

РЕЦЕНЗИИ



Katsh, Ethan & Rabinovich-Einy, Orna.

Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes. Oxford University Press, 2017. — 264 pp.

Более полувека тому назад знаменитый теоретик медиа Маршалл Маклюэн писал, что «как только новая технология входит в социальную среду, она не может перестать пропитывать эту среду, пока не пропитает собою насквозь каждый институт». С тех пор, как был изобретен и получил распространение интернет, он преобразовал окружающий мир самым решительным образом, трансформируя и пропитывая собой функционирование каждого социального института, с которым мы

имеем дело. Образование и медицина, торговля и производство, семья и дружба — к какой бы сфере жизни мы не обратились, мы видим, что интернет становится не просто новым средством связи между людьми, но и меняет существенным образом сам характер взаимоотношений между ними. Создает новую реальность.

Книга Этана Катча и Орны Рабинович-Эйни «Цифровое правосудие: технология и интернет споров» посвящена возникновению и урегулированию споров в интернете. Новые технологии, с одной стороны, создают непредставимое ранее количество микроконфликтов (в электронной коммерции, социальных сетях и т.п.), а с другой, трансформируют механизмы их разрешения. На одном только eВау через систему онлайн урегулирования ежегодно проходит более 60 миллионов споров между покупателями и продавцами. Если бы их рассмотрением занимался суд, это был бы крупнейший суд в мире.

Неправомерные списания денег с банковских карт, проблемы с доставкой товаров, травля в социальных сетях — количество конфликтов, происходящих в интернете, очень трудно представить и как-то адекватно оценить. Это, конечно, связано и с аморфной природой самих споров. Авторы ссылаются на правоведа Марка Галантера, говоря о том, что конфликты «не являются элементарными частицами социальной жизни, которые можно измерить или посчитать» — они больше похожи не на такие дискретные события как рождение или смерть, а на такие явления как болезнь или дружба, в значительной степени зависящие от восприятия тех, кто в них участвует или наблюдает. Тем не менее, по некоторым оценкам в сфере электронной коммерции те или иные споры возникают в 3-5% случаев от общего количества транзакций, что означает в общей сложности 700 миллионов кейсов ежегодно. В современной мире, полагают Катч и Эйни-Рабинович, пока что продолжает нарастать «дефицит цифрового правосудия»: технологии уже породили огромное количество споров, для разрешения которых существуют пока лишь очень ограниченные и недостаточные инструменты.

Книга состоит из двух частей. Первая часть «Онлайн-разрешение споров и доступ к правосудию» повествует об истории и развитии онлайн-разрешения споров. Непосвященным это может показаться удивительным, но у ОРС действительно уже есть довольно длинная история, и авторы информативно и увлекательно рассказывают о ней, начиная с эпохи раннего интернета, когда он был еще известен и доступен лишь узкому кругу увлеченных энтузиастов. Во второй части — «Между цифровой несправедливостью и цифровым правосудием» — последовательно рассматриваются пять наиболее значимых областей, в которых с развитием технологий возникают новые виды споров, а также развиваются технологии их разрешения и профилактики. Это — электронная коммерция, здравоохранение, трудовые отношения, социальные сети и суды.

В центре внимания авторов — системы разрешения споров в шеринговой экономике, зависящей от взаимного доверия между потребителями и множеством провайдеров услуг (на примерах Uber и Airbnb); при расчетах по интернету с помощью

кредитных карт и платежных кошельков типа PayPal; споры, касающиеся доменных имен и их разрешение в системе онлайн-арбитража ICANN; автоматизированные системы разрешения споров eBay и Alibaba, в которых урегулируется такое количество конфликтов, с которым не могла бы справиться и целая армия третейских судей и медиаторов. Исследования, проведенные eBay, доказали важную роль, которую служба разрешения споров играет в росте оборотов торговой площадки. В частности, выяснилось, что пользователи, сумевшие «выиграть спор» (т.е. получить компенсацию), проявляли потом больше активности в торговле на этой площадке. Однако, интереснее всего, что увеличение активности наблюдалось даже у тех, кто обратился в службу разрешения споров, но не добился разрешения спора в свою пользу. И единственная группа, у которой активность падала, — это те, у кого разрешение спора занимало длительный (более 6 недель) период времени.

Авторы также размышляют о таком способе предотвращения споров в новой экономике как система репутационного рейтинга. Не секрет, что наше доверие незнакомцам в системе шэринговой экономики основано на том же, на чем и доверие к официанту или служащему отеля: жалоба потребителя в обоих случаях приведет к существенным дисциплинарным последствиям для работника. Шэринговая экономика лишь усиливает фактор «эмоционального труда», заставляя людей, предоставляющих услуги, контролировать собственные чувства и стать для клиента «приятелем с машиной» или «товарищем со впиской». По сути же это — не более чем дежурная улыбка работника фастфуда, выведенная на новый уровень.

