháp lý và thúc đẩy sự phát triển các cơ chế ODR ở Việt Nam.

Về *hệ thống tư pháp, trung tâm dữ liệu, an ninh mạng quốc gia*, Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/03/2019 của Chính phủ đã đề cập nhiều đến việc phát triển Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống tham vấn chính sách, văn bản quy phạm pháp luật, Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp... Trên thị trường, các công nghệ kể trên phần lớn được phát triển bởi các doanh nghiệp tư nhân và nhóm cá nhân trong và ngoài nước. Các hệ thống được yêu cầu phải bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ thông tin cá nhân. Các trang thông tin, hệ thống phần mềm đều phải tuân thủ các tiêu chuẩn, công nghệ hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông theo Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT.

Về *công tác tuyên truyền và ban hành các chính sách khuyến khích sử dụng ODR*, đối với một cơ chế vẫn còn khá mới ở Việt Nam như ODR, những chính sách khuyến khích dành cho các tổ chức cung cấp dịch vụ ODR, người dân, doanh nghiệp sử dụng ODR là cần thiết để tạo thói quen của người dùng và xây dựng thị trường. Hiện nay, Việt Nam đã xuất hiện một số trung tâm hòa giải, trung tâm trọng tài có cung cấp dịch vụ ODR như đã phân tích. TANDTC cũng bắt đầu triển khai đề

án tòa án điện tử với những kết quả bước đầu, như phiên tòa trực tuyến, cổng thông tin điện tử của tòa án... Cơ quan nhà nước ở các ngành và các cấp cần phối hợp đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức để người dân hiểu và thực thi quyền của mình tốt hơn khi tham gia vào các phương thức ODR.

### *3.4.2 Doanh nghiệp*

Các doanh nghiệp phát triển nền tảng, doanh nghiệp vận hành sàn TMĐT hay doanh nghiệp tham gia bán hàng, cung cấp dịch vụ trực tuyến có vai trò trong việc cung cấp dịch vụ an toàn, hiệu quả và công bằng. Thông thường, các doanh nghiệp sẽ thực hiện chính sách đối xử bình đẳng với tất cả khách hàng. Nhưng như đã phân tích ở trên, doanh nghiệp cần chú ý tới các giải pháp hỗ trợ thêm cho nhóm dễ bị tổn thương thực hiện khả năng tiếp cận công lý của mình, như giao dịch điện tử thân thiện với người khuyết tật (người mất thị giác, thính giác...), người dân tộc thiểu số, người dân ở vùng sâu vùng xa. Các giao dịch điện tử này không chỉ giới hạn về giao dịch TMĐT mà cần bao gồm cả các hoạt động ODR.

Bên cạnh việc xây dựng các giải pháp về công nghệ, các doanh nghiệp hoạt động TMĐT cần tuân thủ đúng các quy định pháp luật về hoạt động TMĐT và thể hiện thiện chí GQTC (có cách thức liên hệ phản hồi/khiếu nại, thông báo từ tổ chức GQTC...).

### *3.4.3 Luật sư*

Luật sư là một trong những chủ thể có thể hỗ trợ cho khách hàng giải quyết tranh chấp và thủ tục pháp lý theo phương thức ODR, đặc biệt là hỗ trợ nhóm dễ bị tổn thương thực hiện quyền tiếp cận công lý. Hiện nay ở Việt Nam chưa có các ứng dụng điện tử dành cho luật sư có thể tối ưu hoá hoạt động hành nghề của mình. Hệ thống Tòa án điện tử do TANDTC phát triển cũng chưa có các ứng dụng hoặc cửa sổ dành riêng cho các luật sư có thể tham gia như ở các quốc gia khác (Quang, 2020). Thực tiễn này chưa tạo điều kiện thuận lợi để luật sư Việt Nam có thể thực hiện được tốt hơn vai trò hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận công lý qua thủ tục tố tụng điện tử của tòa án.

