



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
23 April 2010*
Russian
Original: English

**Комиссия Организации Объединенных
Наций по праву международной торговли**
Сорок третья сессия
Нью-Йорк, 21 июня – 9 июля 2010 года

**Возможная будущая работа по вопросу урегулирования
споров в режиме онлайн при проведении
трансграничных электронных коммерческих сделок**

Записка Секретариата

Содержание

	<i>Пункты</i>	<i>Стр.</i>
I. Введение	1-7	3
II. Электронная торговля и инициативы, выдвинутые в отношении урегулирования споров в режиме онлайн	8-30	5
A. Технология и ее воздействие на сделки между самими коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями ..	8-13	5
B. Нынешние правовые инициативы в отношении урегулирования споров в режиме онлайн	14-30	7
1. Документы, принятые Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)	14	7
2. Инициативы, выдвинутые региональными межправительственными организациями	15-23	8
3. Примеры национальных инициатив	24-26	12
4. Примеры инициатив, выдвинутых неправительственными организациями и частным сектором	27-30	13

* Настоящий документ представляется позже требуемого срока за десять недель до начала совещания вследствие необходимости завершения консультаций.



III.	Практические аспекты создания глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн	31-49	15
1.	Споры в трансграничной электронной торговле и отправление правосудия	31-32	15
2.	Урегулирование споров в режиме онлайн между коммерческими структурами и потребителями	33-43	16
3.	Проблемы, связанные с созданием глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн.	44-49	19
IV.	Заключительные замечания	50-52	20

I. Введение

1. На своей тридцать третьей сессии (Нью-Йорк, 12 июня – 7 июля 2000 года) Комиссия провела предварительный обмен мнениями по предложениям включить в ее будущую программу работы вопрос урегулирования споров в режиме онлайн¹. На этой сессии было выражено общее мнение, что можно было бы продолжить работу для определения необходимости в конкретных нормах, способствующих расширению использования механизмов урегулирования споров в режиме онлайн. В этом контексте было предложено уделить особое внимание тому, каким образом обеспечить доступность методов урегулирования споров, таких как арбитраж и примирение, как для коммерсантов, так и для потребителей. Было широко поддержано мнение о том, что расширение использования электронной торговли ведет к размыванию разграничения между потребителями и коммерсантами. Было также отмечено, что в ряде стран использование арбитража для урегулирования потребительских споров ограничивается основаниями, связанными с соображениями публичного порядка, и международным организациям, возможно, будет не просто осуществить согласование норм в этой области. На своих тридцать четвертой² (Вена, 25 июня – 13 июля 2001 года) и тридцать пятой³ (Нью-Йорк, 17-28 июня 2002 года) сессиях Комиссия постановила, что ее будущая работа в области электронной торговли будет включать дальнейшие исследования и изучение вопроса урегулирования споров в режиме онлайн и что Рабочая группа II (Арбитраж и согласительная процедура) будет взаимодействовать с Рабочей группой IV (Электронная торговля) в связи с возможной будущей работой в этой области.

2. На своей тридцать восьмой сессии (Нью-Йорк, 12-23 марта 2001 года) Рабочая группа IV (Электронная торговля) обсудила возможность осуществления дальнейшей работы для определения необходимости в конкретных нормах в ответ на расширение использования механизмов урегулирования споров в режиме онлайн⁴. На своих сороковой (Вена, 14-18 октября 2002 года) – сорок второй (Вена, 17-21 ноября 2003 года) сессиях Рабочая группа рекомендовала Комиссии поручить Секретариату подготовку необходимых исследований, касающихся Типового закона ЮНСИТРАЛ о международном торговом арбитраже, а также Арбитражного регламента ЮНСИТРАЛ, на предмет оценки их пригодности для удовлетворения конкретных потребностей арбитража в режиме онлайн⁵.

3. На своей тридцать второй сессии (Вена, 20-31 марта 2000 года) Рабочая группа II (Арбитраж и согласительная процедура) приняла к сведению предложение о целесообразности обзора последствий арбитражных разбирательств в режиме онлайн (т.е. таких арбитражных разбирательств, когда значительная часть арбитражных процедур или даже все такие

¹ *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, пятьдесят пятая сессия, Дополнение № 17 (A/55/17), пункт 385.*

² Там же, *пятьдесят шестая сессия, Дополнение № 17 (A/56/17), пункты 287 и 311.*

³ Там же, *пятьдесят седьмая сессия, Дополнение № 17 (A/57/17), пункты 180 и 205.*

⁴ A/CN.9/484, пункт 9.

⁵ A/CN.9/484, пункт 134; A/CN.9/527, пункт 3; и A/CN.9/546, пункт 3.

процедуры осуществляются при использовании электронных средств передачи сообщений)⁶. Кроме того, на своих сорок первой (Вена, 13-17 сентября 2004 года) – пятидесятой (Нью-Йорк, 9-13 февраля 2009 года) сессиях Рабочая группа отметила возможность включения вопросов, связанных с урегулированием споров в режиме онлайн, в свою будущую программу работы⁷.

4. На своих тридцать девятой (Нью-Йорк, 19 июня – 7 июля 2006 года) – сорок первой (Нью-Йорк, 16 июня – 3 июля 2008 года) сессиях Комиссия приняла к сведению предложения сохранить вопрос урегулирования споров в режиме онлайн в качестве одного из пунктов в ее будущей работе⁸.

5. На своей сорок второй сессии (Вена, 29 июня – 17 июля 2009 года) Комиссия рассмотрела будущую работу в области электронной торговли. На этой сессии на рассмотрении Комиссии находилось предложение Соединенных Штатов Америки относительно урегулирования споров в режиме онлайн, озаглавленное "Возможная будущая работа в области электронной торговли" (A/CN.9/681/Add.2). В этом предложении было рекомендовано подготовить исследование о возможной будущей работе по вопросу об урегулировании споров в режиме онлайн в трансграничных электронных торговых сделках⁹. В предложении также рекомендовалось рассмотреть в исследовании категории споров в электронной торговле, которые могут быть урегулированы с помощью систем урегулирования споров в режиме онлайн, целесообразность подготовки проекта правил процедуры урегулирования споров в режиме онлайн, возможность или желательность создания единой базы данных по сертифицированным поставщикам услуг в области урегулирования споров в режиме онлайн и вопрос об обеспечении исполнения решений, вынесенных в процессе урегулирования споров в режиме онлайн, на основании соответствующих международных конвенций¹⁰. Комиссия согласилась с важностью предложений, касающихся будущей работы в области урегулирования споров в режиме онлайн, для содействия развитию электронной торговли по причинам, которые были изложены в предложении, представленном Комиссии¹¹. Было высказано мнение, что необходимо провести дальнейшие исследования для выявления различных групп, заинтересованных в возможных будущих стандартах, включая потребителей. В связи с этим было отмечено, что наличие целого ряда разных норм, регулирующих защиту потребителей, существенно усложняет согласование в этой области. Относительно целесообразности обсуждения вопроса о приведении в исполнение решений, вынесенных в рамках арбитражного разбирательства в режиме онлайн, мнения разошлись. Было разъяснено, что в

⁶ A/CN.9/468, пункт 113.

