

# ТЕМА НОМЕРА

---

---

## ДИАЛОГ О МЕТОДАХ ОНЛАЙН РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

### **VII Петербургский Международный юридический форум. Круглый стол на тему «Альтернативные способы разрешения споров и цифровое правосудие»**

ОРС, или онлайн разрешение споров (ODR, Online Dispute Resolution) – это целый спектр методов, возникший с появлением сети интернет, и получивший новый импульс для развития по мере становления электронной коммерции и торговых площадок в сети. В то же время методы ОРС тесно связаны с методами АРС, то есть альтернативными методами разрешения споров, к которым, в частности, относят третейский суд, арбитраж, медиацию и некоторые другие методы, позволяющие находить внесудебное решение по спору.

В свое время стремительный рост интереса к методам АРС во многом был связан с перегруженностью судебной системы, с ее неспособностью удовлетворить доступ к справедливости при условии стремительного роста числа судебных исков. Примерно при таких же обстоятельствах возникла и необходимость в методах ОРС, поскольку развитие электронной коммерции привело к возникновению миллионов мелких споров, урегулировать которые привычными методами оказалось просто невозможно. И для продавцов, и для покупателей был необходим механизм защиты, система гарантий, который позволил бы без опасений совершать покупки в интернете.

Стремительное развитие платформ ОРС во многом решило эту задачу, и вскоре вышло на новый этап, когда речь идет о более широком применении этих методов, когда обсуждается их использование и при разрешении оффлайн споров, причем в самых различных областях. Речь идет даже о том, что методы ОРС могут значительно потеснить, а во многих областях и полностью заменить привычные методы разрешения споров, как судебные, так и альтернативные.

При этом методы ОРС, развивающиеся в разных странах и юрисдикциях, во многом демонстрируют различные подходы к урегулированию споров, но в то же время обладают свойством трансграничности, распространяя свое действие на любого виртуального клиента, независимо от его национальности. То есть речь идет о формировании нового правового пространства, не привязанного к той или иной юрисдикции, но использующего различные практики, подходы и отношение к разрешению споров.

Итак, в чем же состоит революционный потенциал методов ОРС? Как пишет в своем предисловии к книге «Цифровое правосудие» Президент Общества компьютерных технологий и права, IT-советник Лорда главного судьи Англии и Уэльса профессор Ричард Саскайнд, «...в широком контексте истории права, ОРС несет в себе дух смелого новаторства. Судьи без залов суда, правосудие без адвокатов, суд как услуга, не имеющая физического местоположения – все это радикальные устремления... Мы нуждаемся в доступной и разумно оплачиваемой системе разрешения споров для всех, и я не нахожу более многообещающего варианта будущего, чем тот, который предлагается различными типами ОРС»<sup>1</sup>.

Однако, несмотря на свою революционность, методы ОРС уже имеют более чем 30-летнюю историю, и примечательно, что первая конференция по ОРС была проведена еще в 1996 г. ОРС начиналось просто как «АРС онлайн»; предполагалось, что это будет основанный на компьютерных сетях аналог оффлайн-процедур разрешения споров, при которых стороны встречаются лицом к лицу, то есть переговоров, медиации и арбитража. Тогда делались попытки симитировать ставшие уже традиционными процедуры, только проводить их удаленно. В первых экспериментах с ОРС задействовались живые медиаторы, которые просто проводили встречи через интернет, а не «вживую», но при этом применяли те же навыки, которые наработали и привыкли применять в оффлайне<sup>2</sup>.

Однако стремительное развитие электронной коммерции, информационных ресурсов и социальных сетей в интернете поставило совершенно новую задачу в области разрешения споров, задачу, которую в принципе невозможно решить привычными методами, опираясь на опыт офлайн практик. Количество мелких и на первый взгляд незначительных конфликтов в «виртуальной реальности» нарастало как снежный ком, и грозило вылиться тотальным недоверием пользователей к электронной коммерции и другим возможностям коммуникации в интернете. Решение этой проблемы состояло в создании эффективных автоматических систем и алгоритмов по разрешению споров, которые могли бы функционировать при минимальном вмешательстве человека, но при этом удовлетворяли бы потребности большинства пользователей. Первые такие системы были далеки от совершенства, однако они улучшались шаг за шагом, в том числе и благодаря активному участию самих пользователей, которые предлагали новые алгоритмы разрешения споров. Так начала формироваться парадигма «электронного правосудия», которое сегодня в той или иной мере используется на большинстве крупных ресурсов в сети.

