

# Альтернативные способы разрешения международных споров из договоров с участием потребителя

---



**Р.С. Резник**

аспирант кафедры международного публичного и частного права Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». Адрес: 101000, Российская Федерация, Москва, ул. Мясницкая, 20. E-mail: rsreznik@edu.hse.ru

---



## Аннотация

Развитие законодательства о международном частном праве и международном гражданском процессе в области защиты прав потребителей не решает полностью проблем, с которыми сталкивается слабая сторона при заключении потребительских договоров, осложненных иностранным элементом. Коллизионные нормы и нормы о подсудности обращены прежде всего к государственным судам, однако по экономическим причинам потребители в редких случаях обращаются за защитой своих прав в суд, если дело связано с правовыми порядками нескольких стран. Решение этой проблемы видится в развитии более гибких, быстрых и недорогих способов внесудебного разрешения споров. Автор анализирует Директиву ЕС об альтернативном разрешении споров и делает вывод, что она лишь устанавливает базовые стандарты для отрасли внесудебного разрешения потребительских споров, но не содержит процессуальных правил. Кроме того, приводится критический взгляд на Регламент ЕС о разрешении споров онлайн: созданная на его основе Интернет-платформа по разрешению потребительских споров имеет крайне ограниченный функционал и, по сути, осуществляет только посреднические функции, помогая потребителю найти на национальном уровне учреждение по альтернативному разрешению споров, но не осуществляя собственно арбитража потребительских споров. Большие надежды возлагаются на находящиеся в разработке Правила ЮНСИТРАЛ по разрешению споров онлайн: помимо принципов и стандартов этот документ содержит конкретные процессуальные нормы. Отмечается, что Правила ЮНСИТРАЛ станут важным дополнением к Регламенту о разрешении споров онлайн. Вместе с тем в силу универсального международного характера Правил ЮНСИТРАЛ, как актов «мягкого права», они смогут применяться не только в ЕС, но и в других странах, законодательство которых предусматривает возможность разрешения споров с участием потребителя в сети Интернет. В качестве примера успешного функционирования онлайн-платформы по разрешению споров небольшой стоимости анализируется опыт китайского электронного торгового портала. Исследование его внутренних Правил по разрешению потребительских споров онлайн подтвердило, что в сравнении с процедурой разрешения подобных споров с государственных судах, онлайн-арбитраж является более быстрой и эффективной альтернативой.

---



## Ключевые слова

международное частное право, международный гражданский процесс, альтернативное разрешение споров, разрешение споров онлайн, договор с участием потребителя, слабая сторона, право ЕС, ЮНСИТРАЛ.

---

Библиографическое описание: Резник Р.С. Альтернативные правила разрешения международных споров из договоров с участием потребителя // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2017. № 1. С. 111–121.

JEL: K 30; УДК: 341

DOI: 10.17323/2072-8166.2017.1.111.121

Российское законодательство, как и законодательство Европейского союза, содержит специальные коллизионные нормы, регулирующие вопросы выбора права, применимого к договорам с участием потребителя (ст. 1212 Гражданского кодекса Российской Федерации). Документы Европейского союза, кроме того, устанавливают специальные правила определения международной подсудности по спорам, вытекающим из указанных договоров. Вместе с тем и такое комплексное регулирование, которое имеет место в праве ЕС, не может полностью разрешить проблему защиты прав потребителей, участвующих в трансграничных отношениях. Как отмечается в доктрине, даже во внутренних отношениях право на судебную защиту далеко не всегда используется потребителями, поскольку цена иска, как правило, невелика, и судебные издержки, включая профессиональное представительство, экспертизы и пошлины, ее превышают<sup>1</sup>. По этой причине все большую актуальность приобретают альтернативные способы разрешения трансграничных споров с участием потребителя. Под альтернативным разрешением спора (далее — АРС) в законодательстве ЕС понимается внесудебное разрешение споров посредством привлечения независимого третьего лица, которое предлагает или выносит решение, или подводит стороны к обоюдовыгодному решению спора. Согласно исследованиям ученого-правоведа К.Ходжеса, в национальном законодательстве такое третье лицо может называться по-разному: арбитром, медиатором, омбудсменом и т.п.<sup>2</sup> Разработка правового регулирования данного института активно ведется как на региональном (ЕС), так и на универсальном (ЮНСИТРАЛ) уровнях.