⁷ A/CN.9/569, пункт 80; A/CN.9/573 пункт 100; A/CN.9/592, пункт 90; A/CN.9/614, пункт 5; A/CN.9/641, пункт 5; A/CN.9/665, пункт 5; и A/CN.9/669, пункт 5.

⁸ *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, шестьдесят первая сессия, Дополнение № 17 (A/61/17), пункты 183 и 186-187; шестьдесят вторая сессия, Дополнение № 17 (A/62/17 (Part I)), пункт 177; и шестьдесят третья сессия, Дополнение № 17 (A/63/17), пункт 316.*

⁹ Там же, *шестьдесят четвертая сессия, Дополнение № 17 (A/64/17), пункт 338.*

¹⁰ A/CN.9/681/Add.2.

¹¹ *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, шестьдесят четвертая сессия, Дополнение № 17 (A/64/17), пункт 341.*

связи с тем, что споры, разрешаемые с помощью таких процедур, обычно касаются небольших сумм, особенно при спорах с участием потребителей, и учитывая затраты на трансграничное приведение в исполнение согласно действующим документам, возникают определенные практические трудности¹². После обсуждения Комиссия просила Секретариат подготовить исследования на основе предложения, содержащегося в вышеупомянутом документе, с целью возвращения к рассмотрению этого вопроса на одной из будущих сессий. Она также просила Секретариат провести коллоквиум по этому вопросу, при наличии ресурсов¹³.

6. В соответствии с этой просьбой Секретариат организовал коллоквиум в сотрудничестве с Институтом права международной торговли Пейсской школы права и дикинсонским факультетом права Пенсильванского университета¹⁴. В качестве докладчиков и участников обсуждений на коллоквиуме выступили видные специалисты в каждой из обсуждавшихся областей, и в нем приняли участие ведущие эксперты, представлявшие правительства, частный сектор, научные круги и некоммерческий сектор из всех частей мира.

7. В настоящей записке содержится резюме работы коллоквиума и выявленных ключевых вопросов. В первой части дается изложение эволюции электронной торговли за последние десять лет, а также некоторых международных, региональных и национальных инициатив, разработанных с целью решения вопросов урегулирования споров, возникающих в сделках между самими коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями. Во второй части излагаются вопросы и проблемы, связанные с характерными чертами механизмов урегулирования споров в режиме онлайн, и перспективы разработки свода правил в поддержку создания жизнеспособной глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн для рассмотрения большого объема исков на небольшие суммы.

II. Электронная торговля и инициативы, выдвинутые в отношении урегулирования споров в режиме онлайн

A. Технология и ее воздействие на сделки между самими коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями

8. В последнее десятилетие электронная торговля между самими коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями стремительно развивалась в значительной степени благодаря экспоненциальному распространению Интернета, улучшению доступа в

¹² Там же, пункт 342.

¹³ Там же, пункт 343.

¹⁴ Коллоквиум под названием "Свежий взгляд на урегулирование споров в режиме онлайн и глобальную электронную торговлю: на пути к практичной и справедливой системе удовлетворения исков для коммерсантов XXI века (потребители и торговцы)" был проведен в Вене 29 и 30 марта 2010 года.

широком диапазоне частот и расширению торговли с использованием мобильных устройств во всем мире.

9. Одним из основных движущих факторов, определяющих рост электронной торговли, является увеличение числа лиц, подключенных к Интернету. В 2008 году Интернет использовало немногим более одной пятой населения планеты по сравнению с 2-5 процентами в конце 90-х годов прошлого столетия¹⁵. Исследования также показали, что Интернет все чаще используется в качестве торговой платформы¹⁶. К сожалению, данных о масштабах электронной торговли по многим странам нет, а если такие данные и существуют, то они часто несопоставимы. По имеющейся информации, полученной от национальных органов, электронная торговля между коммерческими структурами и потребителями развивается быстрыми темпами, однако ее роль остается относительно низкой, особенно если сравнивать с традиционной розничной торговлей и электронной торговлей между самими коммерческими структурами¹⁷.

10. Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД) представила оценку распространения основных видов практического применения информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) в период с 2003 по 2008 год на основе Доклада об информационной экономике за 2009 год¹⁸. В этом докладе отмечен ряд весьма позитивных изменений, которые свидетельствуют о значительных возможностях использования ИКТ¹⁹. Проведенный ЮНКТАД анализ также показал, что сокращение разрыва между людьми, имеющими реальный доступ к цифровым и информационным технологиям, и теми, кто имеют очень ограниченный доступ или совсем не имеют его ("цифровая пропасть"), остается одной из ключевых задач развития, в частности расширение возможностей широкополосного подключения.

11. Что касается развития ИКТ во всем мире в период с 1997 по 2008 год, то ЮНКТАД сообщила, что темпы роста использования мобильных телефонов были намного выше по сравнению с использованием любых других технологий. В последние два года мобильная телефонная связь стала наиболее важным видом ИКТ для стран с низким уровнем дохода и основным средством расширения доступа к ИКТ и их использования. Этот рост, похоже, продолжается²⁰. Мобильные телефоны находят и новое применение, что имеет

¹⁵ OECD, "Empowering e-consumers, strengthening consumer protection in the internet economy", 8-12 December 2009, DSTI/CP(2009)20/FINAL, para. 13.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ UNCTAD, "Information Economy Report 2009: Trends and Outlook in Turbulent Times" October 2009, United Nations publication, Sales No. E.09.II.D.18.

¹⁹ По оценкам, в конце 2008 года во всем мире было 1,4 миллиарда пользователей Интернета, а в 2009 году – 1,6 миллиарда человек. Самое большое число пользователей в Китае – 298 миллионов, затем следуют США – 191 миллион - и Япония – 88 миллионов. В Африке 53 миллиона пользователей. В то время как в развитых странах доступ к Интернету имеет более половины населения, в развивающихся странах соответствующий показатель составляет в среднем 15-17 процентов.

²⁰ В период с 2003 по 2008 год, по оценкам Международного союза электросвязи (МСЭ), было около 4,6 миллиарда абонентов мобильной связи в конце 2009 года по сравнению со всего 1,4 миллиарда в 2003 году.

