



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
11 April 2016
Russian
Original: English

**Комиссия Организации Объединенных Наций
по праву международной торговли**
Сорок девятая сессия
Нью-Йорк, 27 июня – 15 июля 2016 года

Урегулирование споров в режиме онлайн применительно к трансграничным электронным коммерческим сделкам

Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн

Записка Секретариата

Содержание

	<i>Пункты</i>	<i>Стр.</i>
I. Введение	1-6	2
II. Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн. . . .	1-53	3

* Переиздано по техническим причинам 10 мая 2016 года.



I. Введение

1. На сорок третьей сессии (Нью-Йорк, 21 июня – 9 июля 2010 года) Комиссия решила учредить Рабочую группу для проведения работы в области урегулирования споров в режиме онлайн применительно к трансграничным электронным коммерческим сделкам.
2. На сорок четвертой сессии (Вена, 27 июня – 8 июля 2011 года) Комиссия подтвердила, что эта работа должна включать сделки между коммерческими структурами и сделки между коммерческими структурами и потребителями¹ и учитывать вопросы защиты прав потребителей².
3. На сорок пятой сессии (Нью-Йорк, 25 июня – 6 июля 2012 года) Комиссия решила, что Рабочей группе следует также рассмотреть вопрос о том, в какой степени проект правил отвечает нуждам развивающихся стран и стран, находящихся в постконфликтной ситуации³. Комиссия также просила Рабочую группу продолжить изучение всего диапазона средств, обеспечивающих эффективное применение результатов урегулирования споров в режиме онлайн, включая арбитражное разбирательство и возможные альтернативы арбитражному разбирательству⁴.
4. На сорок восьмой сессии (Вена, 29 июня – 16 июля 2015 года)⁵ Комиссия поручила Рабочей группе III подготовить необязывающий описательный текст, отражающий элементы процедуры урегулирования споров в режиме онлайн, по которым Рабочей группе ранее удалось достичь консенсуса, за исключением вопроса о характере заключительного этапа процедуры урегулирования споров в режиме онлайн (арбитраж или неарбитраж). Было также решено, что на эту работу следует отвести не более двух сессий Рабочей группы.
5. В соответствии с поручением Комиссии Рабочая группа продолжила работу над проектом текста "Технических комментариев по урегулированию споров в режиме онлайн" на тридцать второй и тридцать третьей сессиях (Вена, 30 ноября – 4 декабря 2015 года, и Нью-Йорк, 29 февраля – 4 марта 2016 года)⁶ и завершила его рассмотрение.
6. В настоящей записке Рабочая группа представляет "Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн" Комиссии для рассмотрения и возможного принятия (A/CN.9/868, пункт 87).

¹ *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, шестьдесят шестая сессия, Дополнение № 17 (A/66/17), пункт 218.*

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

⁵ *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, семидесятая сессия, Дополнение № 17 (A/70/17), пункт 352.*

⁶ A/CN.9/862 и A/CN.9/868.

II. Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн

Раздел I. Введение

Обзор урегулирования споров в режиме онлайн

1. Параллельно резкому увеличению числа трансграничных сделок, заключаемых в режиме онлайн, возникла необходимость в наличии механизмов для урегулирования споров, которые возникают из таких сделок.
2. Одним из таких механизмов является урегулирование споров в режиме онлайн (УСО), который может способствовать сторонам в урегулировании спора простым, оперативным, гибким и безопасным образом без необходимости физического присутствия на каком-либо заседании или слушании. УСО охватывает широкий набор подходов и форм (в том числе, помимо прочего, рассмотрение спора омбудсменом или комиссией по рассмотрению жалоб, согласительную процедуру, посредничество, содействие урегулированию, арбитраж и другие)⁷ и возможность использования гибридных процедур, включающих как онлайн-овые, так и офлайн-овые элементы. Как таковое, УСО сопряжено со значительными возможностями для доступа к урегулированию спора покупателями и продавцами, заключающими трансграничные коммерческие сделки, как в развитых, так и в развивающихся странах.

