DOI: <http://dx.doi.org/10.21686/2410-7395-2020-4-95-112>

ОНЛАЙН-УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ: МЕЖДУНАРОДНЫЕ, СТРАНОВЫЕ И ЧАСТНЫЕ ПРАКТИКИ И ДАЛЬНЕЙШИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ¹

А. Н. Кутовая

Всероссийская академия внешней торговли Министерства
экономического развития Российской Федерации,
Москва, Россия

К. Р. Хаджи

Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте Российской Федерации;
Всероссийская академия внешней торговли Министерства
экономического развития Российской Федерации,
Москва, Россия

В статье рассматривается проблематика онлайн-урегулирования споров (ОУС). Анализируются сферы применения данной системы, а также основные методы, используемые для ОУС. Особое внимание уделяется аналитическому обзору международных, национальных и частных инициатив в рамках повсеместного внедрения ОУС как перспективной и современной системы альтернативного урегулирования споров (АУС). В статье дается качественная оценка текущему статусу развития ОУС в России и ЕАЭС, представлены практики, которые уже применяются российскими предприятиями в рамках данной системы. Сделаны выводы и практические рекомендации в отношении дальнейшего развития ОУС в России. ОУС – это современный инструмент для решения одной из самых острых, однако не неразрешенных проблем при ведении трансграничного бизнеса (особенно малого и среднего предпринимательства) урегулирования споров, возникающих как между поставщиками и продавцами (или операторами электронных торговых площадок), так и между данными группами лиц и потребителями в цифровой среде. Несмотря на актуальность рассматриваемого вопроса, особенно в условиях распространения COVID-19, большинство стран находятся на начальных стадиях дискуссии, а также развития национального и международного регулирования. С осторожностью к данному вопросу подходят и представители бизнеса.

Ключевые слова: цифровая экономика, электронная коммерция, альтернативное урегулирование споров, медиация, защита прав потребителей, международное сотрудничество.

¹ Статья подготовлена в рамках выполнения научно-исследовательской работы государственного задания РАНХиГС.

ONLINE DISPUTE RESOLUTION: INTERNATIONAL, DOMESTIC AND PRIVATE PRACTICES AND FURTHER PROSPECTS FOR DEVELOPMENT¹

Anna N. Kutovaya

Russian Foreign Trade Academy of the Russian Ministry of Economic
Development, Moscow, Russia

Karine R. Khadzhi

Russian Presidential Academy of National Economy and Public
Administration;

Russian Foreign Trade Academy of the Russian Ministry of Economic
Development, Moscow, Russia

The article considers the issues around online dispute resolution (ODR). The text examines the main application areas of the ODR system, as well as the main methods used in ODR. In addition, the article provides an analytical review of the international, national and private initiatives in the adoption of ODR around the world as a promising and modern type of alternative dispute resolution (ADR). The article evaluates the current status of the ODR development in Russia and in the Eurasian Economic Union (EEU), as well as practices that have already been applied by the Russian enterprises within the framework of this system. The prospects of further ODR development in Russia are discussed, and conclusions and practical recommendations are given as well. ODR is the modern instrument for dealing with one of the most pressing, and at the same time unresolved issues for the cross-border online business (especially for the small and medium enterprises), namely the resolution of disputes arising both between suppliers and sellers (or the electronic trading platform operators) and between them and consumers. Despite the relevance of this issue, especially during the spread of COVID-19, the majority of the countries are at the first stages of the discussion and the development of the national and international regulation. Business treats this issue with caution as well.

Keywords: digital economy mediation, alternative dispute resolution, legislative initiatives, consumer protection, international cooperation.

Введение

Термин онлайн-урегулирование споров (англ. Online Dispute Resolution, ОУС) появился в 1990-х гг. Согласно одной из трактовок ОУС – это одна из форм альтернативного урегулирования споров (АУС), проводимого (частично или полностью) с помощью Интернета. Оно может также включать споры, начатые в киберпространстве, но с внешним источником [4]. В литературе термины «электронное АУС», «онлайн-АУС» и «урегулирование споров в Интернете» рассматриваются как синонимы.

¹ The article was written on the basis of the RANEPА state assignment research programme.

Современные исследователи склоняются к тому, чтобы выделять ОУС в качестве абсолютно нового и обособленного метода урегулирования споров [4]. Это связано с активным развитием и применением в процессе ОУС современных технологий, например, искусственного интеллекта (ИИ), систем распределенного реестра и др. Благодаря новым возможностям ОУС может применяться не только и не столько для урегулирования возникших споров, но и для их предотвращения. ОУС может осуществляться либо в режиме онлайн, либо совместно с офлайн-режимом, в зависимости от сложности случая.

В данной статье ОУС рассматривается как отдельная практика урегулирования споров, открывающая более широкий доступ к правосудию для каждого.

Общее описание ОУС

С расширением рынка электронной коммерции и ускорением цифровизации всех сфер человеческой жизни ОУС становится как никогда актуальным. По данным Международного союза электросвязи (МСЭ), 53,6% мирового населения (4,131 млн человек) пользовались Интернетом в 2019 г.¹ В 2019 г. объем розничных электронных продаж по всему миру составил 3,53 трлн долларов, а в 2022 г. прогнозируется рост доходов от электронной розничной торговли до 6,54 трлн долларов². С ростом числа пользователей (в том числе покупателей онлайн), взаимодействующих в цифровой среде (население, представители бизнеса и правительство) и расширением сферы применения цифровых технологий в нетрадиционных сферах, таких как здравоохранение, образование, сельское хозяйство, юридические услуги и др. увеличится и количество споров в самых разнообразных сферах деятельности.