важные последствия для осуществления коммерческой деятельности в развивающихся странах. Например, они используются для банковских операций или для получения информации о рынке. Африканские страны были первыми, кто начали осуществлять мобильные банковские операции и оказывать другие услуги по совершению сделок в электронной форме с использованием мобильных телефонов. В Замбии, Кении, Танзании и Южной Африке, например, мобильные телефоны позволяют компаниям и частным лицам осуществлять платежи, переводы и делать покупки с предварительной оплатой без банковского счета. Для малых предприятий в странах с низким уровнем дохода мобильные телефоны как важнейший инструмент ИКТ даже сравнивались с компьютерами.

12. Рост традиционных компьютерных сетей во всем мире, а также развитие торговли с использованием мобильной связи позволили также потребителям приобретать товары и услуги у зарубежных компаний²¹. По общему мнению участников коллоквиума, потребители становятся важной частью международных коммерческих сделок.

13. На коллоквиуме было высказано мнение, что дальнейшее расширение электронной торговли между самими коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями будет во многом зависеть от уровня доверия пользователей при совершении сделок в режиме онлайн²². Участники коллоквиума высказали общее мнение, что для дальнейшего успешного развития и роста электронной торговли как между самими коммерческими структурами, так и между коммерческими структурами и потребителями важное значение имеет система удовлетворения в режиме онлайн большого объема исков на мелкие суммы.

В. Нынешние правовые инициативы в отношении урегулирования споров в режиме онлайн

1. Документы, принятые Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)

14. В работе Комитета ОЭСР по политике в отношении потребителей ("КПП") в последние десять лет затрагивались вопросы споров потребителей путем разработки Руководящих принципов для электронной торговли 1999 года²³, проведения совещания за круглым столом и подготовки доклада (2002 год)²⁴ по вопросу о защите владельцев платежных карт, подготовки Руководящих указаний по борьбе с трансграничным мошенничеством (2003 год)²⁵ и проведения практикума и подготовки доклада в 2005 году по

²¹ OECD Conference Report, Empowering e-commerce consumers, December 8-10, 2009, DSTI/CP(2009)20/FINAL, paras. 6-17.

²² Ibid., para. 20.

²³ Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce (approved by the OECD Council on 9 December 1999).

²⁴ Report on Consumer Protections for Payment Cardholders, OECD Digital Economy Papers, No. 64, OECD Directorate for Science, Technology and Industry (2002).

²⁵ The OECD Guidelines for protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders: Recommendation adopted by the OECD Council on 11 June 2003.

вопросу альтернативного разрешения споров²⁶, что привело к разработке в 2007 году Рекомендации о разрешении споров и удовлетворении исков потребителей²⁷. Рекомендация охватывает механизмы i) разрешения споров потребителей и ii) содействия возмещению экономического ущерба в результате сделок между коммерческими структурами и потребителями (в режиме онлайн и офлайн) на товары и услуги. В ней определены различные категории механизмов, которые должны быть доступны для потребителей на национальном и международном уровне, таких как индивидуальные действия (альтернативное разрешение споров, судопроизводство по искам на небольшие суммы); коллективные действия (частные коллективные действия, действия организации потребителей от имени группы потребителей, действия правительственного органа от имени группы потребителей); и получение денежного возмещения от правительства. В 2009 году КПП начал обзор Руководящих принципов для электронной торговли 1999 года, с тем чтобы приступить к работе по обновлению Руководящих принципов, что может повлечь за собой пересмотр соответствующих документов.

2. Инициативы, выдвинутые региональными межправительственными организациями

Европейский союз

15. Участники коллоквиума отметили, что, несмотря на улучшение правовой базы в результате принятия ряда директив в области защиты потребителей и электронной торговли²⁸, из-за сохраняющихся в Европейском союзе (ЕС) расхождений между различными национальными нормативно-правовыми базами, в частности нормами, касающимися защиты потребителей, необходимо, чтобы интернет-магазины, независимо от их местонахождения, будь то в ЕС или за его пределами, соблюдали различные национальные своды норм, касающиеся защиты потребителей в государствах – членах ЕС. Отмечалось также, что Европейская комиссия ведет центральную базу данных по организациям, занимающимся альтернативным разрешением споров в связи с претензиями потребителей, которые, как считается, отвечают рекомендациям Европейской комиссии по урегулированию споров²⁹. По данным исследования,

²⁶ Практикум ОЭСР по вопросу альтернативного разрешения споров и удовлетворения исков на мировых рынках, проведенный в Вашингтоне, О.К., 19-20 апреля 2005 года. Доклад опубликован в 2006 году.

²⁷ OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress adopted by the OECD Council on 12 July 2007. Recommendation developed by the OECD Committee on Consumer Policy (CCP).

²⁸ Они, в частности, включают Директиву 2000/31/ЕС Европейского парламента и Совета от 8 июня 2000 года по некоторым правовым аспектам услуг информационного общества, в частности электронной торговли, на внутреннем рынке ("Директива по электронной торговле") (OJ L 178, 17.7.2000, р. 1-16); Директиву 2005/29/ЕС Европейского парламента и Совета от 11 мая 2005 года по недобросовестной торговой практике в отношениях между коммерческими структурами и потребителями на внутреннем рынке (OJ L 149, 11.6.2005, р. 22-39); и Директиву 97/7/ЕС Европейского парламента и Совета от 20 мая 1997 года по защите потребителей в связи с заочными контрактами (OJ L 144, 4.6.1997, р. 19-27).

²⁹ Размещены на сайте http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

подготовленного Сетью европейских потребительских центров (ЕСС-Net)³⁰ и опубликованного в декабре 2009 года, в течение последних трех лет в рамках системы ЕСС-NET ежегодно подавалось примерно 12 000 трансграничных исков, и из них менее 500 приводили к альтернативному разрешению споров.

16. Упоминались некоторые варианты регулирования для дальнейшего развития европейских законов о защите потребителей и договорного права, в том числе урегулирование споров в режиме онлайн. Одним из наиболее подходящих путей, как отмечалось, была бы разработка факультативного инструмента для урегулирования споров в операциях между коммерческими структурами и потребителями (получившего название "синяя кнопка"). Предлагаемая система урегулирования споров в режиме онлайн "синяя кнопка" не будет применяться автоматически. Эта процедура будет приниматься по договоренности сторон. Например, продавец может разместить на веб-сайте интернет-магазина значок, указывающий, что клиент (будь то потребитель или кто-либо еще) может дать свое согласие, щелкнув компьютерной мышкой на "синюю кнопку", на применение основных и процессуальных правовых принципов, содержащихся в факультативном документе, к сделке между сторонами. Участники коллоквиума пояснили, что принятие такой интерактивной процедуры будет способствовать оперативному и экономичному урегулированию споров на основе договоренности сторон и тем самым устранил необходимость решения сложных проблем, как, например, те, что связаны с юрисдикцией и действующим законодательством.