### *3.4.4 Các đơn vị cung cấp dịch vụ ODR ngoài hệ thống tòa án*

Các trung tâm hoà giải, trung tâm trọng tài hay các đơn vị cung cấp công nghệ hỗ trợ giải quyết khiếu nại trong hoạt động TMĐT có vai trò trong việc cung cấp dịch vụ an toàn, bảo mật, hiệu quả và công bằng cho các bên tham gia. Các đơn vị này cần có những giải pháp về công nghệ cũng như là phương án thực hiện trên thực tế để hỗ trợ cho đương sự, đặc biệt là nhóm dễ bị tổn thương, thực hiện quyền tiếp cận công lý của mình khi tham gia giải quyết tranh chấp bằng phương thức ODR, như phần mềm, giao diện thân thiện với người khuyết tật, người dân tộc thiểu số và các đối tượng thuộc nhóm dễ bị tổn thương khác. Thủ tục và điều kiện tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp cần đơn giản, dễ tiếp cận và với mức chi phí thấp.

#### 4. Kết luận

ODR cần phải phù hợp với xu hướng phát triển TMĐT toàn cầu và Việt Nam. Ngược lại, hoạt động TMĐT muốn phát triển mạnh mẽ và có chiều sâu thì cần phải có sự phát triển tương ứng của ODR.

Vấn đề đặt ra khi xây dựng ODR là cần phải chú ý tới việc bảo đảm quyền tiếp cận công lý của người dân, đặc biệt là nhóm dễ bị tổn thương. Yêu cầu này không chỉ đặt ra đối với các thiết chế tư pháp Nhà nước mà còn đặt ra đối với các thiết chế giải quyết tranh chấp ngoài nhà nước (trọng tài, hoà giải), doanh nghiệp vận hành sàn TMĐT, doanh nghiệp tham gia vào hoạt động cung ứng hàng hoá, dịch vụ bằng phương thức trực tuyến, và đội ngũ luật sư. Đáp ứng được yêu cầu này thì hoạt động TMĐT của Việt Nam sẽ phát triển, không chỉ thu hút người mua là Chính phủ Việt Nam và doanh nghiệp Việt Nam mà còn thu hút các chủ thể từ quốc gia khác. Những yếu tố này sẽ đóng góp cho công cuộc chuyển đổi số quốc gia, phát huy được ưu việt của Cách mạng Công nghiệp 4.0 cho tất cả mọi người và không bỏ lại ai ở phía sau./.

#### Tài liệu tham khảo

- Anh, L. (2020), “Chuyển đổi số ở vùng sâu: sẽ có smartphone giá 600-700 nghìn đồng”, <https://vneconomy.vn/chuyen-doi-so-o-vung-sau-se-co-smartphone-gia-600-700-nghin-dong.htm>, truy cập ngày 03/11/2021.
- Anh, N.T.Q., Giao, V.C & Thắng, M.V. (2019), *Trí tuệ nhân tạo với pháp luật và quyền con người*, NXB Tư pháp, Hà Nội.
- Becker, D. & Maia, A. (2018), “ODR as an effective method to ensure access to justice: the worrying, but promising Brazilian case”, <https://www.mediate.com/pfriendly.cfm?id=13844>, truy cập ngày 16/03/2022.
- Beynel, J.F. & Casass, D. (2018), “Chantiers de la justice-Transformation numérique, Min. justice, janv”.
- Bình, N.H. (2022), “Xây dựng Toà án điện tử - một nhiệm vụ quan trọng của chiến lược cải cách tư pháp”, <https://tapchitoaan.vn/bai-viet/phap-luat/xay-dung-toa-an-dien-tu-mot-nhiem-vu-quan-trong-cua-chien-luoc-cai-cach-tu-phap5767.html>, truy cập ngày 04/04/2022.
- Cương, N.V. (2020), “Thực trạng pháp luật về bảo vệ thông tin cá nhân ở Việt Nam hiện nay và hướng hoàn thiện”, *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, Số 15, tr. 36-43.
- Dung, T.T.T. (2019), “Quyền riêng tư ngày càng khó giữ”, *Tạp chí Kinh tế Sài Gòn Online*, <https://thesaigontimes.vn/quyen-rieng-tu-ngay-cang-kho-giu/>, truy cập ngày 04/04/2022.
- FPT (2013), “Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng”, <https://fpt.vn/storage/upload/files/pages/quality-assurance/01qtcl-mtqt-tiep-nhan-va-giai-quyet-khieu-nai-cua-khach-hang.pdf>, truy cập ngày 04/04/2022.
- Google, Temasek, Bain & Company (2021), *Báo cáo Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020*.
- Hà, N.N. (2021), “Nghiên cứu tổng quan về phương thức hòa giải trực tuyến trong giải quyết tranh chấp thương mại có yếu tố nước ngoài”, bài viết được trích dẫn tại Hội

thảo “*Thực trạng pháp luật, thực tiễn áp dụng hiện nay về giải quyết tranh chấp thương mại bằng trọng tài, hòa giải trực tuyến*”, Hà Nội.