В главе, посвященной медицине, авторы рассматривают новейшие тенденции развития системы здравоохранения в США, связанные с распространением интернет-технологий. Это и хранение в электронном виде всей информации о здоровье пациента, и дистанционные консультации врачей, и более активное участие больных в поиске информации и подборе лечения с помощью медицинских баз данных, и развитие персонализированной медицины, опирающейся на данные о геноме конкретного человека, и сбор данных о самочувствии пациентов через различные электронные приборы, подключенные к интернету. Новые технологии неизбежно приводят к новым проблемам — таким, как кража конфиденциальной медицинской информации, некорректная работа программного обеспечения и т.п., что уже отразилось на значительном росте судебных исков в сфере здравоохранения. К сожалению, как отмечают авторы, адекватные инструменты онлайн-разрешения споров лишь начинают применяться в этой области, и «отставание цифрового правосудия» здесь ощущается достаточно сильно. Впрочем, эта часть книги российскими читателями может быть прочитана как «научно-фантастическая» — из-за технологического отставания и совсем иной реальности отечественной медицины. Проблемы, о которых пишут Катч и Орни-Рабинович, в российском контексте по большому счету еще даже не успели возникнуть.

Зато реальность социальных сетей и возникающих в них конфликтах нам знакома очень хорошо. И авторы с интересом исследуют такие явления, как конфликты в Facebook'e, войны правок в Wikipedia, политику разрешения споров Youtube

и Twitter'a. Конфликты в этой сфере труднее эффективно разрешать, чем коммерческие, однако система их профилактики и раннего предупреждения может существенно снизить негативные эмоции пользователей от нежелательного общения. Эскалация таких конфликтов в интернете похожа на лесной пожар: с огромной скоростью в него вовлекается огромное количество пользователей, что приводит к намного более серьезным последствиям (в том числе репутационному ущербу), чем аналогичные ситуации, произошедшие в оффлайне и не попавшие в интернет. Рецепт борьбы с подобными ситуациями, предложенный авторами, банален: создание инструментов для разрешения конфликтных ситуаций онлайн, развитие превентивных механизмов — таких, как правильное структурирование взаимодействия, быстрое удаление недопустимого контента и создание стимулов для цивилизованного поведения в интернете. Другое дело, что подобные меры иногда сами могут провоцировать недовольство пользователей.

На сферу трудовых отношений сильно влияет «уберизация» (от названия компании Uber). Платформы для поиска персонала по выполнению небольших заданий — от извоза до поиска бебиситтера или выполнения мелкого ремонта — в последние несколько лет стремительно меняют рынок труда, начиная вытеснять традиционные отношения между нанимателем и наемным работником. Возможность более легкого и бесконтрольного аутсорсинга многих видов работ в более бедные страны создает большую опасность и с точки зрения социальных гарантий. Еще одно явление, связанное с развитием технологий — геймификация труда, когда нудные и однообразные рабочие процессы заворачивают для сотрудников в «обертку» видеоигры с помощью дизайна и механизмов поощрения. Оценки говорят о том, что подобные технологии уже используются 70% наемных сотрудников. Но геймификация имеет и тревожные стороны: компании с успехом занимаются «маскировкой» трудовых задач под игровые, эксплуатируя удовольствие, которое мы получаем от игр, и награждая сотрудников собственной «виртуальной валютой» — набранными очками и бонусами, вместо того, чтобы достойно оплачивать их труд. Распространение интернета породило в свое время новые конфликты: уже привычные споры о конфиденциальности переписки, осуществляемой с рабочего компьютера, и этика поведения сотрудников в социальных сетях. Однако развитие онлайн-платформ для фрилансеров размывло прежнюю границу между рабочим и нерабочим временем, офисом и домом. От того, насколько эффективно новые бизнесы смогут обеспечить доверие между исполнителями и клиентами и разрешать возникающие между ними споры, во многом зависит их экономическое будущее.

А что же судебная система и государственный сектор в целом? Не останутся ли они в стороне от новой реальности? Авторы книги полны оптимизма, говоря о том, что «вещи, которые работают в частном секторе, работают и в государственном». Они выделяют три этапа проникновения цифровых технологий в работу судов. Первый этап — развитие цифрового кейс-менеджмента, когда происходила компьютеризация судов, внутри суда электронная почта стала использоваться как стандартный способ коммуникации, однако стороны и их адвокаты по-прежнему должны были подавать документы в бумажном виде и обязательно присутствовать физически (в

редких случаях допускалось использование факса). Второй этап — проект электронного правительства, призванный сделать информацию более доступной, а работу госорганов — более открытой, с помощью больших государственных интернет-порталов, в том числе содержащих информацию для правового просвещения граждан. Третий этап — это применение интернет-технологий для упрощения доступа к правосудию: переход от предоставления информации к ее обработке. На этом этапе становится доступной подача заявлений и документов онлайн, а по некоторым категориям дел судебное производство также может производиться удаленно через специализированную интернет-платформу.

Книга Э. Катча и О. Рабинович-Эйни — несомненно лучшая работа, посвященная развитию онлайн-разрешения споров за последние годы. Она увлекательна, информативна и дает читателю довольно объемное представление о работе конкретных систем и платформ ОРС, истории развития этой сферы и ее ближайших перспективах. Но эта книга отнюдь не об относительно узкой сфере интернет-сервисов по разрешению споров — она о современном мире, о том, как стремительно технологии его меняют и какие пугающие противоречия создают. И именно поэтому у нее есть все шансы стать настоящим бестселлером.

Николай Гордийчук