17. Другим вариантом, который был предложен в качестве альтернативы урегулированию споров в режиме онлайн, могло бы стать принятие упрощенной ускоренной процедуры, аналогичной той, что закреплена в Положении (ЕС) № 861/2007 об учреждении Европейской процедуры по мелким искам.

Организация американских государств (ОАГ)

18. В настоящее время ОАГ рассматривает некоторые инициативы в сфере международного частного права, касающиеся защиты потребителей, в рамках специальной Межамериканской конференции по международному частному праву. Эти инициативы включают предложение о разработке межамериканской конвенции о законодательстве, применимом к определенным контрактам и отношениям с потребителями, а также предложение о разработке типового закона о юрисдикции и нормах коллизионного права в договорах с потребителями. Оба предложения предусматривают урегулирование споров в сфере электронной торговли на форуме потребителя³¹. Третье предложение было представлено по выдвинутой одним государством инициативе, касающейся урегулирования споров по заключенным с потребителями договорам купли-продажи товаров и услуг в трансграничной электронной

³⁰ ЕСС-Net – это функционирующая в рамках всего ЕС сеть, созданная совместно Европейской комиссией и государствами-членами. В нее входит 29 центров – по одному в каждом из 27 государств-членов, а также в Исландии и Норвегии.

³¹ Предложения государств-членов к седьмой специальной Межамериканской конференции по международному частному праву (СИДИП-VII) – Тема I – Защита потребителей (CP/CAJP – 2652/08 и CP/CAJP – 2652/08 Add.1-Add.4.)

торговле (именуемой далее "инициатива"). Эта инициатива подробно излагалась и обсуждалась в ходе коллоквиума. Она предусматривает создание многонациональной электронной системы для проведения переговоров, содействия урегулированию и арбитражного разбирательства по некоторым искам, связанным с заключенными с потребителями трансграничными договорами, на основе рамочного соглашения о сотрудничестве и типовых норм. В соответствии с этой инициативой потребитель/покупатель будет иметь возможность подать на зарегистрированного продавца в другом государстве-участнике иск по трансграничному договору в режиме онлайн. На стадии переговоров покупателю и продавцу будет разрешено обмениваться информацией и предложениями и обсудить имеющее обязательную силу решение по урегулированию с использованием электронных средств. Если с помощью этих средств мирное соглашение не достигнуто, то дело может быть переведено в стадию арбитражного разбирательства, и утвержденный правительством орган в той стране, где находится продавец, назначает квалифицированного арбитра, работающего в режиме онлайн, для оценки дела и либо содействия урегулированию, либо вынесения имеющего обязательную силу решения. Это решение выносится работающим в режиме онлайн арбитром на основании материалов, представленных сторонами, и оно является окончательным и обязательным³².

Африканский союз и африканские региональные организации

19. Африканский союз провел в 2010 году встречу на высшем уровне по информационным технологиям, и участники коллоквиума отметили, что конвенция о цифровых операциях находится в стадии разработки и должна быть принята до 2012 года.

³² Эта инициатива предусматривает участие нескольких субъектов, включая национальные органы по защите потребителей в странах покупателя и продавца, национальные органы власти и центральную клиринговую палату. Национальные органы власти и центральная клиринговая палата ведут единую базу данных по сертифицированным организациям, которые оказывают услуги по урегулированию споров в режиме онлайн (УСО) и используются в процессе арбитражного разбирательства в целях обеспечения независимости и беспристрастности. Все общение между участниками осуществляется в электронной форме и в централизованном порядке через центральную клиринговую палату. Центральная клиринговая палата руководит процессом и выполняет функции центрального координационного органа в общении между сторонами. Национальные органы по защите потребителя, национальные органы власти и центральная клиринговая палата следят за общением сторон, анализируют эффективность системы и обрабатывают сообщения в реальном масштабе времени. Эта инициатива представляет собой попытку упростить вопросы принудительного обеспечения исполнения, предусматривая УСО в том месте, где находится продавец. Продавец выбирает систему со своими национальными администраторами в том месте, где они осуществляют свою деятельность. Каждый национальный орган по защите потребителей или национальный орган власти в той стране, где находится продавец, выбирает работающую в режиме онлайн организацию по оказанию услуг в сфере УСО, а местом проведения арбитражного разбирательства по делу является государство продавца. В случае невыполнения решения его принудительное исполнение может быть обеспечено национальным органом по защите потребителей или национальным администратором в родной стране продавца путем принятия прямых мер по обеспечению выполнения, запроса помощи у сетей, осуществляющих платежи, или передачи дела агентствам по взысканию задолженности.

20. В качестве иллюстрации растущего значения урегулирования споров в режиме онлайн было отмечено, что Экономическое сообщество западноафриканских государств (ЭКОВАС) сотрудничает с такими организациями-партнерами, как Западноафриканский экономический и валютный союз (ЗАЭВС) и Международный союз электросвязи (МСЭ), в разработке региональных руководящих принципов для сектора ИКТ, что привело к принятию главами государств в январе 2007 года в Уагадугу шести подзаконных актов³³. При содействии Экономической комиссии для Африки Организации Объединенных Наций (ЭКА) было разработано еще три документа по киберпреступности, электронной торговле и защите персональных данных. Два из этих документов – по киберпреступности и защите персональных данных – были приняты министрами ИКТ стран ЭКОВАС в Прае, Кабо-Верде, в 2008 году³⁴.

21. В ходе коллоквиума отмечалось, что Совет министров Организации по унификации коммерческого права в Африке (ОУКПА) на своем совещании, состоявшемся 17-20 декабря 2009 года в Нджамене (Чад), решил, в частности, создать централизованную базу данных реестра торговли и движимого кредита и принять стандарты информационных технологий для обмена данными в электронном виде. На коллоквиуме также отмечалось, что ОУКПА рассмотрит идею подготовки проекта единообразного закона о цифровых операциях.

Страны Ближневосточного региона

22. Отмечалось, что в качестве руководства странам региона были предложены типовые законы Лиги арабских государств³⁵, стимулом для разработки которых послужили Типовые законы ЮНСИТРАЛ об электронной торговле и электронных подписях; в них содержатся положения, касающиеся электронных платежей, электронных контрактов (включая защиту потребителей) и вопросов действующего законодательства и юрисдикции. Упомянулось, что государства этого региона также приняли законодательство по образцу Типовых законов ЮНСИТРАЛ об электронной торговле и электронных подписях и что существующая согласованная нормативно-правовая база электронной торговли представляет собой прочную основу для развития операций в этой сфере, но глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн нет.

³³ West African Common Market Project: Harmonization of Policies Governing the ICT Market in the UEMOA-ECOWAS Space. (Final Guideline) размещено на сайте: http://www.itu.int/ITU-D/treg/projects/itu-ec/Ghana/modules/Compil-Guidelines_final.pdf и Supplementary Act A/SA.1/01/07 on the Harmonization of Policies and of the Regulatory Framework for the Information and Communication Technology (ICT) Sector, принят на тридцать первой сессии руководящего органа глав государств и правительств, ЭКОВАС, Уагадугу, 19 января 2007 года, размещено на сайте http://www.ecowas.int/publications/en/actes_add_telecoms/ICT_Policy_ECOWAS_Engl.pdf.