- Hải, Đ.H. (2020), *Báo cáo Thương mại điện tử Đông Nam Á 2020*, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, Bộ Công thương, Quý III.
- HIAC (2020), “Hệ thống giải quyết tranh chấp trực tuyến”, <https://www.hiac.vn/#>, truy cập ngày 04/04/2022.
- Huy, T.A. (2020), “Các vấn đề pháp lý về hợp đồng điện tử trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0 tại Việt Nam”, Kỷ yếu Hội thảo “*Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và những vấn đề pháp lý đặt ra cho việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam*”.
- IDLO (2020), “Goal 16: peace, justice and strong institutions”, <https://www.idlo.int/sustainable-development-goals/goal-16-peace-justice-and-strong-institutions>, truy cập ngày 03/11/2021.
- iPrice Group (2021), “The Map of E-commerce in Vietnam”, <https://iprice.vn/insights/mapofecommerce/en/>, truy cập ngày 15/03/2022.
- JIN Asean & UNDP (2021), *Emerging Technologies and Judicial Integrity in ASEAN*, <https://www.undp.org/publications/emerging-technologies-and-judicial-integrity-asean>, truy cập ngày 15/03/2022.
- Kemp, S. (2021), *Digital 2021: Global Overview Report — DataReportal - Global Digital Insights*, Kepios, We Are Social & Hootsuite.
- Larson, D.A. & Mickelson, P.G. (2009), “Technology mediated dispute resolution can improve the registry of interpreters for the deaf ethical practices system: the deaf community is well prepared and can lead by example”, *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, Vol. 10, pp. 140-41.
- Liên, H.T. & Huy, T.A. (2020), “Đề xuất phát triển các hình thức giải quyết tranh chấp trực tuyến ngoài tổ tụng tại Việt Nam”, Kỷ yếu Hội thảo “*Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và những vấn đề pháp lý đặt ra cho việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam*”.
- Linh, Q. (2022), “Toà án nhân dân tối cao sắp tập huấn phần mềm trợ lý ảo cho Thẩm phán”, <https://plo.vn/phap-luat/toa-an-nhan-dan-toi-cao-sap-tap-huan-phan-mem-tro-ly-ao-cho-tham-phan-1052020.html>, truy cập ngày 04/04/2022.
- Phuong, T. (2022), “Lần đầu tiên TP.HCM mở phiên tòa trực tuyến”, <https://vietnamnet.vn/vn/phap-luat/lan-dau-tien-tp-hcm-mo-phiên-toa-truc-tuyen-824681.html>, truy cập ngày 05/04/2022.
- Quang, N.H. & Lương, T.D. (2020), *Báo cáo Phân tích so sánh cơ chế đảm bảo liêm chính tư pháp để thúc đẩy kinh doanh tại một số nước và bài học cho Việt Nam*.
- Quang, N.H. (2020), *Báo cáo Những thực tiễn tốt về thực hiện thủ tục hành chính tư pháp nhằm tăng cường tính liêm chính của Tòa án*, UNDP & TANDTC.
- Quân, H. (2021), “Gia tăng các thủ đoạn lừa đảo trực tuyến trong mùa dịch”, <https://cand.com.vn/Phap-luat/gia-tang-cac-thu-doan-lua-dao-truc-tuyen-trong-mua-dich-i626968/>, truy cập ngày 05/04/2022.
- Rule, C. (2019), “Using online dispute resolution to expand access to justice”, *Oklahoma Bar Journal*, Vol. 90, 26.
- Sendo (2022), “Làm thế nào để tạo khiếu nại cho đơn hàng đã mua?”, <https://help.sendo.vn/hc/vi/articles/360059468452-L%C3%A0m-th%E1%BA%BF-n%C3%A0o-%C4%91%E1%BB%83-t%E1%BA%A1o-khi%E1%BA%BFu->

n%E1%BA%A1i-cho-%C4%91%C6%A1n-h%C3%A0ng-%C4%91%C3%A-3-mua-, truy cập ngày 04/04/2022.