Компоненты ОУС

Ключевыми компонентами, определяющими эффективность систем ОУС, являются «доверие», «экспертиза» и «удобство». Основные участники ОУС: истец, ответчик и третья независимая сторона (медиатор или арбитр). Некоторые исследователи говорят о том, что существуют также четвертая (технологии ОУС) и пятая (разработчики технологий) стороны, которые помогают третьей стороне в проведении экспертизы. ОУС – это не просто новая практика, это пример использования технологий с учетом особенностей человеческой психологии для разрешения прежде всего социальных проблем.

¹ E-Statistics. ITU. – URL: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2019/Stat_page_all_charts_2019.xls (дата обращения: 01.10.2020).

² Retail e-commerce sales worldwide from 2014 to 2023. Statista.com. – URL: <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/> (дата обращения: 01.10.2020).

Новые возможности, выгоды, риски и сложности при внедрении ОУС

ОУС может стать полезным инструментом для решения проблем современного судопроизводства, среди которых главные – это сложность организации процесса и временные издержки. В таких условиях пострадавшей стороне зачастую невыгодно обращаться за решением проблемы. Это создает благоприятную почву для процветания мошенничества. Основные выгоды, сложности, возможности и риски при внедрении ОУС представлены на рис. 1.

Рис. 1. Выгоды, риски и сложности при внедрении ОУС [2]

Сферы применения и основные методы ОУС

Первой сферой использования ОУС стали споры по поводу доменных имен в Интернете. Их разрешением на международном уровне занимается «Корпорация по управлению доменными именами и IP-адресами» (ICANN) и Всемирная организация интеллектуальной соб-

ственности (ВОИС). С начала реализации Единообразной политики рассмотрения споров по доменным именам ICANN¹ в 1999 г. было подано 22 500 заявок на рассмотрение споров по 40 500 доменным именам. В наши дни существуют и другие сферы применения ОУС, основные из которых представлены в табл. 1.

Т а б л и ц а 1

Основные сферы применения ОУС*

Сфера применения	Виды споров/конфликтных ситуаций	Методы	Преимущества/новые тренды
1	2	3	4
Электронная коммерция	Спам и мошенничество. Доменные споры (защита торговых марок, в том числе от оскорблений, киберсквоттинг**, тайпсквоттинг***). Дискриминация пользователей. Ложные отзывы о товарах и услугах. Качество и доставка товара, его итоговая стоимость и оплата	Предотвращение споров: Фильтры от спама. Анализ данных. Расширение спектра данных, обязательных для представления сторонами на платформах. Система типовых контрактов с оператором платформы. Интуитивно понятный дизайн. Система возврата средств. Дополнительные услуги для поставщиков и покупателей (страховка или системы доверительных платежей) Разрешение споров: Краудсорсинг – возможность ответа на отрицательные отзывы, общественный суд. ИИ-чат-боты и др. Автоматизированные переговоры	Разрешение споров при сделках с низкой стоимостью (миллионы споров, возникающих на цифровых платформах). Переход от разрешения споров человеком к алгоритмам, от соблюдения конфиденциальности данных пользователей к обработке данных для предотвращения и урегулирования споров в автоматическом режиме

* Составлено по: [2].

** Приобретение или регистрация перспективных доменных имен, созвучных с названиями известных торговых марок или компаний, либо красивых и легко запоминающихся для их перепродажи [1].

*** Регистрация доменных имен, близких по написанию с адресами популярных сайтов для перевода на сайты злоумышленников².

¹ Uniform Domain Name Dispute Resolution. ICANN. – URL: <https://www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-en> (дата обращения: 01.10.2020).

² Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» 22 декабря 2015 года. 70/186. – URL: https://zpp.rosпотребнадзор.ru/Show/File/19018/Резолюция%2070_186%20Ген.%20Ассамблеи%20ООН%20от%2022.12.2015.pdf (дата обращения: 01.10.2020).

Продолжение табл. 1

1	2	3	4
Здраво- охране- ние	Персональные дан- ные (ПД) пациентов: Утечки и несанкцио- нированное исполь- зование. Неточности в меди- цинских записях* и счетах**. Сложности переноса данных. Сложные и непонят- ные пользователям решения. Ошибки в кодах и ал- горитмах записей***. Генетическая дис- криминация	Предотвращение споров: Законодательные права: переносимость ПД; возможность изменения ПД в базах данных пациентами в случае ошибки в системе; запрет дискриминации на основа- нии генетической информации. Интероперабельность систем Разрешение споров: Платформы для внесения измене- ний в ПД субъектами ПД, например, AboutTheData.com (компания Asxion****). Платформы для анализа документов (медицинских счетов, медицинских карт), например, Copatient и ELAP с США	Переход к персонифицированной ме- дицине к «здрав- охранению по тре- бованию» в макси- мально быстром и простом виде; от формирования медицинских карт в одном учрежде- нии к формирова- нию медицинских карт на цифровых платформах с до- ступом разным участникам и орга- низациям
Социаль- ные ме- диа	Преследования, втор- жения в личную жизнь, распростране- ние ложной инфор- мации, обвинения, критические замеча- ния, негативные от- зывы, угрозы, рас- пространение чув- ствительных ПД (например, личной переписки) без согла- сия субъектов ПД. Доступ к аккаунтам умерших пользовате- лей и их материаль- ным активам. Реализация права на забвение*****	Предотвращение споров: Проактивная политика использова- ния сайтов. Боты для борьбы со спамом (анализ контента публикаций и их удаление при нарушении правил публикации). Автоматическое отключение чатов виртуальных игр. Запрет на публикацию дискримина- ционных, угрожающих и оскорби- тельных материалов. Блокировка и удаление аккаунтов преследователей и оскорбительного контента (в зависимости от плат- формы и требований юрисдикции инцидента) Разрешение споров: Шаблоны ответов/писем для само- стоятельного разрешения конфлик- тов пользователями. Команда сочувствующих, например, в Facebook по темам «Безопасность», «Ненависть и преследования», «До- ступ», «Оскорбительное содержание». Формы для запроса на осуществле- ние права на забвение на сайтах и обратной связи для сообщений о троллинге и преследованиях в Ин- тернете	Привлечение пси- хологов, невроло- гов и когнитивис- тов к разработке решений. Вовлеченность пользователей в разрешение кон- фликтов (группы сочувствующих)