³⁴ ECOWAS Press release No. 100/2008 "ECOWAS Telecommunications ministers adopt texts on cyber crime, personal data protection".

³⁵ Model Law for Electronic Transactions and Model Law for Electronic Commerce prepared by the Arab League.

Карибское сообщество (КАРИКОМ)

23. Текущие инициативы Карибского сообщества (КАРИКОМ) включают CARICOM ICT 4 Development – проект типового закона о защите потребителей (2008 год) – и разработку типовой политики в области защиты потребителей в трех важнейших областях, а именно: электронная торговля, безопасность и устойчивое потребление³⁶. Цель этой типовой политики состоит в защите потребителей, совершающих покупки через систему электронной торговли.

3. Примеры национальных инициатив

24. На коллоквиуме были приведены примеры внутренних инициатив. В некоторых странах были созданы организации для управления именами доменов и осуществления арбитражного разбирательства в режиме онлайн для урегулирования споров, возникающих в этой области. Например, в Чили Сетевой информационный центр ("НИК-Чили") был представлен как организация, отвечающая за управление именами доменов, присвоенными Полномочным органом по цифровым адресам в сети Интернет (ИАНА). НИК-Чили служит электронной платформой для арбитров и осуществляет вспомогательное техническое обслуживание в случаях арбитражного разбирательства. Ответственность за управление и ведение веб-сайта лежит на арбитрах. Процедура арбитражного разбирательства включает доступ сторон к файлам и их ключам с использованием различных инструментов для взаимодействия с арбитрами и участия в проведении арбитражного разбирательства. Если арбитр не назначен по договоренности сторон, то НИК-Чили назначает арбитра из списка, составленного для этих целей. Арбитражное разбирательство носит конфиденциальный характер, включая все доказательства и все сообщения между участниками такого разбирательства. Участники коллоквиума также отметили, что в Мексике создана находящаяся в ведении правительства платформа урегулирования споров в режиме онлайн "Консилианет"(Concilianet)³⁷.

25. В Китае, где электронная торговля является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей, система урегулирования споров в режиме онлайн была охарактеризована как состоящая из четырех элементов: 1) Центр по урегулированию споров в режиме онлайн Китайской международной экономической и торговой арбитражной комиссии (CIETAC), который в основном занимается урегулированием споров, связанных с именами доменов, общими адресами и электронной предпринимательской деятельностью³⁸; 1 мая 2009 года вступил в силу Регламент арбитражного разбирательства в режиме онлайн CIETAC, и он применяется к спорам в сфере электронной торговли между коммерческими структурами более крупного объема; 2) Центр по урегулированию споров в режиме онлайн, созданный сетями органов по разработке законодательства в сфере электронной торговли Китая и компанией "Бейджин Деофар консалтинг лтд.", которая служит платформой для обмена

³⁶ Информация о CARICOM ICT 4 Development размещена на сайте <http://caricomict4d.org/>.

³⁷ <http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/inicio.jsp>.

³⁸ К концу 2009 года Центр по урегулированию споров в режиме онлайн закрыл, используя такую процедуру, около 1 500 дел. Только в 2009 году этот центр принял 299 дел и закрыл 308 дел.

информацией и урегулирования споров, связанных с электронной торговлей; 3) внутренний механизм рассмотрения претензий, который представляет собой систему, созданную компанией по эксплуатации платформы для совершения сделок в сети, и используется для приема претензий потребителей и урегулирования споров посредством консультаций; и 4) система подачи ходатайств в режиме онлайн, которые принимаются многими некоммерческими организациями, такими как Электронная палата Китая, Ассоциация электронной торговли Пекина и Ассоциация индустрии электронной торговли Шанхая.

26. В рамках другого подхода в некоторых странах государственные суды предоставляют сторонам возможность урегулировать с помощью посредничества их споры, возникающие в контексте интерактивных сделок. Во Франции, например, "форум по правам в Интернете" – орган, учрежденный при содействии французских органов государственной власти, – подписал в 2009 году с Апелляционным судом Парижа протокол по урегулированию споров, возникающих в контексте сделок в сети Интернет. Этот протокол применяется к спорам потребителей и предусматривает использование посредничества. Стороны могут в любой момент передать дело на рассмотрение компетентному суду первой инстанции.

4. Примеры инициатив, выдвинутых неправительственными организациями и частным сектором

27. За последние десять лет неправительственные организации (НПО) и частный сектор коллективно разработали множество различных видов систем и руководящих принципов, которые внесли свой вклад в урегулирование внутренних и трансграничных споров в связи с интерактивными сделками. Отмечалось, что эти механизмы дают хорошие результаты, если основываются на системе стандартов оптимальной практики, типовых кодексах поведения и стандартах таких международных организаций, как ОЭСР и Глобальный бизнес-диалог по электронному обществу (ГБД)³⁹.

28. На коллоквиуме было упомянуто несколько важных инициатив, например, соглашение об урегулировании споров между организацией "Международные потребители" и ГБД⁴⁰, организация европейской сети внесудебного разбирательства⁴¹, бюро по улучшению коммерческой

³⁹ ГБД представляет собой международную сеть рассмотрения претензий в связи с трансграничными покупками в сети Интернет. Концептуальная схема была предложена в 2007 году на встрече ГБД на высшем уровне в Токио. Ее участниками являются правительства (США, Япония, китайский Тайвань, Малайзия, Вьетнам, Сингапур, Таиланд), международные организации (Азиатско-тихоокеанское экономическое сотрудничество (АТЭС), ОЭСР), организации потребителей и структуры, оказывающие услуги по альтернативному разрешению споров (в США, Японии, китайском Тайване, Сингапуре, Корее). ГБД занимается различными делами, связанными с регистрацией доменов, фиктивными компаниями-депозитариями и невыполнением обязательств по оказанию услуг.

⁴⁰ Global Business Dialogue on Electronic Commerce, "Alternative Dispute Resolution Guidelines, Agreement reached between Consumers International and the Global Business Dialogue on Electronic Commerce," November 2003, размещено на сайте <http://www.gdb-e.org>.

⁴¹ "Commission Working Document on the creation of a European Extra-Judicial Network (EEJ-NET)", размещен на сайте http://ec.europa.eu/consumers/policy/development/acce_just/acce_just_07_workdoc_en.pdf.

деятельности (BBB)⁴²/Альянс европалат за укрепление доверия и e.Consumer.gov- проект членов Международной сети по вопросам защиты прав потребителей и правоприменительной практики (ИКПЕН) и портал для представления потребителями жалоб на интерактивные и другие трансграничные сделки с иностранными продавцами.