## Альтернативное разрешение потребительских споров в ЕС

21.05.2013 Совет ЕС принял Директиву об альтернативном разрешении споров<sup>3</sup> (далее — Директива). Данный документ имеет целью создание простой, быстрой и мало затратной процедуры разрешения споров между потребителями и предпринимателями. Внесудебные механизмы разрешения потребительских споров уже существуют во многих странах ЕС, но все они имеют различный статус и развиваются по-разному. Новая система призвана гармонизировать становление данного института. Директива применяется как к внутринациональным, так и к международным потребительским спорам практически во всех сферах деятельности, включая электронную коммерцию. Она устанавливает минимальные стандарты беспристрастности, прозрачности и эффективности учреждений АРС.

Все учреждения АРС должны соответствовать следующим принципам.

1) Квалифицированность, независимость и беспристрастность: третья сторона должна быть компетентной и не находиться в конфликте интересов, а коллегиальный орган учреждения должен быть в равной степени представлен потребителями и предпринимателями (ст. 6).

2) Прозрачность: учреждения АРС должны публиковать ежегодные отчеты и иметь сайт, на котором отображается информация для сторон (ст. 7).

<sup>1</sup> *Benöhr I.* Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty: Collective Actions and Alternative Procedures // *Journal of Consumer Policy.* 2013. № 36. P. 88.

<sup>2</sup> *Hodges C.* Current Discussions on Consumer Redress: Collective Redress and ADR // *ERA Forum.* 2012. № 13. P. 22.

<sup>3</sup> Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21.5.2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation no 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on Consumer ADR) // *OJ L 165.* 18.6.2013. P. 63–79.

3) Эффективность: решение должно быть вынесено в течение 90 дней с момента поступления жалобы в учреждение АРС. Кроме того, чтобы повысить доступность процедур АРС для потребителей, издержки должны быть умеренными либо процедура должна быть и вовсе бесплатной (ст. 8).

4) Честность: стороны должны знать о своих правах и последствиях участия в процедуре АРС. Решения должны быть обоснованы и в письменной форме, отражены на бумаге или иным надежным способом (по электронной почте) (ст. 9).

5) Свобода: если арбитражная оговорка запрещает потребителю обращаться в государственный суд, такая оговорка может быть заключена только после возникновения спора (ст. 10).

6) Законность: если процедура завершается обязательным решением, подлежащим исполнению, оно не может иметь в качестве результата меньший уровень защиты потребителя, чем гарантированный императивными нормами страны места постоянного жительства потребителя (ст. 11).

Государства ЕС взяли на себя обязательство гарантировать, что все споры между потребителями и предпринимателями, возникающие из купли-продажи товаров или оказания услуг, могут быть переданы в учреждения АРС, в том числе онлайн. Это касается не только жалоб, подаваемых потребителями против предпринимателей, но и жалоб, подаваемых предпринимателями против потребителей<sup>4</sup>. В то же время было выражено мнение, что поскольку целью регулирования является упрощение доступа потребителя к правосудию, то и соответствующее право на подачу жалобы должно быть оставлено только потребителю<sup>5</sup>.

В американской литературе есть точка зрения, что для профессиональной стороны плюсы АРС состоят прежде всего в конфиденциальности процедуры и возможности гибкого разрешения спора<sup>6</sup>.

Разработчики Директивы обратили внимание на две проблемы, которые призван решить данный документ. Во-первых, процедуры АРС до появления нового общеевропейского регулирования существовали далеко не во всех странах ЕС: в одних государствах такие институты издавна являются частью правовой культуры (например, страны Северной Европы), в других неизвестны совсем (Южная и Восточная Европа). По этой причине ст. 5(1) Директивы требует от стран ЕС учредить организации по АРС (хотя бы одну) для всех споров с участием потребителей, охватываемых Директивой<sup>7</sup>.

Во-вторых, даже там, где подобные институты существуют, осведомленность потребителей о них находится на весьма низком уровне. Поэтому Директива обязывает предпринимателей извещать потребителей, какое учреждение АРС компетентно рассматривать споры, возникающие из заключенного договора. Вполне вероятно, что данный опыт был заимствован из права Великобритании, где в телефонных счетах указывается компетентное учреждение по АРС<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No. 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on Consumer ADR) // COM. 2011. 793 final.

<sup>5</sup> BEUC Position Paper on Alternative Dispute Resolution (ADR) and Online Dispute Resolution (ODR) of Consumer Disputes. 14.02.2012 [Электронный ресурс]: // URL: <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201203/20120306ATT40022/20120306ATT40022EN.pdf> (дата обращения: 14.02.2017)

<sup>6</sup> Atlas N.F., Huber S.K., Trachte-Huber E.W. Alternative Dispute Resolution. The Litigator's Handbook. Chicago, 2000. P. 21.