С этого момента техническая возможность создавать системы ОРС и структурированные подборки инструментов и ресурсов начинает отдалять ОРС от АРС. Изначально системы ОРС разрабатывались для разрешения онлайн-споров, возникших в онлайн-сообществах, и целью подобных систем было совмещение решения проблемы с профилактикой. основополагающий пример системы ОРС – это меха-

---

<sup>1</sup> Кач И., Рабинович-Эйни О. Цифровое правосудие. М.: МЦУПК, 2018. – С. 11–12.

<sup>2</sup> Rabinovich-Einy O., Katsh E. Technology and the Future of Dispute Systems Design // Harvard Negotiation Law Review. 2012. Vol. 17. – P. 151, 171.

низм разрешения споров на ресурсе eBay, хорошо известный своей популярностью и внушительной статистикой результатов<sup>3</sup>. Организаторы eBay, изучив сценарии споров и разработав систему, способную обработать значительное количество однотипных конфликтов, успешно научились разрешать такие конфликты быстро и с малыми издержками (что крайне важно, учитывая низкую денежную стоимость многих, хотя, конечно, и не всех, сделок, заключаемых через eBay). Не менее важен был вклад системы ОРС на eBay в сфере профилактики споров. Изучив данные, полученные в процессе разрешения споров, организаторы eBay сумели выявить общий источник проблем и структурировать информацию и услуги на сайте таким образом, чтобы они не возникали вновь<sup>4</sup>.

Ещё одна изощренная система ОРС, возникшая в онлайн-контексте, – это система, функционирующая при Википедии<sup>5</sup>. Она предлагает пользователям целый ряд процедур, аналогичных традиционным процедурам АРС (переговоры, медиация, арбитраж и т. д.), а также некоторые новые варианты (например, онлайн-опросы).

Итак, длительное время термин ОРС относился к разрешению споров, возникших в сети интернет (а именно – в контексте электронной коммерции и при общении на интернет-форумах и пр.). Но со временем сфера применения подобных процедур расширилась, и теперь высокотехнологичные инструменты и системы всё чаще предлагают в качестве решения обычных споров, возникающих в офлайне. Показателем роста в сфере ОРС стало развитие и внедрение приемов ОРС в таких новых контекстах, как работа государственных органов<sup>6</sup>, нормативная инфраструктура Европейского союза<sup>7</sup> и работа международных организаций<sup>8</sup>.

С годами системы ОРС стали восприниматься как часть индустрии АРС, где они нашли применение как для оффлайн-овых, так и для онлайн-овых споров. Для индустрии, где всегда делался акцент на ценности личного общения при решении проблем, представляло некоторую сложность смириться с необходимостью внедрения технических средств, позволяющих работать с участниками спора удаленно<sup>9</sup>.

---

<sup>3</sup> *Rabinovich-Einy O., Katsh E.* Op. cit. 2012. P. 169–175.

<sup>4</sup> *Ibidem.* P. 181.

<sup>5</sup> См. статью в Википедии о разрешении споров: [http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Dispute\\_resolution](http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Dispute_resolution).

<sup>6</sup> *Rabinovich-Einy O., Katsh, E.* Op. cit. 2012. P. 190–194.

<sup>7</sup> *Cortes P.* A New Regulatory Framework for Extra-Judicial Consumer Redress: Where We Are and How to Move Forward // *Legal Studies*, 2014.

<sup>8</sup> *Rule C., Rogers V., Duca L.D.* Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross-Border Small Value – High Volume Claims – OAS Developments // *Uniform Commercial Code Law Journal*. 2010. Vol. 42. No. 3,.