29. В качестве примера создания системы урегулирования споров в режиме онлайн в контексте операций между коммерческими структурами приводился Протокол по спорам производителей/поставщиков Международного центра по урегулированию споров ("МЦУС" – международный отдел Американской арбитражной ассоциации ("AAA"))⁴³. "Дженерал электрик" ("GE") – многонациональная корпорация, работающая с большим числом поставщиков, – разработала в сотрудничестве с МЦУС программу урегулирования споров производителей/поставщиков в режиме онлайн. Задача заключалась в организации процесса беспристрастного и оперативного урегулирования большого объема мелких претензий поставщиков-производителей. В 2009 году система начала действовать, а в 2010 году был приобретен первый опыт ее применения. Говоря кратко, эта система функционирует следующим образом: просьба об урегулировании спора в режиме онлайн подается с помощью заявки, которая называется "веб-файл", после чего проводятся переговоры в режиме онлайн; в случае невозможности разрешения спора начинается процесс его урегулирования в режиме онлайн на основе документов, уже представленных с помощью "веб-файла". В качестве арбитров в урегулировании споров в режиме онлайн выступают операторы. Краткое обоснованное решение выносится в течение 30 дней с момента назначения арбитра. Можно отметить, что Протокол МЦУС, созданный для урегулирования споров производителей/поставщиков в режиме онлайн, уже не ограничивается интерактивным рассмотрением дел, связанных с GE, а доступен теперь в качестве общего протокола, применимого к урегулированию споров производителей/поставщиков в режиме онлайн повсеместно.

30. На коллоквиуме было также разъяснено, что "eBay" – компания с опытом сделок между коммерческими структурами, между коммерческими структурами и потребителями и между потребителями – создала центр по урегулированию споров в режиме онлайн. Созданная в 1995 году, компания "eBay" сделала за эти годы много полезных разработок, включая систему оплаты "PayPal" в 2002 году. Платформа "PayPal" компании "eBay" включает в себя центр по урегулированию споров в режиме онлайн, где стороны могут попытаться разрешить проблемы, которые могут возникнуть во время совершения сделок. Она основана на принципах, согласно которым предлагаемая сторонам система должна быть беспристрастной и предсказуемой, урегулирование должно производиться оперативно, а проводимая политика должна быть четкой. Важное значение для успеха имеет

⁴² Бюро по улучшению коммерческой деятельности (BBB) – это частные, неправительственные организации. Система включает 123 члена – местных бюро по улучшению коммерческой деятельности на всей территории Соединенных Штатов Америки и Канады. В 2009 году в системе BBB было рассмотрено около одного миллиона споров потребителей. BBB сообщили о значительном росте трансграничных претензий в 2009 году.

⁴³ Размещен на сайте <http://www.adr.org>.

обеспечение исполнения решений. Возврат денег должен производиться по тем же каналам перевода денег, по которым производился первоначальный платеж.

III. Практические аспекты создания глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн

1. Споры в трансграничной электронной торговле и отправлении правосудия

31. Споры, возникающие в контексте интерактивных сделок, разнообразны и связаны с такими факторами, как невыполнение обязательств по оказанию услуг, несвоевременная поставка, предоставление ложной или вводящей в заблуждение информации о цене и продукте⁴⁴. Участники коллоквиума подчеркнули, что эти споры трудно рассматривать в судах по целому ряду причин, включая большое количество претензий на мелкие суммы, контраст между небольшой суммой сделки и высокими расходами на судебное разбирательство, вопросы применимого права в контексте как электронной торговли, так и защиты потребителей и трудности с обеспечением исполнения решений иностранных судебных органов.

32. Подчеркивалось также, что сложный вопрос удовлетворения трансграничных исков потребителей связан с определением соответствующего форума и с правовыми последствиями этого. Один подход, которого придерживается Европейский союз, принявший Брюссельские правила I и Римские правила I, заключается в установлении юрисдикции на форуме потребителя. Это решение, которое может быть идеальным для потребителей, вызывает ряд практических проблем, если переносится на международный уровень, и наиболее очевидные из них связаны с тем, что потребителю трудно использовать средства обеспечения исполнения решений, а продавцу сложно обрабатывать большие объемы претензий в самых разных странах, в которых находятся потребители⁴⁵.

⁴⁴ Цифры по жалобам, поданным в Сеть европейских потребительских центров (ЕСС-Net) в 2007 году, показывают, что половина трансграничных претензий и споров связана с покупками, сделанными через Интернет. Основными причинами жалоб были проблемы с доставкой и неудовлетворенность приобретенной продукцией – на них приходилось 75 процентов от общего объема жалоб. Информация, собранная в рамках *econsumer.gov* – межправительственной инициативы, которая дает потребителям возможность подавать жалобы в связи с трансграничными сделками (электронная торговля и другие формы), – свидетельствует о такой же тенденции (см. OECD, "Empowering e-consumers, strengthening consumer protection in the internet economy", 8-12 December 2009, para. 20, размещено на сайте <http://www.oecd.org>).

⁴⁵ Проект разрабатывавшейся Гаагской конференцией конвенции о соглашениях о выборе суда включал предложение относительно компетентной юрисдикции, предусматривал применение Брюссельских правил I, и в соответствии с ним выбор сторонами суда в договорах между коммерческими структурами и потребителями фактически утрачивал бы юридическую силу, если только выбранным форумом не была страна назначения. Однако это положение вызвало разногласия ввиду озабоченности по поводу его возможного негативного воздействия на продавцов в электронных сделках. После длительного обсуждения и переговоров из окончательного текста конвенции были исключены соглашения, в которых одной из сторон является потребитель. См. в целом Hague Conference on Private International

2. Урегулирование споров в режиме онлайн между коммерческими структурами и потребителями

Определение урегулирования споров в режиме онлайн

33. Урегулирование споров в режиме онлайн – это средство урегулирования споров, будь то с помощью примирения или арбитражного разбирательства, которое предполагает использование интерактивных технологий для содействия разрешению споров между сторонами. Урегулирование споров в режиме онлайн имеет сходные черты с примирением и арбитражным разбирательством в режиме офлайн, однако инструменты управления информацией и коммуникации, которые используются в ходе разбирательства и могут применяться в отношении всего или части разбирательства, также оказывают воздействие на методы, с помощью которых разрешаются споры.

34. Урегулирование споров в режиме онлайн может применяться к целому ряду споров. Хотя применение урегулирования в режиме онлайн не ограничивается спорами, связанными с интерактивными сделками между коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями, оно разрабатывалось именно в этом контексте, поскольку вполне логично использовать одну и ту же среду (Интернет) для разрешения споров в электронной торговле. Арбитражное разбирательство в режиме онлайн ставит конкретные правовые вопросы, вытекающие из официальных требований, которые содержатся в национальном и международном законодательстве и конвенциях об арбитраже.