* В США в 2010 г. обнаружены ошибки в 27% амбулаторных карт онкобольных, в 53% записей скорой медицинской помощи и 81–95% записях о состоянии здоровья пациентов.

** Около 80% медицинских счетов в США содержали ошибки в исследовательском периоде.

*** В США обнаружили ошибки в коде 321 300 записей системы медицинской помощи (2,7% из почти 11,9 млн записей).

**** В 2018 г. права на платформу перешли к LiveRamp, Inc. В данный момент разрабатывается новая платформа.

***** Право пользователей на удаление информации о себе из результатов поиска в Интернете.

О к о н ч а н и е т а б л. 1

1	2	3	4
Занятость	Удаленные работники, в том числе фрилансеры: приватность при работе на личном оборудовании в офисе и на служебном оборудовании дома; оплата труда и социальные гарантии. Упоминание компаний-работодателей в личных аккаунтах сотрудников в социальных сетях	Предотвращение споров: Типовые положения Трудового договора по порядку взаимодействия сотрудников в социальных сетях и в Интернете. Экосистема сервисов для взаимодействия работников и работодателей (например, оплата, ведение переписки и заключение контрактов) в HR-платформах. Разрешение споров: Специализированные внутренние платформы компаний для ОУС. Поддержка при инициации спора: типовые формы и др. Привлечение услуг независимых ОУС-платформ	Несмотря на большой спрос со стороны работников, работодатели и платформы редко выступают инициаторами обеспечения ОУС, перекладывая ответственность на работников и работодателей. На данном этапе основное внимание уделяется предотвращению споров
Государственная система, в том числе суды	Автоматизация судебных процедур. Гражданские дела, например, бракоразводные процессы. Налоговые споры. Правосудие для социально уязвимых групп населения	Предотвращение споров: Юридические базы данных. Электронное правительство (суд). ИИ для анализа данных о прошедших и текущих спорах для выявления закономерностей и предотвращения будущих споров Разрешение споров: Онлайн-помощники в заполнении официальных судебных заявлений и форм для их самостоятельной подачи истцом (иногда при дистанционной поддержке адвоката или юриста). Решения для разъяснения правовых норм пользователям. ОУС-решения для проведения судопроизводства	Переход от разрешения споров в физическом пространстве к цифровому (или частично цифровому). Переход от разрешения спора человеком к урегулированию спора автоматизированными системами; от конфиденциальности к сбору и анализу данных для предотвращения споров в будущем

Примечание: список не является исчерпывающим.

Для каждой формы ОУС может применяться отдельная технологическая система, которая индивидуализирует ход того или иного процесса – от полностью автоматизированной онлайн-платформы, использующей электронный чат или видео-конференц-связь (например, платформа TheMediationRoom.com), до использования исключительно асинхронной формы коммуникации, например, с помощью электронной почты (RisolviOnline.com).

Первый вариант, предусматривает проведение видеоконференций или онлайн-бесед, в ходе которых анализируются возможности урегулирования споров с посредником. Второй вариант предпочтителен при медиации, например, в финансовой среде. Используя систему предоставленных предложений, оппоненты договариваются о сумме, приемлемой для всех сторон, без необходимости организации непосредственной встречи.

Электронный арбитраж может принимать либо синхронную (например, Smartsettle), либо асинхронную форму (например, Settle Today).

Методы ОУС отличаются разными уровнями интеграции в процедуру урегулирования спора. Системы даже могут поддерживать стороны, выдвигая аргументы или оценивая степень их удовлетворенности на каждом этапе разбирательства. Использование передовых технологий позволяет создавать компьютерные алгоритмы, которые анализируют все вводимые в систему данные.

Чаще всего используются посредничество (74% компаний) и арбитраж (40% компаний). Следом за ними по популярности идут переговоры. Современные гибридные формы ОУС отличаются от классических моделей АУС тем, что основаны на избранных элементах инновационных и альтернативных совмещенных методах медиации и арбитража. Ведущими примерами являются Med-Arb и mini-trial [8].