<sup>7</sup> Engel M. Die stille Revolution der EU: Alternative zum Zivilprozess für Verbraucher. Richtlinie und Verordnung: Das europäische Verbraucherprozessrecht aus anwaltlicher Sicht. Anwaltsblatt, 2013. S. 480.

<sup>8</sup> Berlin C., Creutzfeldt-Banda N. Verbraucher — ADR in Europa wird gestärkt // Zeitschrift für Konfliktmanagement. 2012. № 2. S. 58.

Имплементируя соответствующие положения Директивы, государства ЕС должны убедиться, что информация об АРС направляется потребителям в ясной форме и в подходящий момент (ст. 5). Национальные органы должны составлять списки учреждений АРС, соответствующих минимальным требованиям, установленным Директивой (ст. 20). Эти списки публикуются в Интернете, что по сути является официальным подтверждением соответствия перечисленных в них учреждений установленным стандартам. Однако прежде всего публикация таких списков преследует цель информирования потребителей о компетентных учреждениях АРС.

В науке международного частного права (далее — МЧП) к названным проблемам АРС добавляются еще несколько. Во-первых, существенным затруднением является отсутствие международной юрисдикции у существующих и вновь создаваемых учреждений АРС. Редким исключением является польский страховой омбудсмен, которому законом дано право выносить решения, в том числе против иностранных компаний<sup>9</sup>. Как правило, потребитель вынужден предъявлять претензию к иностранной профессиональной стороне в стране места нахождения последней, т.е. весь процесс будет вестись за границей. Во-вторых, вследствие вышесказанного приобретает актуальность языковая проблема. В большинстве случаев потребитель и предприниматель будут говорить на разных языках, а обращение за защитой прав в стране места нахождения профессиональной стороны означает необходимость вести официальное общение на языке данного государства. Очень немногие учреждения АРС дают потребителям возможность выбрать один из нескольких языков для подачи заявления. Финансовый омбудсмен Великобритании, который размещает на сайте информацию на 26 языках и имеет возможность вести производство на разных языках, является исключением<sup>10</sup>.

## Разрешение споров онлайн: документы ЕС и ЮНСИТРАЛ

Решение этих проблем является целью принятого одновременно с Директивой Регламента о разрешении споров онлайн<sup>11</sup> (далее — Регламент), в соответствии с которым в ЕС создана Интернет-платформа по разрешению споров онлайн (далее — РСО). В доктрине отмечается, что юридическое и технологическое сообщество уже разработали множество решений для заключения сделок электронными способами, однако до сих пор не создан единый эффективный стандарт онлайн-регулирования споров, возникающих из таких сделок<sup>12</sup>. Необходимость разработки такого стандарта, а также собственно платформы РСО, неоднократно обсуждалась в научной литературе<sup>13</sup>. Доктринальные наработки в конце концов были реализованы в виде Регламента.

<sup>9</sup> *Rühl G.* Alternative and Online Dispute Resolution for Cross-Border Consumer Contracts: a Critical Evaluation of the European Legislature's Recent Efforts to Boost Competitiveness and Growth in the Internal Market // *Journal of Consumer Policy*. 2015. № 38. P. 431.

<sup>10</sup> [Электронный ресурс]: // URL: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/help/languages.html> (дата обращения: 12.12.2016)

<sup>11</sup> 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) // OJ L 165. 18.6.2013. P. 1–12.

<sup>12</sup> *Turel O., Yuan Y.* Online Dispute Resolution Services: Justice, Concepts and Challenges / D. Kilgour, C. Eden (eds.). *Handbook of Group Decision and Negotiation. Advances in Group Decision and Negotiation*. Deventer, 2010. P. 426.