Общие замечания в отношении согласительной процедуры

35. Примирение или посредничество означает процедуру, при которой лицо или коллегия лиц оказывают сторонам помощь в их попытке достичь мирного урегулирования своего спора. В контексте коммерческих и потребительских споров посредничество является важным фильтром. Основные преимущества примирения или посредничества в рамках урегулирования споров в режиме онлайн – это их гибкость, быстрота и минимальные затраты. В ходе коллоквиума подчеркивалось, что использование посредничества для разрешения споров в режиме онлайн подразумевает наличие четких правил, соблюдение общих принципов доступности, низкие затраты, конфиденциальность, беспристрастность и независимость посредников. Оно также подразумевает наличие эффективных процедур обеспечения исполнения решений на международном уровне.

Общие замечания в отношении арбитражного разбирательства

36. Дополнительного изучения заслуживает вопрос о том, в какой степени действующее законодательство об арбитраже будет признавать арбитражное разбирательство в режиме онлайн и какие аспекты такого разбирательства потребуют особого регулирования. Например, многие законы об арбитраже требуют письменного составления или регистрации арбитражного соглашения. Во многих правовых системах по-прежнему остается неясным, будет ли

Law Permanent Bureau, Preliminary Document No. 17 of February 2002 at 10, размещено на сайте http://www.hcch.net/upload/wop/gen_pd17e.pdf.

выполнено это формальное требование в результате использования электронных сообщений. На этапе признания и приведения в исполнение арбитражного решения Нью-йоркская конвенция о признании и приведении в исполнение иностранных арбитражных решений 1958 года ("Нью-йоркская конвенция") налагает на договаривающиеся государства обязательство признавать соглашение, составленное в письменной форме. Суды некоторых стран могут отказать в признании и приведении в исполнение арбитражного решения в соответствии с Нью-йоркской конвенцией, если решение основывается на арбитражном соглашении, заключенном с помощью электронных средств. Нью-йоркская конвенция также требует от сторон представления подлинников или заверенных копий арбитражного соглашения и решения.

37. Некоторые официальные юридические требования могут вступать в противоречие с электронными формами, однако подход к этому вопросу постоянно развивается. В этой связи можно отметить, что ЮНСИТРАЛ внесла на своей тридцать девятой сессии в 2006 году изменение в статью 7, касающуюся "определения и формы арбитражного соглашения", Типового закона ЮНСИТРАЛ о международном торговом арбитраже ("Типовой закон об арбитраже"), где государствам, желающим принять законодательство на основе Типового закона об арбитраже, предлагается два варианта. Первый вариант следует Нью-йоркской конвенции и требует заключения арбитражного соглашения в письменной форме, но признает зафиксированное "содержание" соглашения "в какой-либо форме" как эквивалент традиционной "письменной формы". Арбитражное соглашение может быть заключено в любой форме (например, в том числе и устно), если зафиксировано содержание соглашения. Эта новая норма также изменяет формулировку, касающуюся использования электронной торговли, путем принятия формулировки, основанной на Типовом законе ЮНСИТРАЛ об электронной торговле 1996 года и Конвенции Организации Объединенных Наций об использовании электронных сообщений в международных договорах 2005 года. Следует отметить, что документы, принятые ЮНСИТРАЛ в области электронной торговли, содержат общие нормы, которые должны применяться к отношениям и между самими коммерческими структурами, и между коммерческими структурами и потребителями. Второй подход предусматривает такое определение арбитражного соглашения, в котором отсутствует какое-либо требование в отношении формы. Комиссия также приняла на своей тридцать девятой сессии в 2006 году "Рекомендацию относительно толкования пункта 2 статьи II и пункта 1 статьи VII Конвенции о признании и приведении в исполнение иностранных арбитражных решений, совершенной в Нью-Йорке 10 июня 1958 года". Рекомендация была разработана с учетом расширения использования электронной торговли и принятия национального законодательства, а также прецедентного права, которое содержит более благоприятные по сравнению с Нью-йоркской конвенцией требования в отношении формы применительно к регулированию вопросов, связанных с арбитражными соглашениями, арбитражным разбирательством и приведением в исполнение арбитражных решений. Рекомендация призывает государства применять пункт 2 статьи II Нью-йоркской конвенции, "исходя из признания того, что содержащееся в нем описание обстоятельств не носит исчерпывающего характера".

38. Еще один вопрос, который требует дополнительного изучения, – это доказательный вес электронного документа и выяснение, имеет ли электронное сообщение такой же доказательный вес, как и запись на бумаге.

Общие замечания в отношении урегулирования споров между коммерческими структурами и потребителями

39. Споры между коммерческими структурами и потребителями, когда они просты и понятны, могут быть легко разрешимы с помощью автоматических и неформальных систем. Сложные споры или споры, связанные с крупными суммами, должны разрешаться с соблюдением надлежащих процессуальных норм, которые могут быть более жесткими по сравнению с теми, что применяются в контексте международного торгового арбитража. Надлежащая процедура в контексте урегулирования споров в режиме онлайн может означать соответствующее справедливое судебное разбирательство, изложение причин принятия решений и обеспечение прозрачности этого процесса. Остается неясным, должна ли существовать какая-то форма судебного контроля. Поэтому необходимо найти баланс между эффективностью и справедливостью. В контексте урегулирования споров в режиме онлайн арбитры и учреждения, организующие такие процедуры, должны отвечать требованиям независимости и беспристрастности.

40. Необходимо тщательно проработать вопрос о юридической силе арбитражного соглашения. В этой связи страны придерживаются самых различных подходов, если одной из сторон такого соглашения является потребитель. Кроме того, на юридическую силу арбитражного соглашения может повлиять то, каким образом стороны передали спор в арбитраж, будь то на основании национального законодательства или, например, Нью-йоркской конвенции.

41. Для начала арбитражного разбирательства потребуются конкретные правила, поскольку в большинстве моделей урегулирования споров в режиме онлайн существует асимметричное обязательство, и потребители сохраняют за собой право выбора между арбитражным и судебным разбирательством.

42. Тщательного изучения и принятия индивидуальных решений потребует вопрос определения места арбитражного разбирательства со всеми сопутствующими юридическими последствиями.