Международные инициативы ОУС

Среди международных инициатив ОУС стоит отметить вклад таких организаций, как ICANN, Организация Объединенных Наций (ООН), Европейская Комиссия (ЕК) и Экономический форум Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества (АТЭС) (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

Международные инициативы ОУС

Название	Инициатор	Год	Краткое описание
1	2	3	4
Политика разрешения споров в сфере распределения доменных имен	ICANN	1999	Регулирование споров, связанных с доменными именами, IP-адресами и т. д.**
Рекомендации ОЭСР по урегулированию потребительских споров и выдаче компенсаций	ОЭСР	2007	Рекомендации по урегулированию потребительских споров как в онлайн-, так и в офлайн-формате***
Единая европейская процедура урегулирования малых претензий (ЕССР)*	ЕК	2009	Процедура вступила в силу для всех стран – членов ЕС. Предусмотрена для разрешения трансграничных конфликтов, размер которых не должен превышать 5 000 евро (не включая расходы)****

* Многие эксперты относят ЕССР к ОУС, однако данная процедура больше подходит под определение альтернативного регулирования споров (АУС), ставшего предтечей ОУС.

** Uniform Domain Name Dispute Resolution. ICANN. – URL: <https://www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-en> (дата обращения: 01.10.2020).

*** OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. OECD. – URL: <http://www.oecd.org/sti/consumer/38960101.pdf> (дата обращения: 01.10.2020).

**** European Small Claims Procedure. European Union. – URL: https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/european-small-claims-procedure/index_en.htm (дата обращения: 01.10.2020).

О к о н ч а н и е т а б л . 2

1	2	3	4
Регламент № 524/2013 относительно разрешения споров онлайн в сфере потребления	ЕК	2013	Положение создает основу платформы ОУС для регулирования споров, возникающих в ходе онлайн-торговли*
Технические комментарии ЮНСИТРАЛ по урегулированию споров в режиме онлайн	Комиссия ООН по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ)	2017	Комментарии и рекомендации по ОУС**
Рамочное соглашение АТЭС для совместного разрешения споров онлайн для малых и средних предприятий (МСП) в сфере B2B и соответствующие процедурные правила	АТЭС	2019	Соглашение формирует основные принципы ОУС в АТЭС, которые планируется применять на практике в рамках региональных пилотных проектов***

* Регламент № 524/2013 относительно онлайн разрешения споров в сфере потребления. Официальный сайт Федерального института медиации. – URL: http://fedim.ru/wp-content/uploads/2014/07/Regulation_EU_ODR_ru.pdf. (дата обращения: 01.10.2020).

** UNCITRAL Technical Comments on Online Dispute Resolution. – URL: http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf. (дата обращения: 01.10.2020).

*** APEC Collaborative Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border Business-to-Business Disputes, Endorsed. – URL: http://mddb.apec.org/Documents/2019/EC/EC2/19_ec2_022.pdf. Available at: (дата обращения: 01.10.2020).

В 2015 г. ООН пересмотрела резолюцию по защите интересов потребителей. Были внесены изменения в пункт 11 статьи IV, касающиеся онлайн-защиты прав потребителей, и пункт 11 f статьи IV относительно порядка рассмотрения претензий потребителей и ведения споров с потребителями¹. Это дает дополнительное обоснование для установления требований к компаниям по внедрению механизмов ОУС.

Национальные инициативы ОУС

В настоящее время законодательных и пилотных инициатив отдельных государств существует не так много, однако их список постоянно пополняется. Прежде всего стоит обратить внимание на инициативы Канады, Китая, и США, активно развивающих законодательную базу ОУС в своих странах (табл. 3). Следует отметить, что список не является исчерпывающим.

¹ Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» 22 декабря 2015 года. 70/186. – URL: https://zpp.rosпотреbnadzor.ru/Show/File/19018/Резолюция%2070_186%20Ген.%20Ассамблеи%20ООН%20от%2022.12.2015.pdf (дата обращения: 01.10.2020).

Т а б л и ц а 3

Национальные инициативы по ОУС

Название	Инициатор	Год	Краткое описание
Центр разрешения споров по доменным именам Китайской международной экономической и торговой арбитражной комиссии (The Domain Name Dispute Resolution Center of CIETAC)	КНР	2000	Урегулирование споров в сфере B2B, однако дела в сферах B2C и C2C также встречаются
Судебная система нового поколения	Израиль	2008	Онлайн-система подачи документов и ведения дел. В настоящее время внедряется в израильских гражданских судах*
Основные стандарты практики разрешения споров онлайн	США	2009	Рекомендации по эффективному ОУС на основе анализа международных практик. Не имеет законодательной силы, положения носят исключительно рекомендательный характер**
Закон о судебном разрешении гражданских споров	Британская Колумбия (Канада)	2012	Основа для первого онлайн-суда по разрешению гражданских и дорожно-транспортных споров***
Интернет-суд	Гуанчжоу, Пекин (КНР)	2017–2018	Дела в сфере электронной коммерции, прав собственности, авторских прав, доменных имен, кражи или фальсификации ПД, финансовых операций****
Положения по ряду вопросов, связанных с рассмотрением дел интернет-судами	Верховный суд КНР	2018	Документ определяет сферу ответственности интернет-судов*****
Муниципальный суд Франклина	США	2018	Онлайн-переговоры и медиация для небольших кейсов (налоги и др.)*****

* Rabinovich-Einy O. Reflecting on ODR: The Israeli Example. Researchgate. – URL: https://www.researchgate.net/profile/Orna_Rabinovich-Einy/publication/221172969_Reflecting_on_ODR_The_Israeli_Example/links/0deec5373ad028ecae000000/Reflecting-on-ODR-The-Israeli-Example.pdf (дата обращения: 01.10.2020).

