

Голубєва Неллі Юрївна,

доктор юридичних наук, професор, завідувач кафедри цивільного

процесу, професор кафедри цивільного права

Національного університету «Одеська юридична академія»

ОНЛАЙН ВИРІШЕННЯ СПОРІВ (ODR): ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ

Способи альтернативного вирішення спорів (*Alternative Dispute Resolution*, далі – ADR) прогнозовано зазнали трансформацій із розповсюдженням Інтернету. Не лише спілкування між людьми перемістилось у мережу, а й велика кількість правовідносин. Якщо людина замовила товар онлайн, очікувано, що вона бажатиме вирішувати онлайн і спори щодо такої купівлі та не бажатиме вирішувати відповідні спори офлайн (у державному суді чи у медіатора тощо).

Тому з появою Інтернету з'явилися і т. з. ODR – онлайн вирішення спорів (*Online Dispute Resolution*). Іноді говорять про IDR (*Internet Dispute Resolution*) та EDR (*Electronic Dispute Resolution*).

Система онлайн-вирішення спорів включає в себе різні способи, пов'язані з інформуванням про можливості ADR, з автоматизованим зверненням (заповненням формуляра), електронними консультаціями, можливістю винесення рішення залученим експертом онлайн, можливістю онлайн-обговорення конфліктної ситуації.

ODR – це не нова за суттю процедура, а лише зміна форми традиційного ADR. Хоча деякі дослідники говорять не тільки про зміну форми з розвитком ODR, але й про зміну якості вирішення конфліктів (можливо, вони праві, особливо враховуючи стрімкий розвиток технологій).

Так, *Orna Rabinovich-Einy* та *Ethan Katsh* зазначають, що ODR – це не просто більш ефективний процес, ніж ADR. Поява ADR свого часу привнесла нове мислення, також буде і з ODR. ADR передбачає не лише нові інструменти й методи, але й різні припущення, принципи та цінності, і це буде з ODR. Сьогодні логіка сфери вирішення спорів значною мірою залишається такою, як і в останню чверть XX століття. Це неминуче зміниться, адже машини стають більш розумними, програмне забезпечення стає більш потужним [1].

У найбільш узагальненому вигляді можна виділити три мети використання телекомунікаційних механізмів у зв'язку з ODR: 1) інформаційна; 2) пред'явлення вимог суб'єктам ADR дистанційним (онлайн) шляхом; 3) проведення всієї процедури ADR онлайн [2].

Спочатку системи ODR розроблялися для онлайн-ових спорів, що виникали в межах інтернет-спільнот. Прикладом системи ODR є механізм вирішення спорів на *eBay*, що добре відома своїм високим рівнем використання та вражаючими показниками успішності. Вивчаючи дані, виявлені в процесі вирішення спорів, *eBay* вдалося виявити загальні джерела проблем і структурувати інформацію та сервіси на його сайті з метою уникнення цих проблем. Ще одна складна система ODR розроблена *Wikinedією*. Система пропонує своїм користувачам різноманітні відомі способи ADR (наприклад переговори, посередництво та арбітраж), а також деякі нові варіанти (наприклад, опитування в Інтернеті) [1].

ODR стрімко розвиваються, вже існує багато її різновидів залежно від категорії спорів, учасників таких спорів тощо. Особливо популярним цей інструмент став у Європейському союзі (див. Регламент ЄС No 524/2013 щодо створення європейської платформи онлайн-вирішення спорів (*ODR platform*)» [3].

Національні уряди також створюють різні інструменти ODR. Так, у Бельгії розроблено електронну платформу *Belmed* [4]. СМС – інформаційний ресурс щодо цивільного, комерційного посередництва і посередництва в Англії й Уельсі [5]. Отримали розвиток і інші платформи з ODR: *Demande Justice*

(<https://www.demanderjustice.com/>), Youstice (<http://www.youstice.com/en/>), Modria (<http://modria.com/>), Rechtwijzer <https://rechtwijzer.nl/>. Подібних ресурсів у світі на цей час вже дуже багато.

ODR-платформи швидко розвиваються та, як правило, підтримуються й вітаються державою як шлях зменшення конфліктів у суспільстві та зменшення завантаження судів.

Лідером за обсягами застосування технології ODR є США. Перша пілотна версія ODR на *Ebay* (розроблена Ітоном Катчем (*Ethan Katsh*)) за два тижні з початку роботи дозволила розглянути 200 спорів за допомогою електронної пошти. Ця система еволюціонувала в повністю автоматизовану платформу, яка вирішує до 60 млн спорів на рік (станом на 2016 р., при цьому 90% з яких було зроблено автоматично, без втручання людини). *Ebay Disputes Resolution Center* – це система вирішення спорів в Інтернеті (ODR) для покупців і продавців на *eBay* [6].

Система проводить користувача за різними типовими сценаріями, якщо сторони не виправдовують очікувань один одного, і пропонує стандартні процедури. *eBay* передасть справу до державних правоохоронних органів, якщо вони вважатимуть, що мало місце порушення закону.