Цель Технических комментариев

3. Цель Технических комментариев заключается в содействии развитию УСО и оказании помощи администраторам УСО, платформам УСО, нейтральным лицам и сторонам процедуры УСО.
4. Технические комментарии отражают подходы к системам УСО, которые воплощают принципы беспристрастности, независимости, действенности, эффективности, надлежащих правовых процедур, справедливости, подотчетности и прозрачности.
5. Технические комментарии предназначены для использования в связи со спорами, возникающими из трансграничных договоров купли/продажи или договоров о предоставлении услуг с низкой стоимостью, заключаемых с использованием электронных средств связи. Они не способствуют какому-либо виду практики в области УСО как наилучшему виду практики.

⁷ Последовательность перечисления подходов и форм в скобках соответствует порядку возрастания степени их формальности, что соответствует порядку перечисления часто используемых методов предупреждения и урегулирования споров в Руководстве ЮНСИТРАЛ для законодательных органов по проектам в области инфраструктуры, финансируемым из частных источников (2000 год), доступном по адресу www.uncitral.org/uncitral/ru/uncitral_texts/procurement_infrastructure.html. Названия соответствующих механизмов приведены исключительно в качестве примера, их относительная формальность может различаться, а в некоторых правовых системах для обозначения одной и той же процедуры может использоваться несколько названий из списка.

Необязывающий характер Технических комментариев

6. Технические комментарии являются описательным документом. Они не призваны быть исчерпывающими или исключительными и не подходят для использования в качестве правил в отношении любой процедуры УСО. Они не устанавливают каких-либо правовых требований, обязательных для сторон или любых лиц и/или субъектов, управляющих процедурами УСО или способствующих им, и не подразумевают какого-либо изменения любых правил УСО, которые стороны могли выбрать.

Раздел II. Принципы

7. Принципы, которые лежат в основе любой процедуры УСО, включают справедливость, прозрачность, надлежащие правовые процедуры и подотчетность.

8. УСО может способствовать учету ситуации, возникающей из трансграничных электронных коммерческих сделок, а именно того факта, что традиционные судебные механизмы правовой защиты могут и не предусматривать надлежащего разрешения споров в трансграничной электронной торговле.

9. Система УСО должна быть простой, оперативной и эффективной, с тем чтобы ее можно было применять "в условиях современной действительности", в частности чтобы она не влекла за собой возникновения затрат, задержек и бремени, не соизмеримых с экономической выгодой от сделки.

Прозрачность

10. Желательно предавать гласности любые отношения между администратором УСО и конкретным продавцом, с тем чтобы пользователи соответствующей услуги были информированы о потенциальных коллизиях интересов.

11. Администратор УСО, возможно, пожелает опубликовать анонимные сведения или статистические данные о результатах процедур УСО, с тем чтобы стороны могли оценить его общий послужной список, в соответствии с применимыми принципами конфиденциальности.

12. Вся соответствующую информацию следует размещать на веб-сайте администратора УСО в удобной и доступной для пользователя форме.

Независимость

13. Желательно, чтобы администратор УСО принял для своих нейтральных лиц кодекс этических норм, с тем чтобы ориентировать нейтральные лица в том, что касается коллизий интересов и других правил поведения.

14. Администратору УСО полезно принять политику по вопросам выявления и урегулирования коллизий интересов.

Профессиональная компетентность

15. Администратор УСО, возможно, пожелает осуществлять комплексную политику, регулирующую отбор и подготовку нейтральных лиц.

16. Процесс внутреннего надзора/гарантии качества мог бы помочь администратору УСО обеспечивать соответствие нейтральных лиц стандартам, установленным им для себя.

Согласие

17. Процедура УСО должна основываться на прямом и осознанном согласии сторон.

Раздел III. Этапы процедуры урегулирования споров в режиме онлайн

18. Последовательность процедуры урегулирования споров в режиме онлайн может состоять из этапов, включая следующие: переговоры, содействие урегулированию и третий (заключительный) этап.