** Uniform Domain Name Dispute Resolution. ICANN. – URL: <https://www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-en> (дата обращения: 01.10.2020).

*** Civil Resolution Tribunal. – URL: <https://civilresolutionbc.ca> (дата обращения: 01.10.2020).

**** China Establishes First Cyber-Court. China law blog. – URL: <https://www.chinalawblog.com/2017/08/china-establishes-first-cyber-court.html> (дата обращения: 01.10.2020).

***** Provisions on a Range of Issues Related to Online Dispute Resolution in China. The Supreme People's Court of the People's Republic of China. – URL: <http://www.court.gov.cn/zixun-xiangqing-116981.html> (дата обращения: 01.10.2020).

***** Franklin Municipal Court. – URL: <https://www.franklinmunicipalcourt.com/> (дата обращения: 01.10.2020).

Стоит рассмотреть инициативы японского правительства по внедрению ОУС в гражданских судах. Несмотря на то, что Япония – это страна с развитой рыночной экономикой, здесь до сих пор отсутствует законодательное регулирование и практика ODR. Тем не менее японское правительство планирует создание онлайн-системы разрешения гражданских споров, таких как разводы, и споры, возникшие в результате ДТП. Сейчас рассматривается вопрос о внедрении нового поколения юридических услуг с ИИ.

Частные инициативы по внедрению ОУС

Частные инициативы по внедрению ОУС в основном сосредоточены на разрешении споров, связанных с электронной коммерцией, так как споры в интернет-торговле не носят личностного характера, и поэтому методы ОУС, свободные от прямого взаимодействия, являются эффективными инструментами для их разрешения. Помимо этого, во многих странах, где ОУС пока не так широко распространено, многие коммерческие организации занимаются распространением информации об ОУС, а также продвижением идей внедрения этого способа урегулирования споров на государственном уровне.

В табл. 4 отмечены некоторые частные инициативы, касающиеся внедрения ОУС в некоторых странах. В основном это продвижение использования ОУС, разработки решений для электронной коммерции и АУС в досудебном порядке.

Т а б л и ц а 4

Примеры частных инициатив ОУС

Инициатива/компания/организация	Страна	Описание инициативы
1	2	3
Benoaam	Израиль	Онлайн-арбитражная система для страхования. Предназначена для урегулирования суброгационных требований между страховыми компаниями по возмещению имущественного ущерба, причиненного в результате ДТП
PARLe	Канада	Платформа позволила рассмотреть более 4 тыс. кейсов B2C за первые 22 месяца работы (67,8% были урегулированы). Данная онлайн-платформа предоставляет конфликтующим сторонам новый инструмент для содействия урегулированию споров посредством персонализированной поддержки на каждом этапе процесса на платформе, доступной 24 часа в сутки 7 дней в неделю
Alibaba	Китай	Система разрешения споров пользователями в несколько этапов: 1. Автоматизированные переговоры. 2. Система жюри из числа пользователей-волонтеров. 3. Разрешение спора с помощью клиентской службы (99% споров разрешаются, не доходя до 3-го этапа). Участникам-волонтерам выдаются положительные репутационные кредиты. Платформа использует систему кредитного рейтинга, основанного на оценке финансовой и неколичественной информации [2]
eBay	США	Центр по разрешению конфликтов, возникающих в процессе совершения сделок. Согласно последним данным за 2014 г., центр помогает решать около 60 млн споров ежегодно
CyberSettle	США	Разрешение споров, возникающих на основе сделок, совершенных с использованием портала eBay и других аукционных платформ

О к о н ч а н и е т а б л . 4

1	2	3
Modria.com	США	Данный портал, как и предыдущий, занимается разрешением споров, возникающих на основе сделок, совершенных с использованием портала eВау и других аукционных платформ
Японская потребительская сеть (бывшая NCOS)	Япония	Создана в 2003 г. с целью продвижения интереса потребителей к таким стандартам, как стандарты Международной организации по стандартизации (ISO) и японским промышленным стандартам (JIS)*. В 2014 г. была переименована в Японскую потребительскую сеть (JACONET), а начиная с 2016 г., активно призывала японское правительство к внедрению ОУС в стране на различных уровнях [5]

* Японские промышленные стандарты, набор требований, используемых в промышленности Японии. Процесс стандартизации координируется Комитетом по промышленным стандартам Японии.

В некоторых странах дискуссия относительно внедрения решений ОУС только началась¹. Например, в Индии обсуждают возможность запуска платформы ОУС на ИИ для повышения безопасности электронных платежей [6].

Инициативы ОУС в России и ЕАЭС

В России, как и в большинстве других странах мира, ОУС находится на стадии развития и внедрения. Инициатива продвижения данных методов урегулирования споров исходит в основном от общественных и государственных организаций. Исходя из наблюдений профильных экспертов, российские компании не спешат обращаться к ОУС, предпочитая использовать более традиционные методы рассмотрения жалоб потребителей. Фактически большинство из них рассматриваются в ручном режиме, когда потребители могут обратиться через системы отзывов и предложений, а также контактные центры и горячие линии. Одно из наиболее распространенных внедряемых новых решений – чат-боты для ответа на наиболее распространенные вопросы на сайтах и использование голосовых помощников при обработке звонков в службы поддержки клиентов. Согласно паспорту федеральной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», одними из немногих представителей бизнеса, участвующих в обсуждении ОУС, являются Ассоциация компаний интернет-торговли (АКИТ) и ООО «Яндекс.Маркет».