<sup>9</sup> Более того, в литературе по ОРС этому вопросу уделено большое внимание. См.: *Rule C.* Online Dispute Resolution for Business: B2B, ECommerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, San Francisco, 2002. P. 83–84; *Teitz L.T.* Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and Challenge of On-line Dispute Resolution // *Fordham Law Review*. 2001. Vol. 70; *Goodman J.* The Pros and Cons of Online Dispute Resolution // *Duke Law & Technology Review*. 2003. Vol. 2; *Larson D.A.* Online Dispute Resolution: Do You Know Where Your Children Are? // *Negotiation Journal*. 2003. Vol. 19; *Tyler M.C., Raines S.S.* The Human Face of Online

Даже внедрение инструментов, дополняющих собой традиционные процедуры, шло лишь постепенно. Однако со временем специалисты соответствующего профиля начали все яснее понимать, что программные приложения позволяют им повысить свои навыки и предоставить новые возможности и процедуры для эффективного осуществления вмешательства<sup>10</sup>.

Можно ожидать, что сфера применения ОРС еще более расширится в свете трех следующих тенденций: 1) меняется восприятие людьми цифровых коммуникаций и онлайн как медиума; 2) разрабатывается все более и более мощное программное обеспечение; 3) сохраняется неудовлетворенность работой судов и систем АРС<sup>11</sup>.

Как пишут Ольга Рабинович-Эйни и Итан Кач, «...В мире, где за механизмами разрешения споров выстраиваются большие очереди, новость о повышении числа жалоб (в связи с развитием электронной коммерции и коммуникаций в интернете) прозвучит тревожно, но эффективность механизмов ОРС вкупе с потенциалом этих систем в части выявления общих особенностей споров «на подходе» на самом деле может в долгосрочном периоде поспособствовать снижению количества настоящих конфликтов. Разумно предположить, что применение новых технологий дает системам ОРС дополнительные возможности выявления лиц, систематически порождающих конфликты, а также способы систематического подавления конфликтов. В этом смысле уместным будет охарактеризовать системы ОРС как скорее связанные с управлением конфликтами как феноменом, тогда как системы АРС делают акцент на работе с отдельными их случаями. Рост применения систем ОРС, как можно ожидать, прольет больше света на те факторы, которые лежат в основе возникновения конфликтов, и направит основное внимание на корень проблемы»<sup>12</sup>.

В связи с принятием в России программы «Цифровая экономика»<sup>13</sup> в нашей стране также начинают обращать все большее внимание на тему ОРС. К сожалению работ, посвященных методам ОРС и опубликованных на русском языке, до последнего времени появлялось немного, хотя в журнале «Медиация и право. Посредничество и примирение» был опубликован целый ряд текстов, посвященных данной проблематике<sup>14</sup>. Весной 2018 г. в издательстве МЦУПК вышла книга американского профессора Итана Кача, написанная в соавторстве с Орной Рабинович-Эйни

---

Dispute Resolution // Conflict Resolution Quarterly. 2005. Vol. 23.

<sup>10</sup> См.: Tyler M.C. Online Dispute Resolution // Malkia M., Anttiroiko A. (Ed.), Encyclopedia of Digital Government. 2007. P. 1268–1274; или: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=934947](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=934947). Также это следует из феномена роста внимания к ОРС как к инструменту обучения методам АРС. См. посвященный этой теме выпуск Ohio State Journal on Dispute Resolution. 2010. Vol. 25.

<sup>11</sup> Рабинович-Эйни О., Кач И. Цифровое правосудие: Передел рубежей в разрешении споров онлайн // Медиация и право. – С. 38.

<sup>12</sup> Там же.

<sup>13</sup> Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» утверждена Распоряжением от 28 июля 2017 года № 1632-р.

<sup>14</sup> Рабинович-Эйни О., Кач И. Цифровое правосудие: Передел рубежей в разрешении споров онлайн // Медиация и право. № . 38; Рыле К. Технологии, которые принесут доверие // Медиация и право. № . 35; Перейра П. Европа на пути к электронной юстиции и онлайн-медиации // Медиация и право. № . 28; Эбнер Н. С вами говорит виртуальный посредник // Медиация и право. № . 10.