43. Решения торгового арбитража, как правило, приводятся в исполнение в соответствии с Нью-йоркской конвенцией, а это предполагает, что решение основывается на арбитражном соглашении, подлежащем исполнению согласно Нью-йоркской конвенции. Правовое обеспечение в рамках этого режима может быть дорогостоящим и неприемлемым в случае споров потребителей. В этой связи возникает вопрос, потребуется ли какой-то конкретный инструмент для решения проблемы обеспечения исполнения. Подчеркивалось также, что в последнее десятилетие успешными и эффективными были те программы урегулирования споров в режиме онлайн, которые могли автоматически обеспечивать выполнение принятых решений; например, Интернет-корпорация по присвоению доменных имен и номеров (ИКАНН) может в одностороннем порядке менять реестры имен доменов, а "PayPal" может замораживать средства и перемещать их в одностороннем порядке для обеспечения

исполнения решения. На коллоквиуме была также представлена информация о процедуре возврата платежа по кредитной карте. Такая процедура не является механизмом урегулирования споров, однако в отношении потребителя она, как правило, помогает эффективно выполнить эту функцию. Согласно этой процедуре, эмитент кредитной карты разрешает потребителю аннулировать оплату покупной цены, произведенную с помощью кредитной карты, и выступает в роли арбитра между сторонами.

3. Проблемы, связанные с созданием глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн

44. Некоторые проблемы, возникающие при разработке глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн, носят технический характер и связаны со способностью создать а) систему, которая сможет эффективно функционировать на постоянной основе по мере увеличения количества дел, и б) централизованную систему протоколов передачи данных, которая сможет гарантировать общение всех различных конечных пунктов сети друг с другом в реальном масштабе времени независимо от существующих различий в языке и культуре. Еще одной ключевой проблемой при разработке системы урегулирования споров в режиме онлайн является отсутствие в некоторых странах среды для работы в реальном времени и соответствующей инфраструктуры.

45. Некоторые из этих проблем носят юридический характер и связаны с трудностями глобального определения понятия "потребитель", а также создания глобальной согласительной и арбитражной системы конкретно для рассмотрения споров в режиме онлайн, которая в полной мере отвечала бы требованиям надлежащей правовой процедуры и была бы способна обеспечить справедливые результаты для всех заинтересованных сторон. Глобальная система урегулирования споров в режиме онлайн должна разрабатываться на основе общих принципов и основополагающих норм справедливости и коммерческой практики, которые могут быть адаптированы к местным потребностям. Нормативно-правовая база электронной торговли неодинакова в разных странах. Помимо различий в основном законодательстве страны придерживаются и различных подходов к регулированию⁴⁶. Это может иметь последствия не только для коммерческих структур, но и для потребителей - особенно тех, кто занимается трансграничной торговлей. Например, права и обязанности потребителей существенно различаются в разных правовых системах. Одни страны используют общие правила регулирования, разработанные в других контекстах защиты потребителей, для решения вопросов электронной торговли, в то время как другие приняли нормы, конкретно касающиеся электронной торговли и потребителей.

46. Другие проблемы носят культурный и лингвистический характер. Участники коллоквиума говорили, что адаптированные к местной культуре системы разрешения споров, возникающих в контексте трансграничных сделок потребителей, могут быть более подходящими, чем глобальные решения. Необходимо принимать во внимание культурные и языковые барьеры.

⁴⁶ OECD Conference Report, Empowering e-commerce consumers, December 8-10, 2009, DSTI/CP(2009)20/FINAL, para. 38.

Технологии и системы урегулирования споров в режиме онлайн должны быть адаптированы к местным условиям и культуре, и необходимо учитывать характер и виды споров, преобладающих в данном обществе. В этом контексте отмечалось, что глобальные решения должны разрабатываться поэтапно и основываться на достижениях науки и техники и международной правовой базе.

47. Для решения этих проблем было рекомендовано учитывать при разработке политики содействия урегулированию споров в режиме онлайн следующее: одной из приоритетных задач должно быть просвещение и повышение информированности торговцев и потребителей относительно воздействия и растущего значения урегулирования споров в режиме онлайн в разрешении коммерческих споров; необходимо добиваться признания в национальном законодательстве юридической силы и обеспеченности правовой санкцией сделок в электронной форме и облегчения использования внесудебных схем разрешения споров; следует расширять сотрудничество и обмена между организациями, оказывающими услуги в сфере УСО; необходимо содействовать добровольному присоединению участников электронной коммерческой деятельности к программам обеспечения надёжности; и необходимо уделять достаточное внимание культурным и лингвистическим различиям.

48. Кроме того, было подчеркнуто, что одного государственного регулирования еще недостаточно. Было рекомендовано, чтобы деловые круги и гражданское общество, а также органы власти объединились для разработки согласованных процедур. Было также рекомендовано сделать разрабатываемую на основе консенсуса систему ориентированной на потребителя, рентабельной для коммерческих структур и справедливой по отношению к потребителю, а также отвечающей местным задачам защиты потребителей.

49. Было высказано мнение, что торговые потоки приводят к укреплению взаимодействия между технологиями, расширению поставок товаров и услуг и формированию каналов осуществления платежей и что все это оправдывает необходимость разработки свода правил для содействия созданию глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн.

IV. Заключительные замечания

50. В ходе коллоквиума было высказано общее мнение, что традиционные судебные механизмы правовой защиты не предусматривают надлежащего решения проблемы споров в трансграничной электронной торговле и что решение, предусматривающее оперативное урегулирование трансграничных споров и обеспечение исполнения вынесенных по ним решений, заключается в создании глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн для большого объема споров на мелкие суммы между самими коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями. Подчеркивалось также, что трансграничные споры в электронной торговле, на которые в ближайшие годы будет приходиться значительная часть претензий, требуют создания специальных механизмов, использование которых не влечет за собой возникновение затрат, задержек и бремени, несоизмеримых с

экономической выгодой от сделки. Было признано, что при создании системы, которая будет отвечать потребностям всех заинтересованных сторон и учитывать культурные, правовые и лингвистические различия, возникает много проблем.

51. Участники также отметили, что в стадии разработки находятся предложения по созданию региональных систем урегулирования споров в режиме онлайн, и поэтому, возможно, настало время рассмотреть сначала этот вопрос на международном уровне, с тем чтобы избежать разработки несовместимых механизмов. Многие участники коллоквиума высказывали мнение, что такой международный процесс, как электронная торговля, требует чего-то большего, чем просто создание идентичных национальных баз; необходимо разработать всеобъемлющие международные рамки, охватывающие и международную электронную торговлю. Целью любой работы, осуществляемой ЮНСИТРАЛ в этой области, должна быть подготовка общеприменимых правил, которые, в соответствии с подходом, принятым в документах ЮНСИТРАЛ (например, в Типовом законе об электронной торговле), могли бы применяться как в отношениях между самими коммерческими структурами, так и в отношениях между коммерческими структурами и потребителями.

52. В свете приведенных выше рекомендаций Комиссия, возможно, пожелает рассмотреть вопрос о том, настало ли для нее время приступить к работе в области урегулирования споров в режиме онлайн в связи с проведением трансграничных электронных коммерческих сделок, включая сделки между самими коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями.