

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ОНЛАЙН-УРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ В УКРАЇНІ

PERSPECTIVES FOR IMPLEMENTATION ONLINE DISPUTES RESOLUTIONS IN UKRAINE

Василина Н.В.,

*кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри правосуддя
юридичного факультету*

Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Статтю присвячено висвітленню та розкриттю такої форми захисту та врегулювання спору, як онлайн-урегулювання спору. Проаналізовано передумови запровадження онлайн-урегулювання спору в Україні та існуючий досвід онлайн-урегулювання спорів, зокрема в країнах ЄС.

Ключові слова: урегулювання спорів, вирішення спорів, суд, нотаріат, е-суд, е-нотаріат, медіація.

Статья посвящена освещению и раскрытию такой формы защиты и урегулирования споров, как онлайн-урегулирование споров. Проанализированы предпосылки введения онлайн-урегулирования споров в Украине, а также существующий опыт онлайн-урегулирования споров, в том числе в странах ЕС.

Ключевые слова: урегулирование споров, разрешение споров, суд, нотариат, е-суд, е-нотариат, медиация.

The paper is devoted to the coverage and disclosure a form of protection and settlement of a dispute as an online dispute resolutions. The author analyzed introducing an online dispute resolutions in Ukraine and the existing experience of online disputes resolutions in the EU countries.

Key words: online dispute resolutions, settlement of disputes, court, notary, e-court, e-notary, mediation.

Постановка проблеми. Особливої уваги в сучасному світі набувають форми самоврегулювання спорів між бізнес-партнерами, постачальниками та споживачами тощо, тобто суб'єкти суспільних відносин самостійно визначають для себе правила поведінки і контролю над ними. Значне зростання ділової активності та відповідальності учасників цивільного обігу спонукає державу на передання частини своїх повноважень у певних сферах уповноваженим інститутам цивільного суспільства. Досвід зарубіжних країн свідчить про те, що врегулювання спорів є однією з таких сфер.

Стан дослідження. Питанням запровадження онлайн-урегулювання спорів свої свої наукові дослідження присвятили В.Ю. Полатай [1], С.Н. Миронова [2], Альдо Берлінгуэр [3], М.С. Грицишина [4] та ін., якими досліджувалися питання можливості запровадження онлайн-урегулювання спорів як альтернативного способу вирішення спору, окремим питанням процедури онлайн-урегулювання спорів та їх перевагам перед судовим процесом. Водночас поза увагою залишаються питання перспектив запровадження онлайн-урегулювання спорів в Україні, розмежування суб'єктів онлайн-урегулювання спорів, предмету спору, а також аналіз змісту онлайн-урегулювання спорів як форми саме врегулювання, а не вирішення спору між контрагентами. Розкриття саме цих питань й є *метою* даного дослідження.

Виклад основного матеріалу. Аналіз підсумків судової реформи, що проведена у другій половині ХХ ст. в країнах континентальної Європи, звертає увагу на тяжіння до відмови від державного патерналізму до плюралістичного підходу, тобто від вирішення спорів винятково уповноваженими правозас-

тосовними органами з ухваленням обов'язкового до виконання рішення до забезпечення конфліктуючим сторонам права вибрати форму та способи врегулювання їх розбіжностей через різного роду процедури примирення [5].

Особливу увагу сьогодні приділено можливостям урегулювання спорів споживачів послуг для більш прискореного та ефективного захисту їхніх прав. Однією з найбільш ефективних форм вважається утворення онлайн-платформ урегулювання спорів. Процедура онлайн-урегулювання спорів зазвичай має назву ODR (Online Dispute Resolution). Процедура онлайн-урегулювання спорів передбачає онлайн-направлення запиту на врегулювання спору, вибір арбітра (медіатора), вивчення доказів, також за необхідності допускаються усні онлайн-слухання, дискусії і навіть укладання договору про врегулювання спору, який тягне за собою виникнення певних зобов'язань сторін.