«Цифровое правосудие», которая, несомненно, на сегодняшний день является важнейшим актуальным трудом по данной теме, изданным на русском языке. Ее презентация прошла в ходе круглого стола на тему «Альтернативные способы разрешения споров и цифровое правосудие», прошедшего 17 мая 2018 г. в рамках VII Петербургского Международного юридического форума при модерации основателя и научного руководителя Научно-методического центра медиации и права и руководителя Федерального института медиации Цисаны Автандиловны Шамликашвили. Эта встреча, по существу, стала первым серьезным международным диалогом о методах ОРС, прошедшим в России, и поэтому ниже мы предлагаем краткое изложение этой важной и интересной беседы, обозначившей широкий спектр подходов к проблеме.

В начале мероприятия Ц.А. Шамликашвили подчеркнула, что темы ОРС и АРС являются взаимодополняющими, и ни в коем случае не противоречат друг другу, поскольку методы ОРС не только действуют параллельно привычным методам АРС, но и, по сути, являются эволюционным шагом в развитии этих методов.

Профессор Лила Лав, одна из первопроходцев в области внедрения методов АРС в США, в своем выступлении отметила, что методы АРС (ADR) прошли огромный путь, и стали настолько популярными, что сегодня их уже не вполне верно называть «альтернативными», поэтому все чаще аббревиатура ADR расшифровывается как *Appropriate Dispute Resolution*, то есть «надлежащее разрешение споров».

И действительно, ADR – это не просто альтернатива, но более широко действующая форма разрешения споров, нежели те формы, которые предлагает суд. Эта форма включает в себя множество процедур, от арбитража и частных определений до мед-арба, однако среди этих методов только медиация позволяет самим спорящим сторонам находить и полностью контролировать решение, которое урегулирует спор. Не удивительно, что за последние десятилетия медиация во многих странах стала очень популярной, и, например, в последние годы с помощью медиации в Нью-Йорке разрешается около 80 процентов споров.

Однако в этой области прослеживается одна тревожная тенденция, которая намечается сегодня не только в США, но и в некоторых европейских странах. Все чаще медиатор, вместо того чтобы работать с самими спорщиками (которые с его помощью должны взять разрешение спора в свои руки), вынужден работать с их представителями, чаще всего с адвокатами. В итоге медиация теряет свои главные плюсы, и начинает во многом напоминать судебную тяжбу или арбитраж. Эта, равно как и многие другие проблемы, стоящие перед медиацией, вне всякого сомнения, будут стоять и на пути развития методов ОРС, и об этом надо постоянно помнить, чтобы не потерять смысл медиации, который раскрывается лишь при непосредственном взаимодействии между людьми и обращении к их истинным интересам.

О сути цифрового правосудия и проблемах, стоящих перед ним, собравшимся рассказал профессор Итан Кач (один из авторов книги «Цифровое правосудие»). Итан Кач, основатель и директор Национального центра технологий и разрешения споров в США, является одним из пионеров в области онлайн разрешения споров,

поскольку еще в 90-е годы прошлого века им была создана первая действующая система разрешения споров для онлайн-аукциона eBay. По его словам, современные технологии, призванные облегчить жизнь человека в современном мире, неизбежно приводят к новым конфликтам, однако отказаться от этих технологий мы не можем. Еще в 1981 г. в книге Фишера и Юри, обосновывавшей необходимость широкого использования методов АРС, было сказано, что «Индустрия конфликтов находится на подъеме»<sup>15</sup>. Вне всяких сомнений, с тех пор количество конфликтов выросло в геометрической прогрессии, однако методы ОРС, которым посвящена книга «Цифровое правосудие», ставят своей целью уменьшение и предотвращение конфликтов, и поэтому не вносят свой вклад в эту индустрию, а напротив, призваны сделать ее менее эффективной. Методы ОРС направлены как на работу с теми конфликтами, которые возникли при онлайн-взаимодействии, так и на разрешение споров, возникших вне интернета. И те, и другие споры разрешаются в режиме онлайн.