Что касается необходимой нормативно-правовой базы, то она начала формироваться в России намного позднее по сравнению с другими развитыми и развивающимися странами. Первым шагом стало при-

¹ ODR: The Future of Dispute Resolution in India // Centre for Legal Policy. – URL: <https://vidhilegalpolicy.in/research/the-future-of-dispute-resolution-in-india/> (дата обращения: 01.10.2020).

нятие Федерального закона Российской Федерации № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в 2010 г. Следующим шагом стало внесение предложений о создании нормативно-правовой основы ОУС в задачи программы «Цифровая экономика Российской Федерации». В результате в ходе обсуждений соответствующих предложений под руководством Министерства юстиции Российской Федерации был сформирован законопроект по внесению изменений в Федеральный закон «О защите прав потребителей» и в вышеупомянутый Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»¹. Проект закона был разработан в результате совместной работы представителей профильных министерств, Роспотребнадзора, а также заинтересованных общественных и частных организаций. Он учитывает рекомендации ОЭСР по использованию инструментария ОУС для защиты потребителей, задействованных в интернет-торговле и технические комментарии ЮНСИТРАЛ, перечисленные в списке международных инициатив (см.: табл. 2). В настоящее время он прошел общественные обсуждения, однако по состоянию на начало ноября 2020 г. законопроект не был опубликован. В лице правительства и экспертного сообщества Россия принимала и принимает активное участие в международной деятельности по данному вопросу. Ведутся обсуждения по перспективам развития и внедрения ОУС в ЕАЭС [3].

Несмотря на то что законодательная база регулирования ОУС в нашей стране до сих пор окончательно не оформлена, начиная с 2015 г. в России стали появляться отдельные ОУС-платформы и решения. Так, например, уже некоторое время действует система онлайн-арбитража (online.arbitrations.ru). Она позволяет подавать, передавать, обрабатывать и хранить документы, необходимые для урегулирования конфликтов при помощи арбитража, по специальным защищенным каналам связи, согласно Регламенту онлайн-арбитража Арбитражной ассоциации (РАА). Регламент онлайн-арбитража вступил в силу с 1 октября 2015 г. (с изменениями и дополнениями от 14 марта 2017 г.).

Для подготовки компетентными органами отзыва нет необходимости в проведении слушания. Достаточно предоставить документы и пояснения сторон в режиме онлайн. Процедура занимает 60 дней и проводится единоличными арбитрами, назначенными РАА. Документ с решением легализуется посредством электронных подписей арбитра и РАА и направляется сторонам в электронном виде. Данная система значительно упрощает арбитражные процедуры, особенно в случае разбирательств с

¹ Минюст России намерен ввести альтернативные механизмы онлайн-урегулирования споров. Информационно-правовой портал Гарант. – URL: <https://www.garant.ru/news/1274189/> (дата обращения: 01.10.2020).

участием иностранных партнеров, получающих возможность выбора применимого права при обращении к ОУС и т. д.

В Ямало-Ненецком автономном округе (ЯНАО) предусмотрена подача документов в Мировой суд в электронном виде.

Помимо этого, в России существует несколько онлайн-сервисов, предлагающих решения в сфере ОУС, среди которых можно назвать:

- family.emediator.ru – услуги медиации в семейных конфликтах или в ходе бракоразводных процедур. Содержит модуль для начала переговоров на начальных этапах вышеуказанных разбирательств;
- dogovor.emediator.ru – сервис для онлайн-разрешения коммерческих споров;
- debetok.ru – сервис по взысканию дебиторской задолженности онлайн, благодаря которому удалось вернуть в общей сложности 18 821 076 рублей.

ОУС в период пандемии COVID-19

Всемирная пандемия коронавируса показала важность механизмов ОУС для гармоничного развития общества. Увеличилось количество онлайн-споров из-за возросшего спроса на электронную коммерцию и перевода многих деловых процессов в онлайн-формат. В условиях пандемии ускорились процессы применения ОУС для разрешения традиционных споров [2].

Суды всего мира отреагировали на вспышку COVID-19. В то время как некоторые суды пытались использовать дистанционное участие в видеоконференциях для уменьшения задержек в принятии решений по различным спорам, другие предпочли отложить все разбирательства, сочтенные несущественными, до улучшения обстановки с распространением коронавируса. Многие суды были вынуждены перевести работу в онлайн-формат в условиях невозможности проведения традиционных заседаний.

В связи с кризисом коронавируса Американская арбитражная ассоциация (ААА)¹, международный отдел ААА, Международный центр по урегулированию споров², Международный центр по урегулированию инвестиционных споров и Сингапурский международный арбитражный центр³ издали руководство по использованию видео-конференц-связи для

¹ COVID-19 Update, American Arbitration Association- International Centre for Dispute Resolution. The International Centre for Dispute Resolution of the American Arbitration Association (AAA-ICDR). – URL: https://go.adr.org/covid19.html?_ga=2.128862348.686453586.1584112272-260696787.1566227680 (дата обращения: 01.10.2020).

² A Brief Guide to Online Hearings at ICSID. ICSID News Release. // International Centre for Settlement of Investment Disputes (ICSID). URL: <https://icsid.worldbank.org/news-and-events/news-releases/brief-guide-online-hearings-icsid> (дата обращения: 01.10.2020).