Схожими за функціоналом є *PayPal Dispute Resolution* [7]. Відповідна система з вирішення спорів існує і в гіганта електронної комерції – *Alibaba Group* – *AliExpress Case Management* [8].

Найчастіше вирішення спорів онлайн застосовується у конфліктних ситуаціях, пов'язаних з доменними іменами. Найбільш яскравий приклад у цій сфері – сформована ICANN Політика вирішення спорів в області доменів, що забезпечує захист власників торгових брендів від кіберсквотингу. Система UDRP застосовується для боротьби з недобросовісними підприємцями, що реєструють домени для отримання прибутку на репутації провідних брендів.

Цікаво, що платформи ODR, як правило, розробляються без юристів, починаючи від *eBay* і до недавніх ініціатив ODR. Фактично, ці програми зазвичай спеціально призначені для виключення юристів з процесу вирішення спорів.

ODR має переваги перед іншими способами вирішення спорів: 1) неформальний, гнучкий і не пов'язаний строгими правилами процедури та доказування способ; 2) низька вартість участі або її відсутність; 3) підходить для осіб, які знаходяться далеко одна від одної; 4) підходить для спорів, у яких сторони емоційно не можуть перебувати в одній кімнаті; 5) підходить для людей з обмеженими фізичними можливостями; 6) не потрібно залучення юристів [9].

Мінусами ODR є: побоювання людей щодо нових інтернет-технологій, небажання знайомитися з ними; відсутність особистої взаємодії; винайдене рішення в ході ODR не підлягає обов'язковому виконанню; погано підходить для складних справ, а також для випадків, що вимагають негрошових засобів правового захисту [9].

До мінусів ODR можна віднести й те, що легкість оскарження певної дії продавця через дистанційність збільшує кількість таких скарг. Коли *eBay* коригував свій вебсайт – впровадив додаткове клацання мишкою для отримання шаблону скарги, – загальна кількість скарг зменшилась. Коли він перемістив сторінку вирішення скарг ближче до домашньої сторінки, кількість скарг збільшилась. З іншого боку, збільшення скарг допомагає виявленню моделей і джерел спорів, виявити системних учасників конфлікту та системні можливості зменшити конфлікт. У цьому сенсі доцільно охарактеризувати процеси ODR як більш задіяні в управлінні конфліктами, ніж подібні системи ADR, оскільки останні зосереджені на вирішенні окремих справ [1].

В Україні розвиток онлайн-вирішення спорів не має помітного розвитку. Можливо, через вартість звернення до суду, яка навіть після збільшення судового збору в 2015 р. є меншою, ніж у розвинутих країнах. Не останню роль грають і особливості національного характеру – впевненість у власній правоті і відсутність бажання йти на поступки та шукати компроміс. Крім того, ринок електронної

комерції в Україні хоча і зростає рік від року, але є порівняно невеликим, а сума одноразової покупки-онлайн зазвичай має низьку вартість.

Список використаної літератури:

1. Orna Rabinovich-Einy, Ethan Katsh Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. *International Journal of Online Dispute Resolution*. 2014. No (1) 1. С. 6. URL: http://www.international-odr.com/documenten/ijodr_2014_01_01.pdf
2. Здрок О. Н. Перспективы развития процедур онлайн урегулирования споров в международном и национальном судопроизводстве. *Использование элементов электронного правосудия в деятельности Экономического Суда СНГ и национальных судов* : матер. Междунар. научно-практ. конф. / Экономический Суд СНГ. Минск, 2017. С. 60. URL: http://sudsng.org/download_files/publication/2017/conf_2017_2.pdf
3. Див. текст: Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>
4. Belmed: votre partenaire en règlement alternatif de litiges. URL: <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/belmed-votre-partenaire-en>
5. About The CMC. URL: <https://civilmediation.org/>
6. Ebay Disputes Resolution Center. URL: <https://resolutioncenter.ebay.com/ua/en-us>
7. Dispute resolution process. URL: <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/security/seller-dispute-resolution>. Докладніше про процедуру див. за посиланням. URL: <https://www.paypal.com/us/brc/article/understanding-disputes>; Resolving a dispute with your seller. URL: <https://www.paypal.com/hk/webapps/mpp/buyer-dispute-resolution>
8. AliExpress Case Management. URL: https://www.aliexpress.com/buyerprotection/how_do_I_make_a_file_claim.html
9. Is There a Future for Online Dispute Resolution for Lawyers? URL: <https://www.lawsitesblog.com>

Андронов Ігор Володимирович

д.ю.н., доцент, професор кафедри цивільного процесу

Національного університету «Одеська юридична академія»,

Андропова Вікторія Артурівна

к.ю.н., доцент кафедри трудового права та права соціального забезпечення

Національного університету «Одеська юридична академія»

КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ У ДІЯЛЬНОСТІ АДВОКАТІВ-МЕДІАТОРІВ

Назва професії медіатора походить від латинського слова mediator, що в перекладі означає «посередник». Незважаючи на відсутність в Україні закону про медіацію, дана професія набула значного поширення. Можливість вирішення