Некоторые примеры, приведенные Итаном Качем, выглядят более чем красноречиво. Так, по его словам, компания Alibaba (знаменитая на весь мир китайская торговая площадка) ежегодно вынуждена разрешать свыше 100 миллионов споров, и 95 процентов из них разрешается онлайн. Тот же интернет-аукцион eBay каждый год сталкивается с 60 миллионами споров, и свыше 80 процентов из них также успешно разрешаются онлайн. С миллионами споров сталкиваются и другие крупные компании, ведущие свой бизнес в интернете, а также информационные и новостные ресурсы, операторы связи, социальные сети и другие сайты с обширной аудиторией. Эти споры зачастую возникают не в результате злого умысла, а из-за технических сбоев, неудачных транзакций, плохой логистики, и многих других дополнительных факторов. Любая подобная компания заинтересована в инструменте, позволяющем быстро и эффективно разрешать споры онлайн. Это насущная необходимость, поскольку эффективное разрешение споров создает компании хорошую репутацию и повышает доверие к ней со стороны клиентов. Отправляя свои деньги по реквизитам в интернете, клиент должен быть уверен в своей защищенности и в том, что он ничем не рискует. Именно поэтому таким крупным компаниям, как, например, Amazon, в большинстве случаев выгоднее вернуть деньги неудовлетворенному клиенту, приславшему назад купленный товар, поскольку таким образом они улучшают свою репутацию.

Так или иначе, количество возникающих ежегодно споров исчисляется сотнями миллионов, и никакие суды, разумеется, не могли бы справиться с подобным количеством исков, тем более что большинство этих споров мелкие и незначительные, однако способные нанести ущерб репутации компании, и, следовательно, требующие быстрого разрешения. Если мы не сможем совладать с этой лавиной, компании придется забыть об экономическом росте. Но для того, чтобы справиться с этой проблемой, нужно в первую очередь изменить отношение к ней, изменить сознание людей. То есть задача, которая стоит перед нами, не столько технологическая,

---

<sup>15</sup> Fisher R., Ury W. *Getting to Yes*, Houghton Mifflin Harcourt. Boston, 1981. — P. 17.

сколько концептуальная. Нам нужно понять, как алгоритмы и средства связи могут заменить суды и привычные нам внесудебные методы разрешения споров.

Но на самом деле компьютер уже способен в немалой степени выполнять работу медиаторов и других специалистов по разрешению споров. Ведь медиатор контролирует, передает и обрабатывает информацию, и то же самое делает компьютер. Нужно просто создать необходимые алгоритмы, действующие по тем же канонам, по каким действует медиатор. То есть мы создаем систему, которая способна передавать информацию, структурировать ее, делая более удобной для удаленного разрешения спора, и приводить к определенным решениям. Здесь нужно уточнить, что речь в подавляющем большинстве случаев идет о денежных спорах с не слишком большими суммами, а, как показывает практика, урегулирование подобных споров (которые не касаются личных взаимоотношений) происходит достаточно легко и просто. И, хотя сегодня компании, успешно внедряющие подобные системы, стоят лишь в начале долгого пути, и ведут серьезную работу над их усовершенствованием и усложнением, известный британский юрист Ричард Сасскайнд, один из пионеров в области ОРС, полагает, что эти методы бросают вызов обычному правосудию, и уже в ближайшем будущем станут основным инструментом разрешения споров, хотя также оговаривается, что речь в первую очередь идет о не слишком запутанных делах, и об исках на не слишком крупные суммы.

Цисана Шамликашвили подчеркнула, что сегодня тема ОРС, хотя и кажется для многих странной и непривычной, в высшей степени актуальна в связи со стремительным развитием интернета и цифровой экономики, и это так же важно для нашей страны, где на уровне правительства не так давно принята программа «Цифровая экономика», открывающая для отечественного бизнеса новые перспективы развития. В рамках этой программы уже год ведется работа по созданию систем ОРС, и, в первую очередь, по формированию правовой базы для функционирования подобных систем.

Эта работа ведется совместно с министерством юстиции, которое на встрече представлял следующий спикер, Денис Васильевич Новак, заместитель министра юстиции. В своем выступлении он остановился на проблемах, которые препятствуют успешному развитию медиации и АРС в нашей стране, и рассказал о планах министерства по содействию внедрению медиации, для чего в министерстве недавно был организован специальный отдел по вопросам альтернативного урегулирования споров. В рамках программы цифровой экономики, принятой в нашей стране, был особо выделен пункт о внесении изменений в ряд законов, в том числе и в Закон о медиации, с целью обеспечения функционирования института ОРС, и эта работа ведется сегодня совместно с Роспотребнадзором, поскольку большая доля споров, доступных для разрешения методами ОРС, возникает в процессе онлайн-торговли. В ходе проработки этих вопросов в рамках рабочей группы, сформированной при министерстве, были определены два направления дальнейшей деятельности: во-первых, создание технологических платформ, использующих определенные алгоритмы для выдачи рекомендуемых решений по спорам, без участия третьего лица, и, во-вторых, разработка подобных платформ, предполагающих при необходимости

привлечение к разрешению спора третьего, нейтрального лица. То есть, в области ОРС можно либо использовать модель претензионного порядка, предлагающую примирение сторон по определенной схеме (с оставлением для них возможности обращения в суд в случае неудачи), либо модель с привлечением нейтрального третьего лица, медиатора.

В то же время, для использования в ОРС методов арбитража уже существует достаточная нормативная база, не препятствующая созданию инструментов «электронного» арбитража. Поэтому решено было сосредоточить усилия именно на проработке первых двух моделей, использование которых предполагает внесение поправок в Закон о защите прав потребителей и в Закон о медиации. Что же касается процессуального права, то оно в случае онлайн разрешения споров может действовать так же как обычно, и его нормы в целом не препятствуют использованию выше упомянутых моделей. Однако при использовании первой модели, то есть полностью автоматизированной системы разрешения споров (аналоги которой уже широко применяются, например, в области онлайн-торговли, на сервисах заказа билетов или такси), остро встает вопрос о нейтральности подобного алгоритма, поскольку всегда велик соблазн настроить его работу не в пользу потребителя. Следует понять, необходим ли контроль и лицензирование подобных программ со стороны государства (и, в частности, со стороны Роспотребнадзора).

Все эти вопросы требуют дальнейшего глубокого исследования и проработки, и министерством на сегодня подготовлено соответствующее техническое задание, направленное на поиск оптимальных решений в этой области. Так же следует понять, в каких сферах деятельности будут применяться ОРС, и если очевидно, что начать проще всего со сферы электронной коммерции и разрешения споров с потребителями, то вполне возможно, что в дальнейшем эти методы будут широко применяться и в других областях, в том числе и в сфере коммерческой деятельности.

Таким же образом следует определиться, будут ли применяться методы ОРС и соответствующие платформы исключительно к отношениям, возникшим онлайн, либо их можно и нужно в ряде случаев применять к спорам, возникшим в процессе обычных коммуникаций. Так или иначе, потенциал этих инструментов с точки зрения защиты прав и свобод граждан видится очень высоким, поскольку удобство, быстродействие и технологичность методов ОРС позволят успешно разрешать даже те мелкие споры, которые для потребителя (например, обманутого покупателя) раньше было проще оставить без внимания, смирившись с убытком. С другой стороны, методы ОРС выгодны и для предпринимателей и провайдеров услуг, поскольку не только сокращают издержки на разрешение споров, но дают другое важное преимущество: прозрачность и быстрота разрешения споров улучшают их репутацию и привлекают новых покупателей, формируя доверие к предоставляемым услугам. И, не в последнюю очередь, методы ОРС способны разгрузить суды от массовых исков, связанных с развитием электронной коммерции.

В своей реплике после выступления заместителя министра юстиции Цисана Шамликашвили подчеркнула, что актуальность внедрения методов ОРС напрямую связана с теми вызовами, перед которыми оказался современный человек. Все больше



коммуникаций и транзакций происходит сегодня именно в виртуальной сфере, и люди охотно уходят в это пространство, но при этом им очень важно ощущать свою защищенность и иметь гарантии процедурной справедливости. Именно такие методы как медиация и ОРС могут заложить основы процедурной справедливости в виртуальном пространстве. Кроме того, неурегулированные споры, даже самые мелкие и незначительные (урегулирование которых обычными методами подчас кажется просто нецелесообразным из-за временных и финансовых затрат) оставляют нерешенными многие системные проблемы, не позволяют выявить важные «болевы точки», и в итоге мешают дальнейшему развитию. Системы ОРС, формирующие новый уровень комфорта и качества достижения процедурной справедливости, применение которых может в дальнейшем выйти за границы онлайн-споров, способны приучить граждан более пристально и ответственно относиться к каждому спору, и таким образом способствовать системному прогрессу. То есть системы ОРС не только повышают защищенность граждан, но и дают новые возможности для контроля за качеством товаров и услуг на рынке.

Следующее выступление прозвучало в формате видеообращения, поскольку его автор, Дэниэл Рейни, известный специалист в области ОРС и в недавнем прошлом ответственное лицо Национального медиативного совета (США)<sup>16</sup> не смог присутствовать лично на Форуме, однако именно такой формат полностью соответствовал теме беседы об ОРС. Он подчеркнул, что стремительный рост интереса к методам ОРС связан как с огромным оборотом товаров в области электронной коммерции, не позволяющим решать все споры с участием человека, так и с ненадежностью торговых систем, дающих время от времени сбои, которые вызывают конфликтные ситуации.

Применение систем искусственного интеллекта призвано эксплицировать на электронную коммерцию те методы разрешения споров, которые применяются оффлайн. Однако применение этих методов в области электронной торговли, в свою очередь, дает новый опыт, который можно успешно использовать в других областях разрешения споров, в том числе и в судах. Таким образом, в течение ближайших лет произойдет адаптация методов ОРС к судебной системе, поскольку стремительно растущий поток дел, связанных с электронной коммерцией, вынудит суды использовать методы систем ОРС в своей повседневной практике. Опыт работы в Национальном медиативном совете также говорит о том, что методы ОРС можно с успехом использовать в судебной системе, но для этого нужно определенное время, как это случилось с процессом становления медиации.

Первоначально медиация применялась в обязательном порядке, до передаче дела в другие инстанции, такие как арбитраж или суд, затем она стала добровольной процедурой, однако ее практическое применение продолжает расширяться. Что касается важных плюсов методов ОРС, то среди них можно отметить огромные

---

<sup>16</sup> Национальный медиативный совет – уникальная организация, созданная в США еще в начале XX века, объединившая все транспортные компании в единую инфраструктуру и создавшая условия для предотвращения любых социальных потрясений, связанных с конфликтами, происходящими в транспортной сфере.

возможности систем и алгоритмов, построенных на принципах искусственного интеллекта, по обработке информации и поиску вариантов решений, которые могут быть предложены спорящим сторонам. Но и здесь важно привлечение третьей стороны, которая в ряде случаев нужна, чтобы гарантировать независимость и непредвзятость сторон в процессе принятия решения. Так или иначе, хотим мы этого или нет, методы ОРС появятся в судах уже в ближайшие годы, но именно поэтому нам необходимо проделать большую работу, чтобы подготовить их интеграцию и облегчить для большинства людей доступ к правосудию.

Следующим спикером стала министр юстиции республики Сербия Нела Кубурович, рассказавшая о процессе становления медиации в своей стране, а затем слово перешло к заместителю председателя Верховного суда Бразилии Диасу Тоффоли Хосе Антонио, который рассказал о создании в Бразилии «Палаты примирения», способствующей разрешению споров с участием государственных властей, профсоюзов и граждан, о развитии и применении медиации и других методов АРС в своей стране. Он подчеркнул, что медиация, как стратегия коммуникативных действий, связана с новыми реальностями цифрового мира.

В 2016 г. Национальный совет промышленности Бразилии ввел официальный механизм медиации, который позволяет проводить удаленную медиацию через интернет, а спустя два года эта система была преобразована в связи с введением новой версии платформы ОРС. С Центральным банком Бразилии и ассоциацией государственных и частных банков был заключен договор о мирном разрешении конфликтов между гражданами и финансовыми учреждениями. Если раньше дела о защите прав потребителей в Бразилии тянулись годами, то теперь система ОРС позволяет оперативно обмениваться информацией и ускоряет процесс разрешения подобных дел. Эта система также позволяет осуществлять подачу исков без участия юристов, и максимальное время реагирования в этой системе ограничено пятьюдесятью днями. К этой системе может присоединиться любая компания или учреждение, и, помимо ее использования, может принять активное участие в реформировании и улучшении самой системы. Использование этой системы доступно для всех граждан Бразилии, имеющих выход в интернет.

Последним докладчиком стал профессор Эндрю Ли, директор Института электронной коммерции Китая. Он начал свою речь с удивившего многих слушателей заявления, что в Китае методами ОРС в основном занимаются не юристы, а инженеры. Отсюда и соответствующий взгляд на медиацию в Китае. Верховный суд Китая пропагандирует онлайн-медиацию, и даже два года назад ввел ее как обязательную процедуру в ряде пилотных регионов, однако в процессе этого эксперимента выяснилось, что такая онлайн медиация, связанная с оффлайн спорами, не вполне удовлетворяет истцов. Они ожидают, что при обращении в суд роль медиатора возьмут на себя судьи, чей подход к разрешению споров кажется им более привычным. Такое положение связано как раз с тем, что разработкой систем ОРС в Китае занимаются инженеры, и она ассоциируется с онлайн спорами, где работает в высшей степени эффективно.

Яркий пример – торговая площадка Alibaba, где каждый месяц возникает свыше

8 миллионов споров, и ее создатели были вынуждены разработать соответствующую платформу ОРС, которую государство просто не в состоянии контролировать в связи с огромным объемом информации, проходящим через нее. Тем не менее, инженеры, создающие и улучшающие эту платформу, со временем обрели определенные юридические навыки, и достигли главной цели: у них не только быстрая торговая площадка, но и быстрая система ОРС. А это важный ключ к успеху в электронной коммерции.

Вот почему главные специалисты по ОРС в Китае сегодня – инженеры, и они зачастую полагают, что главное – создать правильный и быстро работающий алгоритм, сокращающий время разрешения спора. Для них важна правильная модель, а не понятия доступа к правосудию и справедливости, не тонкости функционирования судебной системы, тем более что в результате недавних исследований было выяснено, что системы на основе искусственного интеллекта в большинстве случаев способны находить правильное решение для спорщиков, и этот факт также вдохновляет инженеров, утверждая их в мысли, что разрешение спора – проблема инженерного характера. Поэтому в последнее время формулируются математические алгоритмы, призванные обеспечить удовлетворенность спорящих сторон. Вот почему медиатор в китайской системе ОРС отличается от традиционного медиатора: он скорее становится оператором компьютерной системы, поскольку в 98 процентов случаев (как, например, происходит с системой ОРС Alibaba) решение генерирует компьютер. То есть в Китае проблема ОРС решается путем оптимизации компьютерных процессов, и этот подход определенно отличается от подходов, принятых во всем остальном мире, однако он ежедневно доказывает свою высокую практическую эффективность.

Так или иначе, диалог о методах ОРС, прошедший в рамках VII Петербургского Международного юридического форума, продемонстрировал не только впечатляющее разнообразие подходов к этой теме, но и актуальность обсуждаемых методов, которые, без преувеличения, способны изменить практику урегулирование споров во всем мире, и уже завтра станут для нас повседневной действительностью, к которой мы привыкнем за считанные годы. Но тем важнее определиться с вектором движения, который будет выбран сегодня для интеграции методов ОРС в правовое поле нашей страны.