³ COVID-19 Information for SIAC Users, Singapore International Arbitration Centre. Singapore International Arbitration Centre (SIAC). – URL: <https://www.siac.org.sg/images/>

дистанционного участия в слушаниях. Эти учреждения обратили внимание на рост числа слушаний в режиме онлайн еще до начала кризиса и в связи с этим разработали надежные системы и подготовили персонал, обучив сотрудников работе с такими процессами. Помимо видеоконференций, Торговая палата Стокгольма¹ и Лондонский суд международного арбитража, недавно выпустили руководство по использованию полностью оцифрованных систем управления делами. В Гонконге был дан старт полноценной работе Международного центра ОУС (eBRAM International Online Dispute Resolution Centre Limited (eBRAM)), включая специальную программу ОУС для споров, связанных с COVID-19².

Стоит отметить, что в России были также приняты меры адаптации к наиболее острой фазе пандемии коронавируса. В первую очередь, был приостановлен личный прием граждан в судах, было также рекомендовано подавать процессуальные документы с помощью почты и в электронном виде, очно рассматривать дела безотлагательного характера в порядке приказного и упрощенного производства, а также дела, в которых личное участие сторон в судебном заседании не является обязательным. С соблюдением этих рекомендаций суды в период с 18 марта по 20 апреля 2020 г. рассмотрели свыше 2 млн дел и материалов.

Согласно статистике Верховного Суда Российской Федерации, повысилась востребованность электронных ресурсов судебной системы: в период с 18 марта по 20 апреля 2020 г. в суды поступили 225,2 тыс. документов в электронном виде – в полтора раза или на 77,3 тыс. документов больше, чем за аналогичный период 2019 г. – 147,9 тыс. электронных документов. Кроме того, в период с 18 марта по 20 апреля 2020 г. проведено 8 тыс. судебных заседаний с использованием систем видео-конференц-связи³.

Выводы

1. ОУС становится неотъемлемой частью экосистемы взаимодействия людей и других участников в цифровом пространстве на качественно новом уровне, недоступном ранее.

2. ОУС применяется только для отдельных видов споров в мировой практике. Чаще всего ОУС используется для решения гражданских

stories/press_release/2020/[ANNOUNCEMENT]%20COVID-19%20Information%20for%20SIAC%20Users.pdf (дата обращения: 01.10.2020).

¹ COVID-19: How the SCC is Responding. Stockholm Chamber of Commerce (SCC). – URL: <https://sccinstitute.com/about-the-scc/news/2020/covid-19-how-the-scc-is-responding/> (дата обращения: 01.10.2020).

² eBRAM International Online Dispute Resolution Centre Limited (eBRAM). – URL: https://www.ebram.org/covid_19_odr.html (дата обращения: 01.10.2020).

³ Работа отечественных судов в условиях пандемии. Официальный сайт Верховного Суда РФ. – URL: http://www.supcourt.ru/press_center/news/28858/ (дата обращения: 01.10.2020).

дел и разбирательств в случае небольших кейсов, а также в качестве механизма для досудебного решения спора. Использование онлайн-инструментов меняет правила общения, лишая его прямого характера и привычных вербальных элементов. На данном этапе ОУС все еще является достаточно новым инструментом правосудия, а коммуникации в процессе обезличенного и неперсонифицированного разрешения споров непривычными. Тем не менее такой инструмент, как ОУС, уже начал доказывать свою полезность и эффективность в процессе разрешения, как традиционных споров, так и споров нового типа.

3. Отсутствие прямого контакта приводит к снижению личной динамики, степени вовлеченности в общий процесс и проблемам с созданием соответствующих психологических связей участников спора, что в свою очередь может привести к отсутствию желания урегулировать его мирным путем. Психологический аспект построения доверия между сторонами спора может не сработать в случае удаленного общения. В виртуальной реальности важно укреплять высокий уровень доверия к посредникам, а также к используемым ИТ-решениям, создавая тем самым прочную основу для посреднической деятельности.

4. Существуют определенные проблемы с осведомленностью общества о возникающих новых инструментах разрешения споров. Многие организации, предлагающие решения в сфере ОУС, остаются неизвестными для широкой общественности. Одним из шагов в правильном направлении могло бы стать создание центрального учреждения для координации создания сети субъектов, предоставляющих внесудебные методы урегулирования споров в каждой стране, где такие услуги уже распространены и используются. Одним из возможных решений существующей проблемы может стать привлечение внимания общества к ОУС со стороны властей. Например, в России это могло бы быть распространение информации об ОУС Министерством экономического развития Российской Федерации, Роспотребнадзором и другими заинтересованными органами.

5. Система ОУС должна включать не только методы урегулирования споров, но и способы их предотвращения, а значит и борьбы с мошенническими практиками в Интернете. С развитием ОУС в России и в мире необходимо формировать новую культуру взаимодействия в Интернете между участниками системы на принципах максимальной честности, прозрачности и ответственности друг перед другом.

6. Внедрение ОУС откроет дорогу к правосудию нового типа: открытому, прозрачному, доступному, справедливому, беспристрастному, основанному на вечных человеческих ценностях, а также станет инструментом для повышения грамотности, взаимоуважения и ответственности всех участников взаимодействия в цифровом пространстве.

Список литературы

1. Будагова М. М. Киберсквоттинг как вид недобросовестного использования доменного имени // Вестник РГГУ. – Серия: экономика. Управление. Право. – 2013. – № 19 (120). – С. 162–167.
2. Катч И., Рабинович-Эйни О. Цифровое правосудие. Интернет-технологии разрешения споров : пер. с англ. – М. : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2018.
3. Кутовая А.Н., Хаджи (Кудакаева) К. Р. Онлайн-урегулирование споров: международные и российские практики // Мониторинг актуальных событий в области международной торговли : научный обзор (июль 2019). – М. : Изд-во Всероссийской внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации, 2019.
4. Ahalt A. M. M. What You Should Know about Online Dispute Resolution // The Practical Litigator. – 2009. – March. – P. 21–23.
5. New Japanese Report on ODR. National Center for Technology and Dispute Resolution. – URL: <http://odr.info/new-japanese-report-on-odr/> (дата обращения: 01.10.2020).
6. Report of the High-Level Committee on Deepening of Digital Payments. Reserve Bank of India. – URL: <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/PublicationReport/Pdfs/CDDP03062019634B0EEF3F7144C3B65360B280E420AC.PDF> (дата обращения: 01.10.2020).
7. Rabinovich-Einy O. Reflecting on ODR: The Israeli Example // Researchgate. – 2008. – January. – URL: https://www.researchgate.net/profile/Orna_Rabinovich-Einy/publication/221172969_Reflecting_on_ODR_The_Israeli_Example/links/0deec5373ad028ecae000000/Reflecting-on-ODR-The-Israeli-Example.pdf (дата обращения: 01.10.2020).
8. William H., Ross D. E. C. Hybrid Forms of Third-Party Dispute Resolution: Theoretical Implications of Combining Mediation and Arbitration // Academy of Management Review. – 2000. – Vol. 25. – N. 2. – P. 416–427.

References

1. Budagova M. M. Kiberskvotting kak vid nedobrosovestnogo ispolzovaniya domennogo imeni [Cybersquatting as a Type of Dishonest Use of the Domein Name], *Vestnik RGGU. Seriya: Ekonomika. Upravlenie. Pravo*, 2013, N 19 (120), pp. 162–167. (In Russ.).
2. Katch I., Rabinovich-Eyni O. Tsifrovoe pravosudie. Internet-tekhnologii razresheniya sporov [Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes], translated from English. Moscow, Interregional Center for Management and Political Consulting, 2018. (In Russ.).
3. Kutovaya A. N., Khadzhi (Kudakaeva) K. R. Onlayn-uregulirovanie sporov: mezhdunarodnye i rossiyskie praktiki [Online Dispute Resolution:

International and Russian Practices], *Monitoring aktualnykh sobytiy v oblasti mezhdunarodnoy trgovli : nauchnyy obzor* (June 2019) [Monitoring of the Current Developments in the Foreign Trade, scientific review (June 2019)]. Moscow, All-Russian Foreign Trade Publishing House of the Ministry of Economic Development of the Russian Federation, 2019. (In Russ.).

4. Ahalt A. M. M. What You Should Know about Online Dispute Resolution, *The Practical Litigator*, 2009, March, pp. 21–23.

5. New Japanese Report on ODR. National Center for Technology and Dispute Resolution. Available at: <http://odr.info/new-japanese-report-on-odr/> (accessed 01.10.2020).

6. Report of the High-Level Committee on Deepening of Digital Payments. Reserve Bank of India. Available at: <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/PublicationReport/Pdfs/CDDP03062019634B0EEF3F7144C3B65360B280E420AC.PDF> (accessed 01.10.2020).

7. Rabinovich-Einy O. Reflecting on ODR: The Israeli Example, *Researchgate*, 2008, January. Available at: https://www.researchgate.net/profile/Orna_Rabinovich-Einy/publication/221172969_Reflecting_on_ODR_The_Israeli_Example/links/0deec5373ad028ecae000000/Reflecting-on-ODR-The-Israeli-Example.pdf (accessed 01.10.2020).

8. William H., Ross D. E. C. Hybrid Forms of Third-Party Dispute Resolution: Theoretical Implications of Combining Mediation and Arbitration, *Academy of Management Review*, 2000, Vol. 25, No. 2, pp. 416–427.

Сведения об авторах

Анна Николаевна Кутовая

аналитик Центра исследований интеграции Института международной экономики и финансов ВАВТ.
Адрес: Всероссийская академия внешней торговли Минэкономразвития России, 119285, Москва, Воробьевское шоссе, 6А.
E-mail: annkutovaya@yandex.ru

Каринэ Рафаэлевна Хаджи

научный сотрудник Российского центра исследований АТЭС РАНХиГС и ВАВТ.
Адрес: Российский центр исследований АТЭС, 119034, Москва, Пречистенская наб., 11; Всероссийская академия внешней торговли Минэкономразвития России, Москва, Воробьевское шоссе, 6А.
E-mail: k.khadzhi@vavt.ru

Information about the authors

Anna N. Kutovaya

Analyst at the Centre for Integration Studies of the Institute for International Economics and Finance of RFTA.
Address: Russian Foreign Trade Academy of the Russian Ministry of Economic Development, 6A Vorobyevskoe Shosse, Moscow, 119285. Russian Federation.
E-mail: annkutovaya@yandex.ru.

Karine R. Khadzhi

Researcher at the Russian APEC Study Center RANEP and RFTA.
Address: Russian APEC Study Center, 11 Prechistenskaya nab., Moscow, 119034; Russian Foreign Trade Academy of the Russian Ministry of Economic Development, 6A Vorobyevskoe Shosse, Moscow, 119285. Russian Federation.
E-mail: k.khadzhi@vavt.ru.