<sup>13</sup> См.: *Stylianou P.* Online Dispute Resolution: The Case for a Treaty between the United States and the European Union in Resolving Cross-border Consumer Disputes // *Syracuse Journal of International Law*

В соответствии со ст. 5(2) Регламента потребители и предприниматели могут подать жалобу через платформу РСО на любом официальном языке ЕС. Платформа РСО должна контактировать со сторонами на выбранном ими языке (ст. 9(3)). В соответствии с п. 19 преамбулы и ст. 4(4)(е) Регламента платформа РСО также должна предлагать функцию (электронного) перевода информации, передаваемой через платформу. Эти меры призваны нивелировать языковую проблему, связанную с наличием в правоотношении иностранного элемента<sup>14</sup>. Кроме того, они устраняют проблему поиска учреждения АРС за рубежом и инициирования процедуры. Однако поскольку требований к языку производства общеевропейское законодательство не устанавливает, вопрос не решается полностью<sup>15</sup>: когда через платформу РСО будет найдено компетентное учреждение АРС в стране нахождения профессиональной стороны, последующее разбирательство будет проходить на официальном языке такой страны. Это связано с тем, что, по мысли разработчиков Регламента, платформа РСО в основном только предоставляет информацию и направляет стороны к компетентному учреждению АРС, но не разрешает спор онлайн, хотя в трансграничном аспекте именно такая функция была бы наиболее полезна.

Как и ЕС, ООН признала необходимость развивать использование РСО для повышения доверия потребителей к трансграничной торговле<sup>16</sup>. В 2010 г. ЮНСИТРАЛ инициировала создание Третьей рабочей группы для разработки проекта правил по разрешению споров «с низкой стоимостью и большими объемами», возникающих при осуществлении электронной коммерции в секторах В2В (бизнес для бизнеса) и В2С (бизнес для потребителей)<sup>17</sup> (далее — Правила). Если документы ЕС устанавливают минимальные юридические стандарты для всех типов АРС и создают платформу РСО, то ЮНСИТРАЛ занимается разработкой специального свода процессуальных норм для использования в РСО.

Таким образом, Регламент и Правила будут дополнять друг друга. Эти правила будут применяться только по соглашению сторон и при условии, что они выполнимы в стране рассмотрения спора. Иными словами, стороны не смогут ссылаться на правила РСО, чтобы обойти императивные нормы страны места жительства потребителя<sup>18</sup>. В конечном результате Рабочая группа планирует получить «модельные условия разрешения договорных споров» наподобие ИНКОРТЕРМС Международной торговой палаты. Стороны смогут согласовать их применение при заключении сделок онлайн. Согласовать применение правил можно будет и после возникновения спора.

---

and Commerce. 2008. № 1. P. 117–143; *Petrauskas F., Kybartienė E.* Online Dispute Resolution in Consumer Disputes // *Jurisprudence*. 2011. № 3. P. 921–941; *Braun F.E.* Online Dispute Resolution: Answer to Consumer Complaints about E-commerce Transactions in both a National and a European Context // *Journal of Economics & Management*. 2012. № 9. P. 88–96; *Breaux P.W.* Online Dispute Resolution: A Modern Alternative Dispute Resolution Approach // *Computer & Internet Lawyer*. 2015. № 5. P. 1–4.

<sup>14</sup> *Benöhr I.* Alternative Dispute Resolution for Consumers in the European Union / *Consumer ADR in Europe*. Ed. by Hodges C. Oxford, 2012. P. 20.

<sup>15</sup> *Cortés P., Lodder A.* Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-court Redress // *Maastricht Journal of European & Comparative Law*. 2014. № 21. P. 34.

<sup>16</sup> UNCITRAL Working Group III (Online Dispute Resolution) [Электронный ресурс]: // URL: [www.uncitral.org/uncitral/commission/working\\_groups/3/Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3/Online_Dispute_Resolution.html) (дата обращения: 14.02.2017)

<sup>17</sup> Official Records of the General Assembly. 65th Session. Supplement No. 17 (A/65/17), para. 257. New York, 2010.

<sup>18</sup> UNCITRAL Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the Work of its 25th Session. 21–25 May 2012 // A/CN.9/774. 7 June 2012, para 16.

Проект Правил описывает стандартную процедуру РСО следующим образом. Чтобы инициировать процедуру РСО, заявитель должен направить администратору РСО уведомление с изложением своих требований к контрагенту и со предложениями по урегулированию (п. 33). Ответчик должен направить ответ на требования в «разумный срок» (п. 35). Желательно, чтобы и уведомление о требовании, и ответ сопровождалось приложением документов и других свидетельств, на которые ссылается каждая сторона (п. 36). Первым этапом могут быть переговоры между сторонами с использованием платформы РСО (п. 37). Если переговоры не дают результата в течение «разумного срока» или стороны сами просят об этом, осуществляется переход к следующему этапу (п. 39) — к содействию урегулированию, в рамках которого назначается нейтральное лицо. Указанное лицо вступает в сношение со сторонами в попытке достичь урегулирования (п. 40). Если урегулирование посредством содействия также не приводит к положительным результатам, осуществляется переход к заключительной стадии (п. 44).