Поряд з онлайн-урегулюванням спору існує й так звана гібридна форма врегулювання спору, а саме частково онлайн, частково – офлайн. Запровадження такої гібридної форми вирішення та врегулювання спору ми можемо спостерігати і в Україні. Мається на увазі впровадження в систему судочинства Єдиної судової інформаційно-комунікаційної системи. Так, 19 листопада 2018 р. на засіданні Ради суддів України її членами було детально проаналізовано передумови, які необхідно виконати Державній судовій адміністрації України для повноцінного запровадження і дієвого застосування Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи (ЄСІТС) [6]. Слід зазначити, що, відповідно до ст. 14 Цивільного процесуального кодексу України, Єдина судова

інформаційно-телекомунікаційна система передбачає переведення усіх судових документів в електронний формат, що сприятиме оптимізації обміну інформацією між усіма учасниками судового процесу. Позовні та інші заяви, скарги та інші передбачені законом процесуальні документи, що подаються до суду і можуть бути предметом судового розгляду, у порядку їх надходження підлягають обов'язковій реєстрації в Єдиній судовій інформаційно-телекомунікаційній системі в день надходження документів. Визначення судді або колегії суддів (судді-доповідача) для розгляду конкретної справи також здійснюється Єдиною судовою інформаційно-телекомунікаційною системою у порядку, визначеному Цивільним процесуальним кодексом України (автоматизований розподіл справ). Єдина судова інформаційно-телекомунікаційна система забезпечує обмін документами (надсилання та отримання документів) в електронній формі між судами, між судом та учасниками судового процесу, між учасниками судового процесу, а також фіксування судового процесу й участь учасників судового процесу в судовому засіданні в режимі відеоконференції. Слухання справи судом відбувається за матеріалами судової справи в електронній формі. Процесуальні та інші документи і докази у паперовій формі не пізніше трьох днів зі дня їх надходження до суду переводяться в електронну форму та долучаються до матеріалів електронної судової справи [7].

Запровадження в систему нотаріату Єдиних державних реєстрів також можна розглядати як гібридну форму. Так, відповідно до ст. 46-1 Закону України «Про нотаріат», нотаріус під час учинення нотаріальних дій обов'язково використовує відомості Єдиного державного демографічного реєстру, а також Державного реєстру актів цивільного стану громадян, Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Державного земельного кадастру. Крім того, Міністерством юстиції України анонсовано впровадження найближчим часом системи Електронного нотаріату [8].

У класичному варіанті існування електронного нотаріату він є системою, за допомогою якої не лише вчиняються нотаріальні дії, а й кожен отримує можливість щодо перевірки своїх даних, стану належного йому майна, обмін інформацією нотаріусів із заінтересованими особами, навіть учинення окремих видів нотаріальних дій. Електронний нотаріат сьогодні існує в багатьох країнах ЄС. Зразковим для нашої країни може стати наприклад електронного нотаріату Литви, Латвії, Естонії, Грузії. Вже сьогодні нотаріуси цих країн мають можливість учинення окремих видів нотаріальних дій за допомогою онлайн-зв'язку з дотриманням певних правил щодо, зокрема, встановлення особи, обсягу її дієздатності тощо.

Запровадження електронного нотаріату стане ще однією сходинкою на шляху до введення в нотаріальну практику процедури врегулювання спорів за участю нотаріуса.

Використання платформ ODR звертає на себе увагу не лише національних правозастосовчих органів, а й глобальних інституцій, зокрема Європейського Союзу, Організації Об'єднаних Націй, які переконані в необхідності просування ODR. Так, згідно з даними Європейської Комісії, найбільший внесок в економічний розвиток забезпечується роздрібною торгівлею, що становить 56% ВВП Європейського Союзу [9]. Зважаючи на це, ЄС розглядає ODR як ключові форми реалізації та захисту прав споживачів [10].

Законодавча ініціатива в урегулюванні утворення та функціонування онлайн-платформ урегулювання спорів належить Європейському Парламенту, зокрема Директиви 2013/11 /ЄС Європейського Парламенту та Ради щодо альтернативного дозволу споживчих спорів, що вносить зміни до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви Європейського Парламенту та Ради № 524/2013 та Директиви 2009/22/.

Метою наведених документів є досягнення високого рівня захисту прав споживачів і сприяння належному функціонуванню внутрішнього ринку, зокрема у його електронному вигляді, шляхом створення європейської платформи ODR, що полегшує незалежне, неупереджене, прозоре, ефективне, швидке і справедливе врегулювання спорів між споживачами та продавцями через Інтернет. Зазначений Регламент застосовується до позасудового вирішення спорів щодо договірних зобов'язань, що впливають з онлайн-продажу товарів або надання послуг між споживачем, що є резидентом Союзу, та особою, яка їх надає, зареєстрованим у Союзі з допомогою ODR.