- Son, P.X. & Huy, T.A. (2021), “Bảo đảm quyền con người trên không gian mạng”, Báo Quản lý Nhà nước, <https://www.quanlynhanuoc.vn/2021/10/21/bao-dam-quyen-con-nguoi-tren-khong-gian-mang/>, truy cập ngày 05/4/2022.
- Susskind, R. (2019), *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford University Press, United Kingdom.
- Tiki (2022), “Chính sách giải quyết khiếu nại”, <https://hotro.tiki.vn/s/article/chinh-sach-giai-quyet-khieu-nai>, truy cập ngày 04/04/2022.
- TANDTC (2022), “Tổng số bản án, quyết định đã được công bố”, *Trang Thông tin điện tử công bố bản án, quyết định của tòa án*, <https://congbobanan.toaan.gov.vn/>, truy cập ngày 05/08/2022.
- Tổng cục Thống kê - Quỹ Dân số Liên Hợp Quốc (2016), *Điều tra dân số và nhà ở giữa kỳ 2014-Cơ cấu tuổi, giới tính và một số vấn đề kinh tế xã hội ở Việt Nam*, NXB Thống kê, Hà Nội, tr. 70.
- Tổng cục Thống kê (2018), *Điều tra Quốc gia người khuyết tật 2016 (VDS2016)*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- The Hague Institute for Innovation of Law (2016), “ODR and the Courts: the promise of 100% access to justice - online dispute resolution 2016”, Trend Report IV.
- Thế giới Di động (2021), “Cách phản ánh, gửi khiếu nại đến Thế giới di động đơn giản nhất”, <https://www.thegioididong.com/hoi-dap/can-phan-anh-nhan-vien-the-gioi-di-dong-664932>, truy cập ngày 04/04/2022.
- UNDP (2004), “The access to justice practice note” [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Justice\\_PN\\_En.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Justice_PN_En.pdf), truy cập ngày 16/03/2022.
- United Nations (2015), “Sustainable Development Goal 16”. <https://www.un.org/ruleoflaw/sdg-16/>, truy cập ngày 03/11/2021.
- VIAC (2021), “Ra mắt nền tảng hoà giải trực tuyến MedUp”, <https://www.viac.vn/tin-tuc-su-kien/ra-mat-nen-tang-hoa-giai-truc-tuyen-medup-n1087.html>, truy cập ngày 04/04/2022.
- VICMC (2021), “Dịch vụ hoà giải trực tuyến”, <https://vicmc.vn/dich-vu/hoa-giai-truc-tuyen/>, truy cập ngày 04/04/2022.
- Việt, Đ. & Hùng, M. (2022), “Phiên tòa xét xử trực tuyến: bước đột phá trong cải cách tư pháp”, <https://congly.vn/phien-toa-xet-xu-truc-tuyen-buoc-dot-pha-trong-cai-cach-tu-phap-201971.html>, truy cập ngày 05/04/2022.
- World Trade Organization (1998), “Work programme on electronic commerce”, [https://www.wto.org/english/tratop\\_e/ecom\\_e/ecom\\_work\\_programme\\_e.htm#:~:text=global%20e%2Dcommerce.-,What%20is%20e%2Dcommerce%3F,and%20services%20by%20electronic%20means%E2%80%9D](https://www.wto.org/english/tratop_e/ecom_e/ecom_work_programme_e.htm#:~:text=global%20e%2Dcommerce.-,What%20is%20e%2Dcommerce%3F,and%20services%20by%20electronic%20means%E2%80%9D), truy cập ngày 05/04/2022.
- Yến, H. (2022), “Phiên tòa trực tuyến rút kinh nghiệm của chánh án thị xã Tân Uyên”, <https://plo.vn/phap-luat/binh-duong-phien-toa-truc-tuyen-rut-kinh-nghiem-cua-chanh-an-thi-xa-tan-uyen-1050141.html>, truy cập ngày 05/04/2022.