Применительно к процессу назначения и функциям нейтральных лиц предусматривается следующее:

- 1) принятие нейтральным лицом назначения служит подтверждением того, что у него есть время, которое необходимо уделить этому процессу;
- 2) нейтральное лицо обязано заявить о своей беспристрастности и независимости и в любое время раскрывать любые факты или обстоятельства, которые могут привести к возникновению вероятных сомнений в его беспристрастности или независимости;
- 3) система РСО оставляет сторонам способ опротестовать назначение нейтрального лица;
- 4) при возражении против назначения нейтрального лица администратор РСО обязан вынести определение относительно необходимости замены нейтрального лица;
- 5) в любое время для одного спора по соображениям экономии затрат назначается только одно нейтральное лицо;
- 6) любая сторона имеет право возразить против передачи нейтральному лицу информации, полученной во время переговоров;
- 7) если нейтральное лицо слагает полномочия или должно быть заменено в ходе процедуры РСО, администратор РСО обязан назначить нейтральное лицо для его замены на условиях, какие были установлены при назначении первоначального нейтрального лица (п. 47).

Анализ данных положений позволяет выявить как сходства, так и различия процедуры РСО и общепринятых правил осуществления международного коммерческого арбитража (далее — МКА) (в частности, на основании Арбитражного регламента ЮНСИТРАЛ). Так, к сходствам можно отнести требования беспристрастности и независимости лиц, рассматривающих спор, а также возможность отвода таких лиц. В то же время в отличие от МКА, где по общему правилу назначается три арбитра, разрешение спора в рамках процедуры РСО осуществляет одним лицом, поскольку потенциально рассматриваемые в рамках данной процедуры дела не являются чрезвычайно сложными, в связи с чем нет необходимости нести издержки по оплате труда нескольких лиц.

В отношении полномочий нейтрального лица, по рекомендациям Рабочей группы, желательно, чтобы:

- 1) с учетом любых применимых правил РСО нейтральное лицо имело полномочие осуществлять процедуру РСО так, как считает необходимым;
- 2) нейтральное лицо было обязано избегать излишних задержек или расходов при проведении разбирательства;

3) нейтральное лицо было обязано обеспечивать справедливый и эффективный процесс урегулирования споров;

4) нейтральное лицо было обязано сохранять независимость, беспристрастность и равное отношение к обеим сторонам в течение всего разбирательства;

5) нейтральное лицо было обязано проводить разбирательство на основе сообщений, которые получены им в ходе разбирательства;

6) нейтральное лицо имело полномочие разрешать сторонам предоставить дополнительную информацию в отношении разбирательства;

7) нейтральное лицо имело полномочие продлевать сроки, установленные в любых применимых правилах РСО, на разумный период времени (п. 48).

В соответствии с п. 50 Проекта Правил указание в соглашении о РСО или в правилах учреждения, осуществляющего РСО, языка, на котором должно осуществляться разбирательство по сути не является строгим условием, поскольку желательно, чтобы любая сторона разбирательства могла указать в уведомлении или ответе, что желает выбрать другой язык. Там же отмечается, что технологические средства РСО позволяют обеспечить большую гибкость в отношении языка, чем традиционные способы разрешения споров.

Таким образом, в отличие от Регламента об РСО, который устанавливает организационные основы действия платформы РСО на пространстве ЕС, проект Правил ЮНСИТРАЛ содержит более развернутые процессуальные нормы, регулирующие общие процедурные вопросы РСО. Как отмечают исследователи, будущие унифицированные правила по РСО будут дополнять Регламент и не будут ограничены регионом ЕС. Они смогут быть восприняты во множестве правовых систем, в которых актуальны проблемы разрешения потребительских споров, возникающих из электронной коммерции<sup>19</sup>. Так, например, в правовой доктрине Новой Зеландии разработаны рекомендации о развитии системы РСО в этой стране по примеру ЕС и с использованием наработок ЮНСИТРАЛ<sup>20</sup>.

## Лучшие практики по разрешению споров онлайн

Документ ЮНСИТРАЛ все еще находится в разработке, а потребность в эффективном РСО актуальна уже сейчас. Поэтому наиболее крупные веб-порталы в сфере электронной коммерции уже организовали и применяют собственные системы РСО. Наиболее ярким примером, пожалуй, является портал [aliexpress.com](http://aliexpress.com) (далее — портал), утвердивший Правила разрешения споров из сделок, заключенных онлайн (далее — Правила Ali)<sup>21</sup>. Правила Ali распространяются на сделки, заключенные китайскими продавцами и иностранными потребителями через портал. Важно, что портал является посредником между продавцами и покупателями, а не самим продавцом, поэтому в целом может считаться нейтральной стороной, которой можно доверить разрешение спора.

<sup>19</sup> Cortés P, Lodder A. Op. cit. P. 28.

<sup>20</sup> См.: O'Sullivan T. Developing an Online Dispute Resolution Scheme for New Zealand Consumers Who Shop Online—Are Automated Negotiation Tools the Key to Improving Access to Justice? // International Journal of Law and Information Technology. 2016. № 24. P. 22–43.

<sup>21</sup> Alibaba.com Online Transactions Dispute Rules [Электронный ресурс]: // URL: <http://rule.alibaba.com/rule/detail/2058.htm> (дата обращения: 12.12.2016)

Любая сторона заключенного договора может инициировать через портал процедуру разрешения спора. С момента подачи жалобы сторонам предоставляется 30 календарных дней для разрешения спора путем переговоров. При отсутствии согласия в указанный срок портал рассматривает спор и, в соответствии с Правилами Ali, может вынести решение, обязательное для обеих сторон. Санкции выглядят серьезными, в особенности с точки зрения продавца: портал вправе прекратить предложение товаров продавца, заблокировать учетные записи как продавца, так и покупателя. Учитывая, насколько прибыльно распространение товаров через портал, можно полагать, что угроза подобных последствий стимулирует предпринимателей к соблюдению прав потребителя даже больше, чем возможные меры со стороны государственных судов.

Портал делит товары на подлежащие мгновенной проверке их состояния (*prima facie*) и не подлежащие такой проверке. В последнем случае потребителю дается три дня с момента получения товара, в течение которых он должен изучить вещь и сделать отметку на сайте о том, принимает ли он поставку или отклоняет ее (п. 2.1). В случае бездействия по истечении указанного срока потребитель считается принявшим товар. По общему правилу сторона, подающая жалобу, должна предъявить доказательства своих утверждений, однако портал вправе по своему усмотрению запрашивать у любой из сторон необходимые документы (п. 5.1). Вообще портал обладает весьма высокой степенью усмотрения при разрешении споров онлайн. Так, если стороны не способны предъявить необходимых доказательств (п. 3.5, 3.6) или некоторые условия договора составлены недостаточно ясно (п. 5.2), портал вправе разрешить спор по своему усмотрению. Поскольку доказательства предъявляются онлайн, портал не имеет возможности проверять их действительность и аутентичность, в связи с чем на стороны возлагается обязанность гарантировать истинность, полноту и точность доказательств (п. 5.4).

Правила Ali содержат также несколько примитивные, но от того не менее действенные обеспечительные меры. Дело в том, что при использовании портала расчеты осуществляются сторонами не напрямую друг с другом, а через портал, который резервирует средства продавца до момента подтверждения покупателем получения товара и отсутствия претензий. Если возникает спор, по результатам его рассмотрения портал перечисляет средства той или иной стороне. Так, если спор разрешен в пользу продавца, тот получает уплаченные покупателем средства на свой счет. Если спор решен в пользу покупателя, он получает деньги обратно. Однако если покупатель уклоняется от возврата спорного товара в течение 10 дней с момента вынесения решения, денежные средства передаются продавцу (п. 7.2).

Отдельный раздел Правил Ali посвящен процессуальным срокам. Так, портал обязан уведомить стороны о возникновении спора в течение 2 рабочих дней со дня получения уведомления о возбуждении спора (п. 8.1). На предъявление подтверждающих документов сторонам дано 7 календарных дней, после чего портал вправе вынести решение на основе имеющихся сведений (п. 8.2). Если отсутствуют какие-либо особые обстоятельства, решение в любом случае должно быть вынесено не позднее 45 дней со дня получения уведомления о возбуждении спора.

На данном примере отчетливо видно, насколько может быть привлекательна процедура РСО: в скорости рассмотрения споров с ней не могут сравниться ни государственные суды, ни традиционные способы АРС (не онлайн). Обеспечительные меры и санкции к нарушителям правил портала выглядят значительно более эффективными, поскольку их применение не требует длительных бюрократических процедур.

Таким образом, наиболее детальные правила внесудебного разрешения споров с участием потребителя содержатся в локальных актах специальных учреждений, зани-

мающихся поддержкой потребителей, или коммерческих организаций, осуществляющих посреднические функции между предпринимателями и потребителями в сфере электронной коммерции. Вместе с тем, невозможно отрицать необходимость существования более общих норм, устанавливающих фундаментальные принципы и стандарты АРС. При этом разрешение споров онлайн является разновидностью АРС и также должно соответствовать общим положениям. Опыт ЕС и Китая показывает, что страны и регионы, желающие развивать электронную коммерцию, сегодня уже не могут обойтись без института РСО, который требует создания специальных интернет-платформ и составления процессуальных правил для них. В России или на пространстве ЕАЭС создание таких правил возможно на основе проекта Правил ЮНСИТРАЛ по разрешению споров онлайн.



### Библиография

- Atlas N.F., Huber S.K., Trachte-Huber E.W. *Alternative Dispute Resolution. Litigator's Handbook*. Chicago, 2000. 753 p.
- Benöhr I. Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty: Collective Actions and Alternative Procedures // *Journal of Consumer Policy*. 2013. № 36. P. 87–110.
- Berlin C., Creutzfeldt-Banda N. Verbraucher — ADR in Europa wird gestärkt // *Zeitschrift für Konfliktmanagement*. 2012. № 2. S. 57–60.
- Braun F. Online Dispute Resolution — Answer to Consumer Complaints about E-commerce Transactions in both National and European Context // *Journal of Economics & Management*. 2012. № 9. P. 88–96.
- Breaux P.W. Online Dispute Resolution: A Modern Alternative Dispute Resolution Approach // *The Computer & Internet Lawyer*. 2015. № 5. P. 1–4.
- Cortés P., Lodder A. Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-court Redress // *Maastricht Journal of European & Comparative Law*. 2014. № 21. P. 14–38.
- Engel M. Die stille Revolution der EU: Alternative zum Zivilprozess für Verbraucher. Richtlinie und Verordnung: Das europäische Verbraucherprozessrecht aus anwaltlicher Sicht // *Anwaltsblatt*. 2013. S. 478–482.
- Hodges C. Current Discussions on Consumer Redress: Collective Redress and ADR // *ERA Forum*. 2012. № 13. P. 11–33.
- Hodges C., Creutzfeldt-Banda N., Benöhr I. (eds.). *Consumer ADR in Europe*. Oxford: Hart Publishing, 2012. 472 p.
- O'Sullivan T. Developing an Online Dispute Resolution Scheme for New Zealand Consumers Who Shop Online—Are Automated Negotiation Tools the Key to Improving Access to Justice? // *International Journal of Law and Information Technology*. 2016. № 24. P. 22–43.
- Petrauskas F., Kybartienė E. Online dispute resolution in consumer disputes // *Jurisprudence*. 2011. № 3. P. 921–941.
- Rühl G. Alternative and Online Dispute Resolution for Cross-Border Consumer Contracts: a Critical Evaluation of the European Legislature's Recent Efforts to Boost Competitiveness and Growth in the Internal Market // *Journal of Consumer Policy*. 2015. № 38. P. 431–456.
- Stylianou P. Online Dispute Resolution: The Case for a Treaty between the United States and the European Union in Resolving Cross-Border Consumer Disputes // *Syracuse Journal of International Law and Commerce*. 2008. № 1. P. 117–143.
- Svantesson D., Clarke R. Best Practice Model for E-Consumer Protection // *Computer Law & Security Report*. 2010. № 1. P. 31–37.
- Turel O., Yuan Y. Online Dispute Resolution Services: Justice, Concepts and Challenges / D.M. Kilgour, C. Eden (eds.). *Handbook of Group Decision and Negotiation, Advances in Group Decision and Negotiation*. Deventer: Springer, 2010. P. 425–436.

## Alternative Cross-Border Consumer Dispute Resolution



**Roman Reznik**

Postgraduate Student, Department of International Public and Private Law, National Research University Higher School of Economics. Address: 20 Myasnitskaya Str., Moscow 101000, Russian Federation. E-mail: rsreznik@edu.hse.ru