Онлайн-урегулювання спорів є процедурою врегулювання спору (конфлікту) за допомогою Інтернет-технологій, що має на меті уникнення судової тягби, значних грошових витрат, а також значного скорочення часу. Зазначена процедура може використовуватися для врегулювання широкого спектру спірних питань – від електронної комерції, цивільних, сімейних, трудових спорів до звичайних побутових. Згідно з проведеною компанією Demand Justice аналітикою, сфери використання онлайн-сервісу у Франції такі: банкінг/страхування – 5%; погашення заборгованості – 1%; добросусідство – 7%; побутові спори – 7%; нерухомість – 11%; трудові спори – 29%; споживчі – 39% [11].

Серед основних переваг використання ODR можна окреслити такі, як конфіденційність, що забезпечується можливістю не виносити на суспільне обговорення питання якості товарів та наданих послуг, а отже, певне збереження ділової репутації, узгоджені рішення, домовленості на відміну від судових рішень, не підлягають публікації у відкритому доступі; довіру, що формується між споживачем та постачальником товару, послуг завдяки позитивному досвіду врегулювання спору; нейтральність, яка забезпечується завдяки відповідними алгоритмами ІТ-технологій із мінімальним утручанням людського чинника; доступність завдяки фіксованій оплаті, без додаткових платежів та зборів; ефективність,

що виявляється через скорочені строки врегулювання спору, а саме від кількох годин до 60 днів.

Слід зазначити, що в світі поряд із терміном ODR використовуються й інші терміни, зокрема: «Інтернет-урегулювання спорів» (Internet Dispute Resolution (IDR)); «електронне врегулювання спорів» (Electronic Dispute Resolution (EDR)); «електронно-альтернативне врегулювання спорів» (Electronic ADR (EADR)); «онлайн-альтернативне врегулювання спорів» (Online ADR (OADR)).

Зважаючи на швидкий темп розвитку інформаційних і комунікаційних технологій, постає питання щодо можливості виведення онлайн-урегулювання спорів у самостійну форму захисту прав. На нашу думку, онлайн-урегулювання спорів має перспективи стати міжгалузевою формою захисту прав, тобто використовуватися з успіхом як самостійна форма, так і під час вирішення справ судами нотаріусами, медіаторами, арбітражем незалежно від юрисдикції.

Сьогодні не існує єдиного узагальненого визначення онлайн-урегулювання спору. Так, вчена з Голландії Е. Ван Ден Хьювел визначає онлайн-урегулювання спорів як використання комунікаційних мереж для врегулювання спорів із використанням альтернативних способів врегулювання спорів [12]. Французький дослідник І. Маневі зазначає, що ODR є використанням можливостей Інтернету для реалізації процедур альтернативного врегулювання спорів у віртуальному просторі, а також використання можливостей ODR для врегулювання звичайних спорів [13]. Австралійська дослідниця М. Тайлер зазначає, що ODR є сприянням комунікаційним та інформаційним технологіям переважно в мережі Інтернет [14].

Отже, більшість дослідників зазначає про те, що ODR є врегулюванням спорів у мережі Інтернет за допомогою комунікативних та інформаційних технологій. Тобто, ODR, на думку більшості дослідників, є лише механізмом урегулювання спорів за допомогою IT-технологій.

Не заперечуючи цього висновку, на нашу думку, слід усе ж таки розкрити зміст поняття «онлайн-урегулювання спорів». По-перше, на нашу думку, ODR є не лише платформою врегулювання спорів, а й попередження виникненню спорів. Виходячи з висновків Єврокомісії, платформа ODR має підтримувати функціонал, що передбачає: наявність зареєстрованих потенційних представників надання товарів, послуг, інформації щодо їхніх професійних та ділових компетенцій, можливість заповнення бланку-скарги та подання її в електронному вигляді, вчасне інформування сторони відповідача про надходження скарги, переклад інформації, визначення особи, компетентної надати послуги ODR, можливість управління справами онлайн і проведення онлайн-процедури врегулювання спору за допомогою ODR.

При цьому інформація щодо існуючих потенційних партнерів забезпечує для споживача товарів, послуг для вибору найбільш професійного та компетентного партнера з одночасним закріпленням

у договірних правовідносинах права на врегулювання можливих спорів за допомогою цієї платформи ODR.