19. Процедура УСО может начинаться тогда, когда заявитель требования через платформу УСО направляет администратору УСО уведомление (см. раздел VI ниже). Администратор УСО уведомляет ответчика о поступлении требования, а заявителя требования – о полученном ответе. Начинается первый этап разбирательства – обеспеченные информационно-коммуникационными технологиями переговоры, в ходе которых заявитель требования и ответчик ведут переговоры непосредственно друг с другом через платформу УСО.

20. Если этот переговорный процесс не увенчался успехом (т.е. не привел к урегулированию требования), начинается второй этап процесса – "содействие урегулированию" (см. пункты 40-44 ниже). На этом этапе разбирательства администратор УСО назначает нейтральное лицо (см. пункт 25 ниже), которое вступает в сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования.

21. Если и содействие урегулированию не увенчалось успехом, может начаться третий и заключительный этап процедуры, в случае чего администратор УСО или нейтральное лицо может проинформировать стороны о характере такого этапа.

Раздел IV. Сфера охвата процедуры УСО

22. Процедура УСО может быть особенно полезной в отношении споров, возникающих из небольших по стоимости трансграничных сделок в сфере электронной торговли. Процедура УСО может применяться к спорам, возникающим как между самими коммерческими структурами, так и между коммерческими структурами и потребителями.

23. Процедура УСО может применяться к спорам, возникающим как из договоров купли-продажи, так и из договоров о предоставлении услуг.

Раздел V. Определения, роли и задачи УСО, а также сообщения

24. Урегулирование споров в режиме онлайн, или УСО, является "механизмом урегулирования споров посредством использования электронных сообщений и других информационно-коммуникационных технологий". Этот процесс может осуществляться по-разному различными администраторами процесса и с течением времени может развиваться.

25. "Заявитель требования", как этот термин используется в данном документе, означает сторону, инициирующую процедуру УСО, а "ответчик" – сторону, которой заявитель требования направляет уведомление, в соответствии с традиционными альтернативными средствами урегулирования споров в режиме офлайн. Нейтральное лицо – это физическое лицо, которое помогает сторонам в урегулировании или разрешении спора.

26. Для УСО необходим посредник с технологической базой. Иными словами, в отличие от альтернативного урегулирования споров в режиме офлайн процедура УСО не может осуществляться на разовой основе с участием только сторон в споре и нейтрального арбитра (т.е. без администратора). Наоборот, чтобы создать возможности для использования технологии в целях содействия процессу разрешения спора, процедура УСО требует наличия системы для подготовки, отправления, получения, хранения, обмена или иной обработки сообщений таким образом, чтобы обеспечить безопасность данных. Такая система называется здесь "платформой УСО".

27. Необходимо осуществлять управление платформой УСО и координацию ее работы. Субъект, который осуществляет такое управление и координацию, называется здесь "администратором УСО". Администратор УСО может быть отдельным от платформы УСО субъектом или являться ее частью.

28. Для того чтобы создать возможность обмена сообщениями в рамках УСО, желательно, чтобы и администратор УСО, и платформа УСО были указаны в оговорке об урегулировании споров.

29. Сообщения, которые могут быть сделаны в ходе разбирательства, определяются как "любое сообщение (в том числе заявление, декларация, требование, уведомление, ответ, представление, извещение или запрос), сделанное посредством информации, подготовленной, отправленной, полученной или хранимой с помощью электронных, магнитных, оптических или аналогичных средств".

30. Желательно, чтобы все сообщения в рамках процедуры УСО передавались через платформу УСО. Соответственно, обе стороны в споре и сама платформа УСО должны иметь специально указанный "электронный адрес". Термин "электронный адрес" определяется в других текстах ЮНСИТРАЛ.

31. Для повышения эффективности желательно, чтобы администратор УСО оперативно:

- а) подтверждал получение любых сообщений платформой УСО;

б) уведомлял стороны о наличии любого сообщения, полученного платформой УСО; и

с) информировал стороны о начале и завершении различных этапов процедуры.