### Abstract

The development of private international law and international civil proceedings law in the area of consumer protection does not solve completely the problems faced by the weaker party when making cross-border consumer contracts. Conflict rules and jurisdiction rules are addressed primarily to the national court, but for economic reasons, consumers rarely seek protection of their rights in court if the case is related to the legal orders of several countries. The solution of this problem lies in the development of more flexible, rapid and inexpensive way to resolve disputes out of court. The examination of the EU Directive on Alternative Dispute Resolution leads to conclusion that it only sets basic standards for the out-of-court consumer dispute resolution industry, but contains no specific procedural rules. In addition, the article provides a critical view of the EU Regulation on the online dispute resolution: Web-platform for the consumer disputes resolution, created on its basis, has very limited functionality and essentially performs only mediation, facilitating the consumer to find the national alternative dispute resolution agency but not exercising proper arbitration of consumer disputes. Great hopes are vested in the UNCITRAL Rules on Online Dispute Resolution, under development: in addition to the principles and standards this document contains specific procedural rules. It is noted that the UNCITRAL Rules will be an important addition to the Regulation on online dispute resolution. However, in view of the universal international character of the UNCITRAL Rules, as a soft law act, they can be used not only in the European Union, but also in all other countries, where the law provides for the possibility of online dispute resolution. As an example of the successful online platform for the settlement of low-value disputes the author analyzes the experience of the Chinese e-commerce portal. A study of its Online Transactions Dispute Rules confirmed that in comparison with the procedure for resolving such disputes at the state courts, online arbitration is a faster and more effective alternative.



### Keywords

private international law; international jurisdiction; alternative dispute resolution; online dispute resolution; consumer; weaker party; EU law; UNCITRAL.

Citation: Reznik R. (2017) Alternative Cross-Border Consumer Disputes Solution. *Pravo. Zhurnal Vysshey shkoly ekonomiki*, no 1, pp. 111–121 (in Russian)

DOI: 10.17323/2072-8166.2017.1.111.121



### References

Atlas N.F., Huber S.K., Trachte-Huber E.W. (2000) *Alternative Dispute Resolution. The Litigator's Handbook*. Chicago: ABA Publishing, 753 p.

Benöhr I. (2013) Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty: Collective Actions and Alternative Procedures. *Journal of Consumer Policy*, no 36, pp. 87–110.

Berlin C., Creutzfeldt-Banda N. (2012) Verbraucher — ADR in Europa wird gestärkt. *Zeitschrift für Konfliktmanagement*, no 2, pp. 57–60.

Braun F. (2012) Online Dispute Resolution. Answer to Consumer Complaints about E-Commerce Transactions in both a National and a European Context. *Journal of Economics & Management*, no 9, pp. 88–96.

Breaux P. (2015) Online Dispute Resolution: A Modern Alternative Dispute Resolution Approach. *The Computer & Internet Lawyer*, no 5, pp. 1–4.

Cortés P., Lodder A. (2014) Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-court Redress. *Maastricht Journal of European & Comparative Law*, no 21, pp. 14–38.

Engel M. (2013) Die stille Revolution der EU: Alternative zum Zivilprozess für Verbraucher. Richtlinie und Verordnung: Das europäische Verbraucherprozessrecht aus anwaltlicher Sicht. *Anwaltsblatt*. S. 478–482.

- Hodges C. (2012) Current Discussions on Consumer Redress: Collective Redress and ADR. *ERA Forum*, no 13, pp. 11–33.
- Hodges C., Creutzfeldt-Banda N., Benöhr I. (eds.). (2012) *Consumer ADR in Europe*. Oxford: Hart Publishing, 472 p.
- O'Sullivan T. (2016) Developing an Online Dispute Resolution Scheme for New Zealand Consumers Who Shop Online—Are Automated Negotiation Tools the Key to Improving Access to Justice? *International Journal of Law and Information Technology*, no 24, pp. 22–43.
- Petrauskas F., Kybartienė E. (2011) Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. *Jurisprudence*, no 3, pp. 921–941.
- Rühl G. (2015) Alternative and Online Dispute Resolution for Cross-Border Consumer Contracts: a Critical Evaluation of the European Legislature's Recent Efforts to Boost Competitiveness and Growth in the Internal Market. *Journal of Consumer Policy*, no 38, pp. 431–456.
- Stylianou P. (2008) Online Dispute Resolution: The Case for a Treaty between the United States and the European Union in Resolving Cross-Border Consumer Disputes. *Syracuse Journal of International Law and Commerce*, no 1, pp. 117–143.
- Svantesson D., Clarke R. (2010) A Best Practice Model for E-Consumer Protection. *Computer Law & Security Report*, no 1, pp. 31–37.
- Turel O., Yuan Y. (2010) Online Dispute Resolution Services: Justice, Concepts and Challenges / D.M. Kilgour, C. Eden (eds.) *Handbook of Group Decision and Negotiation, Advances in Group Decision and Negotiation*. Deventer: Springer Netherlands. Vol. 4, pp. 425–436.