Таким чином, потенціал платформи ODR не повинен обмежуватися лише процедурою врегулювання спорів, а й давати можливість потенційним партнерам укладати договори для забезпечення майбутнього партнерства.

У сучасному управлінні платформами ODR активно використовується не лише людський чинник, а й комп'ютерне та програмне забезпечення. Їхня участь у врегулюванні спору вже отримала назву «четвертої сторони», зважаючи на те, що ODR розглядається як незалежна точка входу для врегулювання спору [15]. Тобто на доповнення до сторін, які звертаються за врегулюванням спору та незалежної третьої сторони (медіатора, арбітра тощо) з'являється ще одна – комунікативна технологія, яка, своєю чергою, змінює звичну для нас тристоронню модель урегулювання спору, доповнюючи четвертим учасником. Сторона комунікативних Інтернет-технологій покликана забезпечити сторін цілим спектром функціонала (проведення онлайн-перемовин, обмін інформацією, документами, верифікація осіб, підписання документів та угод тощо).

Водночас слід зазначити, що ODR-платформи не позбавляють сторони звернутися за захистом своїх прав до суду. Існування ODR-платформ покликане передусім забезпечити максимально швидко врегулювання спору шляхом проведення онлайн-перемовин, обміну документами та аргументами в порядку досудового врегулювання.

Сучасна концепція ODR-платформи дає змогу забезпечити кілька процедур урегулювання спору. По-перше, це претензійний порядок урегулювання спору шляхом обміну відповідними претензією та відзивом на неї, тобто онлайн-обмін документами, надходження яких офіційно фіксується платформою. Претензійний порядок слід розглядати як попередній етап перемовного процесу, його підготовку, з'ясування взаємних претензій сторін тощо.

По-друге, за допомогою онлайн-платформи ODR забезпечується можливість особистого спілкування сторін без додаткових витрат часу та коштів на проведення перемовин шляхом безпосередньої зустрічі сторін в одному приміщенні. ODR-платформи допомагають сторонам зафіксувати їхні взаємні домовленості, досягнуті компроміси шляхом проведення онлайн-перемовин без участі медіатора, арбітра тощо. Здатність комунікативних функціоналів ODR-платформи гарантує сторонам конфіденційність як предмету домовленостей, так і результатів досягнутих компромісів.

По-третє, посередництво, тобто врегулювання розбіжностей сторін шляхом досягнення між ними взаємовигідних умов за безпосередньої участі третьої особи (посередника). Посередництво належить до неюрисдикційної форми, а отже, не потребує жорсткого законодавчого закріплення, правила його проведення можуть бути напрацьовані сторонами самостійно, запропоновані самою ODR-платформою.

Здається, що сьогодні як ніколи слід підтримати позицію розширеного тлумачення предмету цивільного процесуального права, що включає нарівні із судовими органами діяльність й інших органів, організацій та осіб, діяльність яких спрямована на вирішення та врегулювання цивільно-правового спору. Впровадження ІТ-технологій можна спостерігати як у сфері державних судових установ, так і недержавних установ, організацій, підприємств та осіб. Це стосується права на подання електронних процесуальних документів, ведення електронного діловодства, проведення онлайн-перемовин тощо. Тенденція впровадження ІТ-технологій у повсякденне життя суспільства призводить до неминучості використання їхніх можливостей у системі здійснення правосуддя судами та позасудового врегулювання спорів. Зважаючи на це, можна припустити те, що саме ІТ-технології здатні стати основою швидкого та менш витратного вирішення та врегулювання спорів, забезпечити комунікаційну та інформаційну платформу для налагодження партнерських зв'язків, вирішення та врегулювання розбіжностей та фіксування домовленостей, у тому числі у бездокументарній формі.

Зважаючи на перспективи розвитку електронних систем комунікації та її входження в систему захисту, зокрема, приватних цивільних прав, виникає необхідність нового підходу до категорії «форма вирішення та врегулювання спору». Зважаючи на традиційне розуміння форми вирішення та врегулювання спору, а саме «встановлений порядок», «спосіб існування», «система організації» тощо, пропонується в контексті нашого дослідження визначити

форму за критерієм засобів, що використовуються, порядком обміну інформацією та документами пропонується класифікація: формальна форма вирішення та врегулювання спору та онлайн-форма вирішення та врегулювання спору. При цьому *формальна форма вирішення та врегулювання спору* передбачає традиційний порядок звернення (поштовий зв'язок, кур'єрська доставка тощо), обмін інформацією та документами, безпосередні зустрічі в одному приміщенні для проведення перемовин, розгляду та вирішення справ тощо. Своєю чергою, *онлайн-форма врегулювання спору* передбачає використання комунікаційних та інформаційних технологій для обміну інформацією, документами, спілкування тощо, не покидаючи власних кабінетів.

Сучасна технологія онлайн-урегулювання спорів заснована на використанні спеціальних алгоритмів, які дають змогу сторонам спору шляхом відповідей на поставлені їм запитання з певними поясненнями вирішити більшість конфліктних ситуацій та дійти певних компромісів.

Висновки. Звичайно, слід зазначити про те, що практика використання ODR платформ в Україні, а також у країнах ЄС знаходиться на стадії становлення та модернізації. Головною метою ODR-платформ є запровадження форм прискореного та менш витратного врегулювання спору. Разом із цим невіршеним залишається питання виконання таких домовленостей. Відсутність механізму примусового виконання залишає єдиний для реалізації домовленостей шлях – добровільність виконання сторонами всіх умов досягнутих компромісів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Полатай В.Ю. Вирішення спорів у мережі Інтернет. Альтернативний спосіб. *Архів Національного університету «Одеська юридична академія»*. URL: <http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/9803/2/Polatay.pdf> (дата звернення: 04.04.2019).
2. Миронова С.Н. Использование возможностей сети Интернет при разрешении гражданско-правовых споров. Москва, 2010. 256 с.
3. Берлингуэр А. «Мягкое право» против «жесткого права» в Европейском Союзе. *Современное право*. 2012. № 12. С. 119–125.
4. Грицишина М. Виртуальная справедливость: как уладить споры в онлайн-режиме. *Forbes*. URL: <http://forbes.net.ua/opinions/1427784-virtualnaya-spravedlivost-kak-uladit-spory-v-onlajn-rezhime> (дата звернення: 04.04.2019).
5. Zalar Ales. Towards primary dispute resolution system: global trends in civil and family mediation. An overview of the best practices in Europe. *Федеральный институт медиации*. URL: <http://cameraarbitrale/odc.mi.it/allegati/utenti/Zalar1.pdf> (дата звернення: 04.04.2019).
6. Впровадження електронного суду: РСУ і ДСА обговорили проблемні питання. *Судебно-юридическая газета*. URL: <https://sud.ua/ru/news/sud-info/129150-vprovadzheniya-elektronnogo-sudu-rsu-i-dsa-obgovorili-problemnii-pitannya> (дата звернення: 04.04.2019).
7. Цивільний процесуальний кодекс України. *Офіційний веб-портал*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#n6136> (дата звернення: 04.04.2019).
8. Робота єдиного електронного реєстру спростить роботу нотаріусів. *Юридична газета online*. URL: <http://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/robotu-edinogo-elektronnogo-reestru-sprostit-robotu-notariusiv.html> (дата звернення: 04.04.2019).
9. A European Consumer Agenda, 22.5.2012 COM (2012) 225. *European commission*. URL: https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/consumer_agenda_2012_en.pdf (дата звернення: 04.04.2019).
10. EU Justice Agenda for 2020 COM(2014)144. *EU Monitor*. URL: <https://www.eumonitor.eu/9353000/1/j9vvik7m1c3gyxp/vji0uqkjmzbzg> (дата звернення: 04.04.2019).
11. Réglez tous vos litiges sans frais d'avocat en quelques clics // DemanderJustice.com. URL: <https://www.demanderjustice.com/> (дата звернення: 04.04.2019).
12. Heuvel E. Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-Border-E-Disputes: an introduction to ODR. *Google books*. URL: www.oecd.org/dataoecd/63/57/1878940/pdf.
13. Manevy I. Online dispute resolution: what future. *Google books*. URL: www.ombuds.org/cyber-week-2002/manevy_odr01/pdf.
14. Melissa Conley Tyler. 115 and Counting: The State of ODR 2004. *Google scholar*. URL: <https://www.mediate.com/Integrating/docs/Accreditation%20of%20ODR%20Practitioners%20-%20Conley%20Tyler%20BornsteiG%C3%87%C2%AA.pdf>.
15. Ethan Katsh. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. Jossey-Bass; 1 edition (April 26, 2001). 240 p.