32. Во избежание потери времени желательно, чтобы сообщение считалось полученным стороной, когда администратор уведомляет эту сторону о его наличии на платформе; установленные процедурой сроки отсчитываются с того момента, когда администратор сделал такое уведомление. В то же время желательно, чтобы администратор УСО был наделен полномочиями на продление сроков, с тем чтобы можно было обеспечить некоторую гибкость в соответствующих случаях.

Раздел VI. Начало процедуры УСО

33. Для начала процедуры УСО желательно, чтобы заявитель требования направил администратору УСО уведомление, содержащее следующую информацию:

а) имя или наименование и электронный адрес заявителя требования и представителя заявителя требования (если таковой имеется), уполномоченного действовать от имени заявителя требования в рамках процедур УСО;

б) имя или наименование и электронный адрес ответчика и представителя ответчика (если таковой имеется), которые известны заявителю требования;

с) основания, на которых заявляется требование;

д) любые решения, предлагаемые для урегулирования спора;

е) язык процедуры, предпочтительный для заявителя требования; и

ф) подпись или другие средства идентификации и удостоверения подлинности личности заявителя требования и/или представителя заявителя требования.

34. Процедура УСО может считаться начавшейся, когда после направления заявителем требования уведомления администратору УСО администратор УСО уведомляет стороны о наличии уведомления на платформе УСО.

35. Желательно, чтобы ответчик направлял свой ответ администратору УСО в разумный срок после получения уведомления о наличии уведомления заявителя требования на платформе УСО и чтобы такой ответ включал следующие элементы:

а) имя или наименование и электронный адрес ответчика и представителя ответчика (если таковой имеется), уполномоченного действовать от имени ответчика в рамках процедур УСО;

б) ответ на основания, на которых заявляется требование;

с) любые решения, предлагаемые для урегулирования спора;

- d) подпись или другие средства идентификации и удостоверения подлинности личности ответчика и/или представителя ответчика; и
- e) уведомление о любом встречном требовании, содержащее основания, на которых заявляется это встречное требование.

36. Насколько это возможно, желательно, чтобы и уведомление заявителя требования, и ответ сопровождалось всеми документами и другими свидетельствами, на которые полагается каждая сторона, или содержали ссылки на них. Кроме того, в той степени, в какой заявитель требования использует любые другие средства правовой защиты, желательно, чтобы в уведомлении также предоставлялась такая информация.

Раздел VII. Переговоры

37. Первым этапом могут быть переговоры, проводимые между сторонами с использованием платформы УСО.
38. Первый этап процедуры может начинаться после направления на платформу УСО ответа ответчика и:
- a) уведомления об этом заявителя требования или
 - b) в отсутствие ответа – по истечении разумного срока после направления уведомления ответчику.
39. Желательно, чтобы в случае, если переговоры не дают результата с точки зрения урегулирования спора в течение разумного срока, процедура переходила к следующему этапу.

Раздел VIII. Содействие урегулированию

40. Вторым этапом процедуры УСО может быть содействие урегулированию, в рамках которого назначается нейтральное лицо, которое вступает в сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования.
41. Этот этап может начинаться в том случае, если переговоры с использованием платформы УСО не увенчаются успехом по какой-либо причине (включая неучастие или недостижение урегулирования в течение разумного срока) или если одна или обе стороны в споре просят сразу перейти к следующему этапу процедуры.
42. С началом этапа содействия урегулированию в рамках процедуры УСО желательно, чтобы администратор УСО назначил нейтральное лицо и уведомил стороны об этом назначении, а также предоставил некоторые детали, касающиеся личности этого нейтрального лица.
43. На этапе содействия урегулированию желательно, чтобы нейтральное лицо вступало в сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования.
44. Если урегулирование посредством содействия не может быть достигнуто в течение разумного срока, процедура может перейти к заключительному этапу.

Раздел IX. Заключительный этап

45. Если нейтральное лицо не добилось успеха в содействии урегулированию, желательно, чтобы администратор УСО или нейтральное лицо проинформировало стороны о характере заключительного этапа и форме, в которой он может быть проведен.

