

УДК 346.9

Мазаракі Н.А.

К.Ю.Н.,

доцент кафедри міжнародного приватного, цивільного та комерційного права  
Київський національний торговельно-економічний університет

## ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ОНЛАЙН: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНІ

**Постановка проблеми.** Глобалізація, розвиток та всепоглинаюче проникнення в усі сфери суспільного життя інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема невпинне зростання обсягів електронної торгівлі, призводять до необхідності запровадження сучасних технологічних рішень до нових форм наявних сфер діяльності, удосконалення правової системи держав. Вказане справедливо і для методів вирішення спорів, адже спори, що виникають у сфері онлайн-відносин, мають свої особливості, які практично унеможливають вирішення таких спорів традиційними методами.

У світі стрімко розвиваються різноманітні форми вирішення спорів онлайн (англійський термін – Online Dispute Resolution, ODR), формується відповідна законодавча база. Україна не може залишатися осторонь цих процесів, тому що наявність ефективних та сучасних методів вирішення спорів є запорукою інвестиційної привабливості держави, формування здорового клімату в економічній сфері, формування високих стандартів підприємницької діяльності та зниження рівня конфліктності у суспільстві.

Тому на часі є дослідження сучасного стану та тенденцій розвитку методів вирішення спорів онлайн (далі – ВСО) з метою оцінки перспектив запровадження таких практик в Україні.

**Огляд останніх досліджень і публікацій.** Незважаючи на новітність цієї тематики, окремі українські науковці вже опублікували результати своїх досліджень із вирішення спорів у мережі Інтернет: В. Палатай, Р. Ханик-Посполітак, І. Ізарова. Ці публікації узагальнюють досвід регулювання ВСО на рівні Європейського Союзу, у США, пропонують

висновки щодо можливостей запровадження ВСО в Україні. Закордонні дослідники вивчають сутність ВСО, місце таких видів вирішення спорів у системі альтернативних методів спорів та забезпеченні доступу громадян до правосуддя загалом, недоліки та перспективи окремих видів ВСО тощо. Варто зробити наголос на працях Е. Катша (Ethan Katsh), О. Рабінович-Ейні (Orna Rabinovich-Eini), Дж. Ріфкін (Janet Rifkin), К. Манія (Karolina Mania), К. Рула (Colin Rule).

**Формулювання завдань дослідження.** Метою статті є аналіз поняття та форм вирішення спорів онлайн, формулювання висновків щодо придатності та можливостей запровадження таких практик в Україні.

**Виклад основного матеріалу.** В українських реаліях застосування позасудових, альтернативних методів вирішення спорів, на жаль, ще перебуває на стадії зародження. Водночас не можна не зазначити намагання створити законодавчу базу медіації (Проект Закону України «Про медіацію» № 3665 від 17.12.2015 р.) [1], врегулювання спорів за участю судді (Проект Закону про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів № 6232 від 23.03.2017 р.) [2].

В іноземних країнах ВСО розвивається динамічно, функціонує велика кількість приватних та державних онлайн-платформ вирішення спорів, триває процес правового урегулювання таких методів вирішення спорів, зокрема, на міжнародному (UNCITRAL) та наднаціональ-

ному рівнях (ЄС). Зокрема, у 2017 р. Комісія ООН із права міжнародної торгівлі прийняла «Технічні коментарі з урегулювання спорів у режимі онлайн», які визначають принципи та етапи процедури ВСО, інші важливі моменти такого виду вирішення спорів [3].

Родоначальниками ВСО вважають Е. Катша та Дж. Ріфкін, які запровадили онлайн-медіацію шляхом електронного листування між сторонами спору та медіатором у Центрі інформаційних технологій Масачусетського університету, а потім пристосували таку форму ВСО для порталу електронних аукціонів Ebay (1998–1999 рр.). Взагалі історія розвитку методів вирішення спорів онлайн вже нараховує близько 30 років, а дослідники поділяють її на 4 етапи:

1) 1990–1996 рр. – етап запровадження та тестування електронних рішень щодо порядку вирішення спорів;

2) 1997–1998 рр. – поява перших комерційних веб-порталів, які пропонували послуги з вирішення спорів онлайн;

3) 1999–2000 рр. – розвиток ВСО у сфері електронної торгівлі;

4) з 2001 р. – інституційний етап запровадження методів вирішення спорів онлайн у судах та органах влади [4].

Для того, щоб збагнути зміст та сутність поняття ВСО, варто проаналізувати висновки іноземних дослідників та виділити його характерні риси.

Е. ван дер Хойвель вважає, що ВСО є збірним терміном, який використовується на міжнародному рівні для різноманітних форм розв'язання спорів онлайн із використанням альтернативних методів вирішення спорів. ВСО доповнює наявні альтернативні методи вирішення спорів на основі припущення, що окремі спори (особливо ті, що виникли під час онлайн-діяльності) можуть бути швидко та належним чином вирішені в інтернеті [5].

На думку К. Манія, ВСО – це застосування інформаційно-комунікаційних технологій із метою попередження, управління та вирішення спорів [4].

Інтернет-енциклопедія наводить таке визначення терміна: ВСО – це застосування практик та теорій альтернативних методів вирішення спорів разом із мережевими інформаційними технологіями для врегулювання конфліктів. До ВСО, в першу чергу, належать медіація, переговори, системи арбітражу, а також системи управління інформацією для неформального врегулювання конфліктів між фізичними та юридичними особами [6].

Також висловлюються погляди, що ВСО – це застосування альтернативних методів вирішення спорів у поєднанні з перевагами, що надає доступність та стрімкий ріст інтернет-технологій [7].

Технічні рекомендації з урегулювання спорів у режимі онлайн Комісії з ООН із права міжнародної торгівлі визначають ВСО як «механізм врегулювання спорів шляхом використання електронних повідомлень та інших інформаційно-комунікаційних технологій» [3].

На основі наведених визначень можна сформулювати основні ознаки ВСО:

– це позасудовий, альтернативний метод вирішення спорів;

– вирішенню онлайн підлягають спори, що виникли й у процесі дій у мережі Інтернет, і поза нею (насамперед, незначні за грошовим виміром спори, спори за участю споживачів, у сфері електронної комерції, спори, в яких права сторін визначені однозначними законодавчими нормами, спори, стандартні для тієї чи іншої сфери діяльності тощо);

– використання відомих методів вирішення спорів: медіація, арбітраж, переговори, посередництво, примирення. При цьому буде справедливим вважати, що розв'язання спору відбулося онлайн, коли повністю чи більшою мірою для цього були використані електронні засоби чи мережа Інтернет;

– застосування різноманітних електронних засобів та платформ. Цікавою є думка відомих дослідників ВСО Е. Катша та Дж. Ріфкін, що інформаційно-комунікаційні технології є «четвертою стороною спору» поряд зі сторонами спору та третьою нейтральною стороною (по-

середником, медіатором тощо). Хоча насправді, третя сторона використовує «четверту сторону» як асистента процедури вирішення спору [8].

Також вважаємо неправильним ототожнювати комп'ютеризацію діяльності органів судової влади із ВСО. Звісно, інформаційно-комунікаційні технології широко використовуються у судочинстві та адміністративній роботі судів як заміна паперового документообігу, але процедура судочинства та вирішення спорів не змінюється суттєвим чином.

Нині сформувалося чотири типи систем ВСО:

- врегулювання фінансових претензій онлайн за допомогою експертної системи;
- онлайн-арбітраж (розв'язання спорів на спеціалізованому вебсайті за допомогою кваліфікованих арбітрів);
- онлайн-розгляд скарг споживачів (за допомогою електронного листування);
- онлайн-медіація (розв'язання спорів на спеціалізованому вебсайті за допомогою кваліфікованих медіаторів) [5].

При цьому вибір на користь тієї чи іншої системи ВСО залежить від того, ким виступають сторони спору, та від природи самого спору. З цієї точки зору спори, що підлягають вирішенню онлайн, можна класифікувати таким чином:

1) між юридичними особами – суб'єктами підприємницької діяльності (Business to Business, B2B). Такі спори здебільшого вирішуються за допомогою онлайн-арбітражу;

2) між юридичними особами – суб'єктами підприємницької діяльності та споживачами (Business to Consumer, B2C) (найбільш поширений вид спорів, з огляду на стрімкий ріст обсягів електронної торгівлі, сума таких спорів зазвичай є порівняно невисокою);

3) між споживачами-фізичними особами (Consumer to Consumer, C2C) (наприклад, під час купівлі-продажу товарів, що були у вжитку, при цьому вебсайт, на якому здійснювалася операція з купівлі-продажу, не є стороною спору, а є фасилітатором вирішення спору). Зокрема, за допомогою ресурсів Центру вирішення спорів веб-порталу Ебай щорічно розв'язується понад 60 мільйонів спорів на рік.

Варто зауважити, що увага до методів вирішення спорів онлайн зумовлена, насамперед, потенційними можливостями ВСО у більш ефективному, швидкому та зручному вирішенні спорів, ніж у судовому порядку. Головним чином це стосується і транскордонних спорів, коли сторонам практично неможливо зустрітися очно. ВСО притаманні і переваги альтернативних методів спорів загалом, у першу чергу, задоволення інтересів та потреб сторін спору, збереження взаємовідносин сторін. ВСО створює механізм зворотного зв'язку між покупцем і продавцем, що дає змогу продавцям своєчасно реагувати на зауваження покупців, зберегти репутацію і відносини з покупцем, що призводить до зростання електронної комерції.

Звичайно, для України тема ВСО досить нова. Але в США і країнах ЄС ВСО вже давно застосовується, і це треба враховувати в разі планування виходу на ці ринки, вчинення фізичними та юридичними особами транскордонних угод онлайн.

Водночас механізми ВСО не позбавлені недоліків, серед яких варто виділити: очікувану недовіру з боку сторін спору щодо надійності та ефективності новітніх методів вирішення спорів, відсутність у законодавстві багатьох держав положень щодо обов'язковості медіаційних угод, суб'єктивні чинники (відсутність особистої комунікації сторін та можливі непорозуміння щодо їх позицій та інтересів).

**Висновки.** На основі вищевикладеного можна сформулювати таке визначення поняття «вирішення спорів онлайн»: це окрема група альтернативних методів вирішення спорів, заснована на використанні спеціального програмного забезпечення та комп'ютерних мереж.

Розширення спектру методів вирішення спорів відповідає змінам в умовах здійснення комерційної діяльності і взагалі життя людей, коли віртуальна діяльність замінює чи доповнює реальну. Тому поява онлайн-платформ та сервісів із ВСО є об'єктивно зумовленим процесом, коли особиста комунікація між людьми замінюється віртуальною, а можливості

комп'ютерів дають змогу замінювати людей окремих професій. Науково-технічний прогрес у галузі розробки онлайн-платформ для ВСО має удосконалити процедури та якість вирішення спорів і сприяти їх попередженню, узагальнюючи статистику щодо причин, суті та порядку вирішення спорів.

Тому запровадження ВСО в Україні є неминучим, чому мають передувати дослідження цього феномена в теоретичному та практичному плані, формування обізнаності населення у можливостях вирішення спорів онлайн та створення відповідної рамкової законодавчої бази.

#### **Анотація**

Стаття присвячена аналізу новітніх тенденцій у сфері вирішення спорів – методам вирішення спорів онлайн. Проаналізовані характерні риси таких методів, і на основі цього сформульоване авторське визначення поняття «вирішення спорів онлайн». Також узагальнені основні типи методів вирішення спорів онлайн та види спорів, які потенційно можуть бути вирішені онлайн. Зроблено висновок про необхідність подальших досліджень у цій сфері з метою сприяння запровадженню методів вирішення спорів онлайн в Україні.

**Ключові слова:** вирішення спорів онлайн, альтернативні методи вирішення спорів, медіація, спір.

#### **Аннотация**

Статья посвящена анализу новейших тенденций в сфере разрешения споров – методам разрешения споров онлайн. Проанализированы характерные черты таких методов, и на основе этого сформулировано авторское определение понятия «разрешение споров онлайн». Также обобщены основные типы методов разрешения споров онлайн и виды споров, которые могут быть решены онлайн. Сделан вывод о необходимости дальнейших исследований в этой сфере с целью содействия внедрению методов разрешения споров онлайн в Украине.

**Ключевые слова:** разрешение споров онлайн, альтернативные методы разрешения споров, медиация, спор.

#### **Mazaraki N. Online dispute resolution: world experience and perspectives for Ukraine Summary**

The article is devoted to the analysis of the latest trends in dispute resolution – online dispute resolution. The characteristic features of such methods are analyzed and on the basis of this author's definition of the concept of “dispute resolution online” is formulated. It also summarizes the main types of online dispute resolution and types of disputes that can potentially be solved online. The conclusion is made on the need for further research in this area in order to facilitate the implementation of online dispute resolution in Ukraine.

**Key words:** online dispute resolution, alternative dispute resolution, mediation, dispute.

#### **Список використаних джерел:**

1. Про медіацію : Проект Закону України від 17.12.2015 р. № 3665 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=57463](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463).
2. Проект Закону про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів від 23.03.2017 р. № 6232 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=61415](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=61415).

3. Технические комментарии ЮНСИТРАЛ по урегулированию споров в режиме онлайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/odr/1700384\\_R\\_ebook\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/odr/1700384_R_ebook_Technical_Notes_on_ODR.pdf).
4. Mania K. Online dispute resolution: The future of justice, In International Comparative Jurisprudence [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351667415000074>.
5. Esther van den Heuvel, Online dispute resolution as a solution to cross-border e-disputes [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>.
6. Wiley and Sons Internet Encyclopedia – 2004 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/047148296X.tie129/abstract>.
7. Al Nenstiel. Online Dispute Resolution: A Canada-United States Initiative (2006) 32 Can.-U.S. L.J. 313.
8. Katsh and Wing. Ten years of Online Dispute Resolution (ODR) : Looking at the Past and Constructing the Future 38 (2006) U. Tol. L. Rev. – P. 35.
9. Gabrielle Kaufmann-Kohler & Thomas Schultz, Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. – Frederick: Aspen Publishers Inc., 2004. P. 153.
10. GINTAREPETREIKYTE. ODR Platforms: eBay Resolution Center / GINTAREPETREIKYTE. – 2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://2016odr.wordpress.com/2016/04/14/odr-platforms-ebay-resolution-center>.