Раздел X. Назначение, полномочия и функции нейтрального лица

46. Для повышения эффективности и сокращения затрат предпочтительно, чтобы администратор УСО назначал нейтральное лицо только тогда, когда такое нейтральное лицо требуется для процесса урегулирования спора в соответствии с применимыми правилами УСО. В момент процедуры УСО, когда нейтральное лицо требуется для процесса урегулирования спора, желательно, чтобы администратор УСО "оперативно" назначил нейтральное лицо (т.е., как правило, в начале этапа содействия урегулированию в рамках процедуры УСО). После назначения желательно, чтобы администратор УСО оперативно сообщил сторонам имя нейтрального лица и любую другую соответствующую или идентификационную информацию, касающуюся этого нейтрального лица.

47. Желательно, чтобы нейтральные лица обладали соответствующим профессиональным опытом, а также навыками по урегулированию споров, с тем чтобы они могли заниматься данным спором. Вместе с тем, с учетом положений любых норм, регулирующих профессиональную практику, нейтральные лица в рамках УСО не обязательно должны быть квалифицированными юристами.

48. Применительно к процессу назначения и функциям нейтральных лиц желательно, чтобы:

а) принятие нейтральным лицом своего назначения служило подтверждением того, что у него есть время, которое необходимо уделить этому процессу;

б) нейтральное лицо было 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;

в) система УСО предоставляла сторонам способ опротестовать назначение нейтрального лица;

г) в случае выражения возражения против назначения нейтрального лица администратор УСО был обязан вынести определение относительно необходимости замены нейтрального лица;

д) в любое время для одного спора по соображениям экономии затрат назначалось только одно нейтральное лицо;

f) любая сторона имела право возразить против предоставления нейтральному лицу информации, полученной во время переговоров; и

g) в том случае, если нейтральное лицо слагает с себя полномочия или должно быть заменено в ходе процедуры УСО, администратор УСО был обязан назначить нейтральное лицо для его замены на тех же условиях, какие были установлены при назначении первоначального нейтрального лица.

49. В отношении полномочий нейтрального лица желательно, чтобы:

a) с учетом любых применимых правил УСО нейтральное лицо имело полномочие осуществлять процедуру УСО таким образом, как оно считает необходимым;

b) нейтральное лицо было обязано избегать излишних задержек или расходов при проведении разбирательства;

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

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

e) нейтральное лицо было обязано проводить разбирательство на основе тех сообщений, которые получены нейтральным лицом в ходе разбирательства;

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

g) нейтральное лицо имело полномочие продлевать сроки, установленные в любых применимых правилах УСО, на разумный период времени.

50. Хотя процесс назначения нейтрального лица в рамках процедуры УСО обуславливается теми же стандартами надлежащих правовых процедур, какие применяются к такому процессу в офлайн-контексте, возможно, было бы желательным использовать упорядоченные процедуры назначения и отвода, с тем чтобы учесть необходимость обеспечения процедурой УСО простой и эффективной с точки зрения экономии времени и затрат альтернативы традиционным подходам к урегулированию споров.

Раздел XI. Язык

51. Технологические средства, имеющиеся в рамках УСО, могут обеспечивать значительную гибкость в отношении языка, используемого для разбирательства. Даже если в соглашении об УСО или правилах УСО конкретно указан язык, который должен использоваться в ходе разбирательства, желательно, чтобы любая сторона разбирательства имела возможность указать в уведомлении заявителя требования или в ответе, не желает ли она, чтобы разбирательство осуществлялось на другом языке, с тем чтобы администратор УСО мог определить другие возможные языки, которые могут выбрать стороны.

Раздел XII. Управление

52. Желательно разработать руководящие положения (и/или минимальные требования) в отношении работы платформ УСО и действий администраторов УСО.

53. Желательно, чтобы на процедуры УСО распространялось действие тех же стандартов надлежащих правовых процедур, какие применяются к такому процессу в офлайн-контексте, в частности стандарты независимости, нейтральности и беспристрастности.
