



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)

Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7, г. Москва, 127994  
Тел.: 8 (499) 973-26-90; Факс: 8 (499) 973-26-43  
E-mail: depart@gse.ru http://www.rosпотребнадзор.ru  
ОКПО 00083339 ОГРН 1047796261512  
ИНН 7707515984 КПП 770701001

26.12.2018 № 01/17020-2018-32

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О международном и национальном  
опыте создания и функционирования  
онлайн-сервисов досудебного  
урегулирования споров

Управление Федеральной службы по  
надзору в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека по Республике Коми  
26.12.2018  
Вход. № 11-430-2018

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии с пунктом 20 Плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р (далее – План мероприятий) доводит до сведения территориальных органов следующую информацию.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации В.В. Путина от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС (абзац 8 подпункта «г» пункта 1) пунктом 10 Плана мероприятий предусмотрена разработка к июню 2019 года нормативного правового акта, предусматривающего создание и функционирование онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров, а к июню 2022 года создание онлайн-сервиса досудебного урегулирования споров на основе лучших практик, обеспечивающего развитие института независимой экспертизы качества товаров и услуг, с участием общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей.

В настоящее время в соответствии с пунктом 01.01.008.006. Плана мероприятий по направлению «Нормативное регулирование» программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утверждённого на заседании Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности 18 декабря 2017 г. (Протокол № 2), Роспотребнадзором совместно с Минюстом России подготовлен проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы [альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров] (далее – законопроект)



Законопроект призван создать благоприятные условия для развития частных инициатив, направленных на обеспечение эффективной защиты прав потребителей с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий, что позволит укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему. В законопроекте предусмотрена также возможность привлечения сторонами спора экспертов, специалистов, медиаторов и иных независимых посредников в целях их содействия урегулированию спора посредством платформы онлайн-урегулирования споров (ОУС).

Законопроект основан на добровольности использования предусматриваемых онлайн-механизмов урегулирования споров и бесплатности их для потребителя. Устанавливая рамочные требования к платформам онлайн-урегулирования споров, их операторам и правилам онлайн-урегулирования споров с использованием названных платформ, законопроект создает основу для формирования конкурентной среды в данной сфере.

В настоящее время законопроект одобрен рабочей группой АНО «Цифровая экономика» по направлению «Нормативное регулирование программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и готовится к внесению в Правительство Российской Федерации.

Также обращаем внимание, что федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» уже предусмотрен досудебный порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, однако соответствующая организационная инфраструктура института уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг находится в настоящее время в стадии формирования. О порядке взаимодействия территориальных органов Роспотребнадзора с указанным институтом уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг будет сообщено дополнительно.

Учитывая значимость вышеизложенного, а также во исполнение пункта 20 Плана мероприятий, принимая во внимание недостаточную развитость национальных онлайн-сервисов по урегулированию потребительских споров (к примеру, элементы соответствующих сервисов реализованы на платформах <http://www.akit.ru/claims/>, <https://nota-claim.ru/>, <https://rocit.ru/hotline>, <http://buyprotect.ru/goryachaya-liniya.html>, <http://www.banki.ru/forum/>, <http://www.finpotrebsouz.ru/>, <https://www.autoins.ru/ob-rsa/obratitsya-v-rsa/napravit-zhalobu-v-rsa/>), Роспотребнадзором совместно с Минюстом России и сообществом медиаторов был подготовлен обзор зарубежного опыта регулирования отношений в области процедур, связанных с онлайн-урегулированием споров, который направляем для дальнейшего практического использования при формировании лучших практик, связанных с урегулированием потребительских споров на различных площадках, в том числе с участием медиаторов и общественных потребительских организаций.

Приложение: всего на 20 л.

Руководитель

 А.Ю. Попова



## Зарубежный опыт регулирования отношений в области процедур ОУС

В области процедур ОУС существует значительный зарубежный опыт.

За рубежом практика разрешения споров в цифровой среде существует более 20 лет. В июне 2004 года Интернет-площадок, предлагающих услуги ОУС, насчитывалось 115<sup>1</sup>. Почти половина из них была североамериканского происхождения и организована частными компаниями<sup>2</sup>.

В последнее десятилетие развитие получили не только частные инициативы. Развитие ОУС обсуждается на наднациональном уровне. Некоторые зарубежные государства создали правовую базу для развития механизма ОУС и даже публичные Интернет-сервисы, нацеленные на реализацию данных механизмов.

Существующие в настоящее время зарубежные модели ОУС разнообразны. Они различаются, главным образом:

- по степени государственного участия в создании и поддержке функционирования онлайн платформ для ОУС;
- по наличию или отсутствию национальной правовой базы, обеспечивающей реализацию ОУС;
- по области применения, в том числе по предметным областям споров, подлежащим урегулированию;
- по наличию или отсутствию возможности осуществлять урегулирование трансграничных споров;
- по степени автоматизации (в том числе по мере использования технологии «Искусственного интеллекта»).

Рассмотрим какие результаты достигла Комиссия ООН по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ) в вопросе развития идеи ОУС на наднациональном уровне, как реализованы инициированные публичной властью системы ОУС в Европейском союзе и канадской провинции Британская Колумбия, обратим внимание на модели ОУС частными субъектами: международной некоммерческой организации ICANN (доменные споры) и Alibaba Group (потребительские споры, вытекающие из договоров, заключенных с помощью торговых Интернет-площадок [www.alibaba.com](http://www.alibaba.com) и [www.aliexpress.com](http://www.aliexpress.com)).

<sup>1</sup> M. Conley Tyler, "115 and Counting: The State of ODR 2004", Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution, International Conflict Centre, University of Melbourne, 2004.

<sup>2</sup> Abdel Wahab, Mohamed S, Katsh, M. Ethan and Rainey, Daniel Online dispute resolution : theory and practice : a treatise on technology and dispute resolution. Eleven International Pub. ; Portland, OR : Sold and distributed in USA and Canada by International Specialized Book Services, The Hague, 2012.P. 444.



Таблица «Модели ОУС в зарубежных странах и на наднациональном уровне» приведена в Приложении № 1.

## 1) Наднациональный уровень

### 1.1. ЮНСИТРАЛ

На международном уровне основным актором, развивающим идею ОУС, является Комиссия ООН по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ).

На 33 сессии ЮНСИТРАЛ (Нью-Йорк, 12 июня – 7 июля 2000 г) выражено общее мнение о необходимости продолжения работы над определением конкретных норм, способствующих расширению использования механизмов урегулирования споров в режиме онлайн<sup>3</sup>.

На 43 сессии (Нью-Йорк, 21 июня – 9 июля 2010 г.) Комиссия решила учредить Рабочую группу для проведения работы в области урегулирования споров в режиме онлайн применительно к трансграничным электронным коммерческим сделкам<sup>4</sup>.

В повестке дня заседания 22 сессии Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) ЮНСИТРАЛ (Вена, 13-17 декабря 2010 г.) рассматривался вопрос о подготовке юридических стандартов в области ОУС<sup>5</sup>.

На 33 сессии данной рабочей группы (Нью-Йорк, 27 июня – 15 июля 2016 г.) представлен проект итогового документа, отражающего элементы и принципы процедуры ОУС: «Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн» (далее – Технические комментарии)<sup>6</sup>.

Генеральная Ассамблея ООН резолюцией, принятой 13 декабря 2016 г., постановила обеспечить широкое распространение текста Технических комментариев среди правительств и других заинтересованных органов и порекомендовала всем государствам и другим заинтересованным сторонам использовать Технические комментарии при разработке и внедрении систем ОУС в связи с трансграничными коммерческими сделками<sup>7</sup>.

Исходя из п. 2 Технических комментариев, описываемая в них процедура допускает *«широкий набор подходов и форм»*. Широкий подход допускает разнообразие

<sup>3</sup> Аннотированная повестка дня заседания 22 сессии Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) ЮНСИТРАЛ (Вена, 13-17 декабря 2010 года) [Электронный ресурс] URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V10/559/95/PDF/V1055995.pdf?OpenElement> (дата обращения: 17.05.2018).

<sup>4</sup> П. 257 Доклада Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли Сорок третья сессия (21 июня – 9 июля 2010 года) [Электронный ресурс] URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V10/556/50/PDF/V1055650.pdf?OpenElement> (дата обращения: 17.05.2018).

<sup>5</sup> Аннотированная повестка дня заседания 22 сессии Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) ЮНСИТРАЛ (Вена, 13-17 декабря 2010 года) [Электронный ресурс] URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V10/559/95/PDF/V1055995.pdf?OpenElement> (дата обращения: 17.05.2018).

<sup>6</sup> Доклад Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) о работе ее тридцать третьей сессии (Нью-Йорк, 29 февраля – 4 марта 2016 г.) [Электронный ресурс] URL: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V16/014/75/PDF/V1601475.pdf?OpenElement> (дата обращения: 17.05.2018).

<sup>7</sup> Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 13 декабря 2016 г. [Электронный ресурс] URL: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/71/138&referer=http://www.odreurope.com/news/articles/online-dispute-resolution/1296-the-un-general-assembly-adopts-resolution-on-odr&Lang=R](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/71/138&referer=http://www.odreurope.com/news/articles/online-dispute-resolution/1296-the-un-general-assembly-adopts-resolution-on-odr&Lang=R) (дата обращения: 17.05.2018).



процедур разрешения споров и возможность участия независимых лиц различных видов: «в том числе, помимо прочего, рассмотрение спора омбудсменом или комиссией по рассмотрению жалоб, переговоры, согласительную процедуру, посредничество, содействие урегулированию, арбитраж и другие»<sup>8</sup>.

Кроме того, широкий подход к пониманию ОУС связан и со степенью автоматизации процессов: авторы документа допускают «возможность использования гибридных процедур, включающих как онлайн-овые, так и офлайн-овые элементы».

Согласно п. 5 Технических комментариев, предлагаемые документом процедуры предназначаются 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<sup>9</sup>.

Технических комментарии не несут обязательного характера и являются описательным документом, о чем сказано в п. 6 Технических комментариев.

Ценность данных комментариев в том, что они задают вектор регулирования отношений по онлайн урегулированию споров, определяя:

- принципы, лежащие в основе ОУС;
- понятийный аппарат, необходимый для формального определения правил

такого урегулирования;

- субъектный состав отношений, возникающих в связи с ОУС;
- этапы процедуры такого урегулирования и содержание каждого этапа;
- участие нейтральных лиц, содействующих урегулированию споров.

ЮНСИТРАЛ в п. 18 Технических комментариев предлагает примерные этапы онлайн урегулирования споров «переговоры, содействие урегулированию и третий (заключительный) этап».

На первом этапе – в переговорах – участвуют непосредственно заявитель и ответчик. Второй этап наступает, если, как указано в п. 19 Технических комментариев, «переговорный процесс не увенчался успехом».

На втором этапе назначаются нейтральные лица, которые «содействуют урегулированию»: согласно п. 43 Технических комментариев, им надлежит вступать «в сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования».

Заключительный этап предполагает меры, которые принимаются в случае неуспешности урегулирования спора с участием нейтрального лица, однако Технические комментарии не содержат рекомендаций относительно характера заключительного этапа.

<sup>8</sup> Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн. ООН. Нью-Йорк. 2017 год. [Электронный ресурс] URL: [http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/odr/17-00384\\_R\\_ebook\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/odr/17-00384_R_ebook_Technical_Notes_on_ODR.pdf). (дата обращения: 17.05.2018).

<sup>9</sup> Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн. ООН. Нью-Йорк. 2017 год. [Электронный ресурс] URL: [http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/odr/17-00384\\_R\\_ebook\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/odr/17-00384_R_ebook_Technical_Notes_on_ODR.pdf). (дата обращения: 17.05.2018).



Кроме того, Технические комментарии не содержат информации о возможностях финансирования процедур ОУС, видимо, оставляя этот вопрос на разрешение на национальном уровне.

Тем не менее рекомендуем руководствоваться идеями, изложенными в Технических комментариях, чтобы формируемая в России нормативная правовая база в сфере ОУС не противоречила мировым подходам.

## 1.2. Европейский союз

В Европейском союзе 21 мая 2013 г. приняты Регламент ЕС «Об урегулировании споров с участием потребителей онлайн»<sup>10</sup> (далее - Регламент) и Директива ЕС «Об альтернативном урегулировании споров с участием потребителей»<sup>11</sup> (далее - Директива).

В результате принятия данных актов в ЕС создана правовая база для:

- ОУС между поставщиков товаров/ услуг и потребителями с участием независимых посредников;
- создания единой европейской онлайн платформы для урегулирования таких споров в цифровой среде (*ODR platform*) (далее – платформа ODR).

Цель регулирования Директивы и Регламента – оказать содействие надлежащему функционированию внутреннего рынка посредством достижения высокого уровня защиты прав потребителя.

Регулирование Регламента направлено на достижение данной цели посредством создания платформы ODR. В Регламенте содержатся:

- положения о создании платформы ODR;
- описание ее функций;
- положения о необходимости создания в каждом Члене ЕС «контактных пунктов» (*contact points*), обеспечивающих поддержку урегулирования споров в рамках платформы ODR;
- порядок подачи жалобы потребителя;
- положения об обработке и передаче жалобы;
- положения об урегулировании спора в соответствии с Директивой и с использованием информации, содержащейся на платформе;
- положения об особенности обработки персональных данных с помощью платформы ODR, конфиденциальности и защите содержащихся в ней данных;

<sup>10</sup> Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR) [Электронный ресурс] URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&qid=1526457261550&from=EN> (дата обращения: 17.05.2018).

<sup>11</sup> Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) [Электронный ресурс] URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011&qid=1526457261550&from=EN> (дата обращения: 17.05.2018).



- положения, обязывающие поставщиков товаров/ услуг информировать потребителей о возможности использования платформы ODR;

- положения об обязанности Членов ЕС оценивать соответствие организаций, осуществляющих альтернативное разрешение споров, требованиям Регламента.

Согласно статье 5 Регламента, платформа ODR - бесплатна для потребителей, за ее создание и надлежащее функционирование отвечает Еврокомиссия.

В отличие от Регламента, регулирование которого направлено на отношения, связанные с платформой ODR, Директива сфокусирована на процедуре ОУС.

Следуя тексту статьи 1 Директивы, ее регулирование направлено на предоставление гарантий того, что потребители могут на добровольной основе направлять жалобы против продавцов товаров или поставщиков услуг организациям, предоставляющим независимые, беспристрастные, открытые, эффективные, быстрые и справедливые процедуры альтернативного урегулирования споров<sup>12</sup>.

Директива применяется к процедурам внесудебного урегулирования внутринациональных и кросс-национальных споров (разумеется, в рамках ЕС), касающихся договорных обязательств, вытекающих из договоров купли-продажи или оказания услуг, заключенных между поставщиком товаров/ услуг, который учрежден в ЕС, и потребителем, который является резидентом ЕС.

При этом в процессе урегулирования спора предусматривается участие нейтрального лица - организации, осуществляющей альтернативное урегулирование спора (*ADR entity*) (далее - организации ADR), которая:

- предлагает или выносит решение по спору; или
- помогает сторонам прийти к взаимовыгодному решению.

Директива, кроме прочего, устанавливает:

- требования к организациям ADR;
- обязанность поставщиков товаров/ услуг информировать потребителей о возможности обратиться для урегулирования спора к организациям ADR;
- обязанность Комиссии ЕС и Членов ЕС информировать потребителей о процедурах разрешения споров, предусмотренных Директивой;
- необходимость реализации мероприятий по обмену опытом и лучшими практиками между национальными организациями ADR;
- обязанность каждого Члена ЕС назначить орган, ответственный за проверку соответствия национальных организаций, осуществляющих урегулирование споров, требованиям Директивы к организациям ADR, если такие национальные организации намерены осуществлять урегулирование споров в соответствии с Директивой.

<sup>12</sup> Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) [Электронный ресурс] URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011&qid=1526457261550&from=EN> (дата обращения: 17.05.2018).





Согласно Директиве, организация ADR может быть учреждена физическим лицом, юридическим лицом, государственным органом, которые также вправе осуществлять управление ею.

Сфера применения положений Директивы не распространяется на:

- случаи, когда существует конфликт интересов между лицом, выступающим от имени организации, ответственной за урегулирование спора, и поставщиком товаров/услуг;
- процедуры, предшествующие рассмотрению жалоб потребителей, осуществляемые непосредственно поставщиком товаров/услуг;
- не экономические услуги, оказываемые в целях удовлетворения публичного интереса;
- споры между поставщиками товаров/услуг;
- случаи прямых переговоров между потребителем и поставщиком товара/услуг;
- попытки суда разрешить спор в рамках судебной процедуры;
- процедуры, инициированные поставщиком товара/услуг и направленные против потребителя;
- услуги в сфере здравоохранения, предоставляемые медицинскими работниками пациентам и направленные на определение, сохранение или восстановление их состояния здоровья, включая рекомендацию, отпуск и внедрение лекарственных средств и медицинского оборудования;
- публичных поставщиков услуг дополнительного и высшего образования.

В Директиве отмечается, что она, не умаляя положения национального законодательства Членов ЕС, которые предусматривают обязательное участие в таких процедурах, предусматривает, что такие положения не препятствуют реализации права каждой из сторон спора на доступ к судебной системе.

В настоящее время платформа ODR, созданная в Европейском союзе, является крупнейшей в мире онлайн платформой для разрешения споров, созданной публичным образованием.

Платформа ODR начала функционировать в январе 2016 года и стала доступна для пользователей из ЕС уже в феврале 2016 года<sup>13</sup>.

Как следует из Доклада Комиссии Европейского Парламента и Совета ЕС «О функционировании Европейской платформы онлайн урегулирования споров, созданной в соответствии с Регламентом ЕС N 524/2013 «Об урегулировании споров

<sup>13</sup> REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes [Электронный ресурс] URL: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf) (дата обращения: 14.06.2018).



с участием потребителей онлайн» от 13.12.2017 (далее – Доклад Комиссии) в течение первого года функционирования платформы ODR:

- платформу посетили 1,9 миллионов человек;
- подано более 24 тысяч жалоб;
- каждый месяц на платформу заходят более 160 тысяч посетителей;
- более 2 тысяч жалоб направляются с помощью платформы ежемесячно<sup>14</sup>.

Авторы Доклада Комиссии полагают, что эти данные указывают на достижение платформой существенного уровня охвата и внедрения<sup>15</sup>.

Вместе с тем обнаружилось, что<sup>16</sup>:

- значительное количество поставщиков товаров/услуг не используют платформу;
- 85% жалоб потребителей на платформе автоматически закрывались в течение 30 календарных дней после их подачи (то есть в течение времени, отведенного на урегулирование спора между потребителем и поставщиком товаров/услуг);
- 40% из потребителей (чьи жалобы закрылись автоматически) связались напрямую с поставщиком для решения проблемы без поддержки платформы;
- 9% жалоб, которые не были автоматически закрыты системой, были отклонены поставщиками работ/услуг;
- в 2/3 таких случаев (около 6% от всех жалоб), поставщики отмечали, что они связались с потребителем напрямую и решили проблему или планировали ее решение;
- 2% жалоб были направлены в организации ADR;
- в половине таких случаев организации ADR отклоняли принятие жалобы по процедурным основаниям (например, не соответствие компетенции, непринятие попыток потребителем предварительно связаться с продавцом);
- процедура альтернативного урегулирования спора проводилась и достигала своего результата менее чем в 1% случаев (в 2/3 из них результат достигался менее чем в течение 90-дневного срока).

Кроме того, в Докладе Комиссии отмечается о наличии технических причин, по которым поставщики товаров/услуг не отвечали на направленные жалобы:

<sup>14</sup> REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes [Электронный ресурс] URL: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf) (дата обращения: 14.06.2018).

<sup>15</sup> REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes [Электронный ресурс] URL: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf) (дата обращения: 14.06.2018).

<sup>16</sup> REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes [Электронный ресурс] URL: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf) (дата обращения: 14.06.2018).



- в случае, если поставщик не зарегистрирован на платформе, автоматическое уведомление о наличии жалобы в его адрес могло быть направлено на некорректный адрес электронной почты;

- происхождение таких уведомлений могло быть не очевидным для поставщика;
- уведомления оставались не прочитанными, поскольку у поставщика попадали в папку электронной почты «Спам».

Опыт правового регулирования ЕС в области обеспечения альтернативного урегулирования споров онлайн с помощью специальной онлайн платформы, а также практика реализации соответствующих положений следует учитывать при решении вопроса о построении аналогичной или схожей модели ОУС в России.

## 2) Национальный уровень. Канада

В Канаде на территории провинции Британская Колумбия с 2017 года функционирует онлайн арбитраж по разрешению гражданских споров (*CRT*).

*CRT* разрешает споры по материальным требованиям с ценой до 5 тысяч долларов, а также споры, вытекающие из совместного владения собственностью<sup>17</sup>.

*CRT* разрешает споры, главным образом, посредством сервисов ОУС.

Согласно статье 1 Закона об арбитраже по разрешению гражданских споров от 31.05.2012 (*Civil Resolution Tribunal Act, assented to May 31, 2012*) (далее – Закон об *CRT*), под **сервисом онлайн урегулирования споров** понимается сервисы урегулирования споров, которые предоставляются посредством электронных коммуникационных средств и направлены на оказание поддержки сторонам в урегулировании спора путем заключения соглашения без прямого участия со стороны служащего арбитража или лица, назначенного или нанятого арбитражем для организации процесса урегулирования спора<sup>18</sup>.

В соответствии со статьей 5 Закон об *CRT* перед обращением в *CRT* для урегулирования спора лицу необходимо предпринять попытки для урегулирования спора посредством сервиса ОУС *CRT*.

*CRT* предлагает в качестве такого сервиса *Solution Explorer* – разработанную Министерством юстиции Британской Колумбии экспертную систему с функционалом простого искусственного интеллекта. *Solution Explorer* призван оказывать поддержку заявителям на этапе составления жалобы и урегулирования спора до участия нейтральных лиц в данном процессе<sup>19</sup>.

В соответствии со статьей 17 Закона об *CRT* процедура рассмотрения спора *CRT* состоит из двух основных стадий:

- стадия подготовки дела к рассмотрению (*the case management phase*);

<sup>17</sup> Civil Resolution Tribunal [Электронный ресурс] URL: <https://civilresolutionbc.ca/> (дата обращения: 21.05.2018).

<sup>18</sup> CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL ACT [SBC 2012] CHAPTER 25, Assented to May 31, 2012 [Электронный ресурс] URL: [https://www.bclaws.ca/civix/document/id/complete/statreg/12025\\_01](https://www.bclaws.ca/civix/document/id/complete/statreg/12025_01) (дата обращения: 21.05.2018).

<sup>19</sup> Legg, Michael, The Future of Dispute Resolution: Online ADR and Online Courts (July 18, 2016). Forthcoming – Australasian Dispute Resolution Journal; UNSW Law Research Paper No. 2016-71. [Электронный ресурс] URL: <http://www.austlii.edu.au/cgi-bin/sinodisp/au/journals/UNSWLRS/2016/71.html> (дата обращения: 28.05.2018).



- стадия рассмотрения дела (*the tribunal hearing phase*).

На стадии подготовки дела к рассмотрению существует возможность урегулировать спор путем заключения соглашения. Стадия рассмотрения дела наступает, если такое соглашение не заключено сторонами спора.

Согласно пункту 2 статьи 25 Закона об *CRT* организация процесса урегулирования спора может осуществляться лично, письменно, по телефону, посредством видеоконференцсвязи, электронной почты или посредством использования других электронных коммуникационных средств или посредством любой их комбинации.

Таким же образом в силу пункта 1 статьи 39 Закона об *CRT* может рассматриваться спор на стадии рассмотрения дела.

Организацию процесса урегулирования спора в соответствии со статьей 23 Закона об *CRT* осуществляет куратор (*case manager*), которым в силу статьи 24 данного акта может быть член *CRT* или другой служащий арбитража, назначаемый в соответствии с Законом об *CRT*.

Куратор выступает в качестве независимого лица. На стадии подготовки дела к рассмотрению куратор:

- содействует сторонам с целью урегулирования спора путем заключения соглашения;
- дает оценку содержания жалобы и фактов, имеющих значение для урегулирования спора (в том числе нейтральную оценку и выражает мнение о перспективах рассмотрения дела арбитражем),
- формулирует рекомендации арбитражу об особенностях рассмотрения конкретного спора.

При разрешении спора арбитраж должен рассмотреть рекомендации куратора, но не обязан им следовать.

Если куратором является член арбитража и если стороны спора выразят свое согласие, такой куратор может рассмотреть дело, вместо арбитража, и вынести решение.

За участие в процедуре ОУС в *CRT* предусмотрена плата, взимаемая с пользователя. Однако Закон об *CRT* предусматривает случаи освобождения от такой платы, если пользователь испытывает материальные трудности<sup>20</sup>.

23 апреля 2018 г. Правительство Британской Колумбии предложило внести изменения в Закон об *CRT* и расширить юрисдикцию *CRT*: распространить ее на рассмотрение дел, связанных с получением травм от дорожно-транспортных средств, а также споров с участием некоммерческих сообществ и кооперативных ассоциаций<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Civil Resolution Tribunal Fees. Civil Resolution Tribunal [Электронный ресурс] URL: <https://civilresolutionbc.ca/resources/crt-fees/> (дата обращения: 21.05.2018).

<sup>21</sup> Province of BC Expands Civil Resolution Tribunal's Jurisdiction. Civil Resolution Tribunal [Электронный ресурс] URL: <https://civilresolutionbc.ca/province-bc-expands-civil-resolution-tribunals-jurisdiction/> (дата обращения: 21.05.2018).



### 3) Опыт частных компаний. Alibaba.com

Китайская группа компания Alibaba Group - крупнейшая интернет-компания Китая, работающая в сфере электронной коммерции (далее - Компания)<sup>22</sup>.

Ключевое направление деятельности Компании в сфере электронной коммерции - обеспечение работы сайтов [www.alibaba.com](http://www.alibaba.com) и [www.aliexpress.com](http://www.aliexpress.com) (далее - Сайты). Продавцы размещают на Сайтах предложения о продаже товаров, а покупатели посредством Сайта выбирают и заказывают товары продавцов.

Компания реализовала механизм онлайн разрешения споров, которые вытекают из сделок, заключенных между продавцами и покупателями с помощью Сайтов (далее - потребительские споры, Сделки).

Правовой основой для реализации механизма стала совокупность соглашений Компании с пользователями Сайтов, которые предоставили Компании право по своему усмотрению разрешать потребительские споры.

Основной блок положений, регулирующий разрешение споров, сформулирован в Договоре оказания транзакционных услуг Alibaba.com (далее - Договор ОТУ)<sup>23</sup>.

Согласно п. 3.4 Договора ОТУ Alibaba.com не считается стороной Сделки, заключаемой в режиме онлайн и не осуществляет представительство Продавца или Покупателя в связи с какой-либо Сделкой, заключаемой в режиме онлайн<sup>24</sup>.

В соответствии с п. 2.9 Договора ОТУ *«любой Спор, возникающий между пользователями Сайтов и другой стороной Сделки, заключаемой в режиме онлайн, будет рассматриваться в соответствии со статьей 10, и Alibaba.com будет обладать всеми правами и полномочиями в отношении разрешения такого Спора»*<sup>25</sup>.

Вместе с тем в п. 2.9 данного договора утверждается, что Компания *«не является судебным или арбитражным учреждением и вынесет решение исключительно как непрофессиональное лицо»*<sup>26</sup>.

В силу п. 2.10 Договора ОТУ Компания обладает *«всеми правами, полномочиями и дискреционными полномочиями в отношении отклонения или аннулирования той или иной Сделки, заключаемой в режиме онлайн, и вынесения решения по любому спору между покупателем и продавцом, в том числе - относительно любого ПЕРЕВОДА*

<sup>22</sup> Alibaba запускает в России новую торговую интернет-площадку. ИТАР ТАСС. 28 сентября 2017. [Электронный ресурс] URL: <http://tass.ru/ekonomika/4598592> (дата обращения: 28.05.2018).

<sup>23</sup> Договор оказания транзакционных услуг Alibaba.com (Russian) (новая редакция от 17 сентября 2015 г.) [Электронный ресурс] URL: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/3901.htm?spm=a271m.8038972.1999288231.4.29916d82JtGe0x> (дата обращения: 28.05.2018).

<sup>24</sup> Договор оказания транзакционных услуг Alibaba.com (Russian) (новая редакция от 17 сентября 2015 г.) [Электронный ресурс] URL: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/3901.htm?spm=a271m.8038972.1999288231.4.29916d82JtGe0x> (дата обращения: 28.05.2018).

<sup>25</sup> Договор оказания транзакционных услуг Alibaba.com (Russian) (новая редакция от 17 сентября 2015 г.) [Электронный ресурс] URL: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/3901.htm?spm=a271m.8038972.1999288231.4.29916d82JtGe0x> (дата обращения: 28.05.2018).

<sup>26</sup> Договор оказания транзакционных услуг Alibaba.com (Russian) (новая редакция от 17 сентября 2015 г.) [Электронный ресурс] URL: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/3901.htm?spm=a271m.8038972.1999288231.4.29916d82JtGe0x> (дата обращения: 28.05.2018).



*денежных средств В СВЯЗИ С КАКОЙ-ЛИБО СДЕЛКОЙ, ЗАКЛЮЧАЕМОЙ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН, КОТОРЫЕ НАХОДЯТСЯ В РАСПОРЯЖЕНИИ ALIPAY СОГЛАСНО РАСПОРЯЖЕНИЯМ, ПОЛУЧЕННЫМ ОТ ALIBABA.COM в соответствии с настоящим Договором»<sup>27</sup>.*

Согласно пункту 10.3 Договора ОТУ, пользователь в случае возникновения потребительского спора, если такой спор не разрешается в результате добросовестных переговоров, передает его на рассмотрение Компании для вынесения решения по нему.

В силу положений Правил Alibaba.com о разрешении споров, связанных с онлайн сделками (*Alibaba.com Online Transactions Dispute Rules*) (далее – Правила о разрешении споров) Компания вправе запрашивать сопроводительные документы в качестве доказательств по спору и оценивать такие доказательства по своему усмотрению (п. 5.1)<sup>28</sup>.

Компания по итогам рассмотрения спора вправе принять решение о возврате или списании денежных средств в пользу стороны спора, пострадавшей от недобросовестных действий контрагента. Пункт 7.1 Правил о разрешении споров предусматривает, что Компания осуществляет такие действия в случае, если стороны пользовались услугами платежного средства Компании Alipay<sup>29</sup>.

Участие в организованной Компанией процедуре онлайн разрешения потребительских споров бесплатное для сторон споров.

Однако п. 10.3 Договора ОТУ содержит арбитражную оговорку, в силу которой сторонам спора, не согласным с вынесенным решением Компании, придется обращаться за урегулированием спора с Компанией в Арбитражный центр Гонконга (HKIAC).

HKIAC взимает с истцов регистрационный сбор, кроме него предусмотрены административные сборы, гонорары арбитражного суда, в ходе арбитражного разбирательства могут возникнуть и другие арбитражные издержки<sup>30</sup>.

Таким образом, рядовым потребителям, не согласным с решением Компании, но и не планирующим оплачивать дорогостоящий арбитражный процесс, выгоднее с решением Компании согласиться.

<sup>27</sup> Договор оказания транзакционных услуг Alibaba.com (Russian) (новая редакция от 17 сентября 2015 г.) [Электронный ресурс] URL: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/3901.htm?spm=a271m.8038972.1999288231.4.29916d82JiGe0x> (дата обращения: 28.05.2018).

<sup>28</sup> Alibaba.com Online Transactions Dispute Rules [Электронный ресурс] URL: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/2058.htm?spm=a271m.8038972.1999288231.6.5b196d826fcQWL> (дата обращения: 28.05.2018).

<sup>29</sup> Alibaba.com Online Transactions Dispute Rules [Электронный ресурс] URL: <https://rule.alibaba.com/rule/detail/2058.htm?spm=a271m.8038972.1999288231.6.5b196d826fcQWL> (дата обращения: 28.05.2018).

<sup>30</sup> Арбитражный регламент для администрируемых арбитражных разбирательств. HKIAC [Электронный ресурс] URL: [http://www.hkiac.org/sites/default/files/ck\\_filebrowser/PDF/arbitration/2013\\_hkiac\\_rules%28ru%29.pdf](http://www.hkiac.org/sites/default/files/ck_filebrowser/PDF/arbitration/2013_hkiac_rules%28ru%29.pdf) (дата обращения: 28.05.2018).



**Модели ОУС в зарубежных странах и на наднациональном уровне**

Критерий для сравнения	ЮНИСТРАЛ	Европейский союз	Канада (провинция Британская Колумбия)	ICANN	Alibaba.com	Предлагаемая модель (Россия)
Чем установлена процедура онлайн урегулирования спора, характеристики документа	Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн, рекомендованные резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН, принятой 13 декабря 2016	Директива ЕС от 21.05.2013 № 2013/11/EU «Об альтернативном урегулировании споров с участием потребителей»; Регламент ЕС от 21.05.2013 № 524/2013 «Об урегулировании споров с участием потребителей онлайн».	Закон об арбитраже по разрешению гражданских споров от 31.05.2012. Акт, обязательный для провинции Британская Колумбия (Канада).	Принципы единых правил рассмотрения споров о доменных именах (UDRP)	Пользовательское соглашение «Правила споров, вытекающих их онлайн сделок Alibaba.com» (Alibaba.com Online Transactions Dispute Rules). Правила, обязательные для пользователей сайтов www.alibaba.com и www.aliexpress.com	Федеральный закон
Оператор онлайн площадки: публичное образование или частное лицо	Не установлено	Еврокомиссия – оператор единой платформы ODR	Арбитраж по разрешению гражданских споров обеспечивает стороны спора сервисами разрешения спора и электронными коммуникационным и средствами.	Частное лицо: HKO Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (далее - ICANN)	Частное лицо: Alibaba Group (далее – компания)	Частные лица



			<p>Для указанных целей Арбитраж использует свою экспертную систему Solution Explorer.</p> <p>существует возможность автоматизации процессов заполнения жалоб, коммуникации сторон и арбитража в ходе урегулирования и разрешения спора, электронное протоколирование и расшифровка протокола в ходе заседания, арбитраж определяет набор используемых средств автоматизации (возможна полная или частичная автоматизация процессов);</p> <p>использование простых технологий искусственного интеллекта для</p>	<p>Электронная коммуникация осуществляется посредством электронной почты. Рассмотрение спора происходит без участия сторон. Из личное присутствие допускается только в исключительных случаях.</p>	<p>Электронная форма жалоб, ЭДО, информирование сторон спора об актуальных событиях, размещение на сайте правил проведения процедуры.</p>	<p>Электронное взаимодействие, включая ЭДО; простые технологии искусственного интеллекта для поддержки пользователей при заполнении и подаче жалобы и использовании площадки.</p>
<p>Степень автоматизации: автоматизированные процедуры; используемые технологии</p>	<p>Возможность использования гибридных процедур, включающих как онлайн, так и офлайн-элементы</p>	<p>электронная форма жалоб, ЭДО, информирование сторон спора об актуальных событиях, автоматическое назначение ИЛ, перевод материалов, обратная связь пользователей о работе платформы ODR и ИЛ, размещение на платформе информации о процедурах;</p> <p>электронные средства урегулирования спора, позволяющие осуществлять урегулирование спора через платформу ODR</p>	<p>существует возможность автоматизации процессов заполнения жалоб, коммуникации сторон и арбитража в ходе урегулирования и разрешения спора, электронное протоколирование и расшифровка протокола в ходе заседания, арбитраж определяет набор используемых средств автоматизации (возможна полная или частичная автоматизация процессов);</p> <p>использование простых технологий искусственного интеллекта для</p>	<p>Электронная коммуникация осуществляется посредством электронной почты. Рассмотрение спора происходит без участия сторон. Из личное присутствие допускается только в исключительных случаях.</p>	<p>Электронная форма жалоб, ЭДО, информирование сторон спора об актуальных событиях, размещение на сайте правил проведения процедуры.</p>	<p>Электронное взаимодействие, включая ЭДО; простые технологии искусственного интеллекта для поддержки пользователей при заполнении и подаче жалобы и использовании площадки.</p>



	Широкий набор подходов и форм (в том числе, помимо прочего, рассмотрение спора омбудсменом или комиссией по рассмотрению жалоб, переговоры, согласительную процедуру, посредничество, содействие урегулированию, арбитраж и другие)	Внесудебное разрешения внутринациональных и кросс-национальных (в рамках ЕС) споров	поддержки пользователей при заполнении заявления	Разрешение спора осуществляется Комиссией, назначаемой утвержденным ICANN поставщиком услуг разрешения споров	разрешение спора компании на основе полномочий, предоставленных пользователем, и принятие мер по списанию с участников спора или возврата /перечислению причитающихся им денежных средств в зависимости от решения по спору (если использовалось платежное средство Alipay); возможность сторон обжаловать решение компании в арбитраж	Урегулирование спора с участием нейтрального лица, в том числе медиатора
Содержание понятия «урегулирование спора»	Широкий набор подходов и форм (в том числе, помимо прочего, рассмотрение спора омбудсменом или комиссией по рассмотрению жалоб, переговоры, согласительную процедуру, посредничество, содействие урегулированию, арбитраж и другие)	Внесудебное разрешения внутринациональных и кросс-национальных (в рамках ЕС) споров	В контексте рассматриваемой процедуры: урегулирование спора путем заключения соглашения, в том числе при участии независимого лица; разрешение спора арбитражем, если не удалось урегулирование спор путем заключения соглашения	Разрешение спора осуществляется Комиссией, назначаемой утвержденным ICANN поставщиком услуг разрешения споров	разрешение спора компании на основе полномочий, предоставленных пользователем, и принятие мер по списанию с участников спора или возврата /перечислению причитающихся им денежных средств в зависимости от решения по спору (если использовалось платежное средство Alipay); возможность сторон обжаловать решение компании в арбитраж	Урегулирование спора с участием нейтрального лица, в том числе медиатора
Этапы урегулирования споров	Переговоры; содействие урегулированию; третий (заключительный)	Процесс урегулирования спора между сторонами с участием ИЛ (отдельные этапы процесса не	Стадия подготовки дела к рассмотрению (на этой стадии независимое лицо содействует	Подача жалобы Истцом Поставщику. Направление Поставщиком	Составление жалобы. Предоставление компании доказательств.	



	) этап	выделены)	урегулированию спора и стороны могут заключить мировое соглашение); Стадия рассмотрения дела арбитражом (наступает, если на первой стадии не заключено мировое соглашение).	Регистратору запроса о подтверждении информации и запроса на блокирование доменного имени. Уведомление ответчика о претензии. Ответ Ответчика на претензию. Назначение Комиссии Рассмотрение спора Комиссией. Возможность заключения сторонами мирового соглашения. Вынесение решения Комиссией.	Рассмотрение спора компанией. Вынесение компанией решения и принятие мер, направленных на списание/перечисление сторонам денежных средств.	Категории споров, Споры, Споры, касающиеся Споры, вытекающие Споры, вытекающие Потребительские
--	--------	-----------	--	---	---	--



Урегулирование которых доступно онлайн, стороны спора	возникающие из трансграничных договоров купли- продажи или договоров о предоставлении услуг с низкой стоимостью, заключаемых с использованием электронных средств связи. Споры: как между самими коммерческими структурами, так и между коммерческими структурами и потребителями	договорных обязательств, вытекающих из договоров купли- продажи или оказания услуг, заключенных между продавцом товара/ поставщиком услуг, который учрежден в ЕС, и потребителем, который является резидентом ЕС. Кроме случаев, когда имеют место: • не экономические услуги, оказываемые в целях удовлетворения публичного интереса; • споры между продавцами товаров/поставщикам и услуг;	рамках юрисдикции арбитража по разрешению гражданских споров:  споры по материальным требованиям с ценой до 5 тысяч долларов, кроме: исков, связанных с клеветой; исков против государства  споры, вытекающие из совместного владения собственностью.  Стороной спора не может быть государство.  Рассматривается инициатива о распространении процедуры на споры, связанные с получением травм от дорожно- транспортных	споры  из онлайн сделок, заключенных на сайтах www.alibaba.com и www.aliexpress.com	споры
--	--	---	--	---	-------



Нейтральные лица (НЛ): 1) возможность	НЛ -- профессионалы с опытом	НЛ: сертифицированные организации.	НЛ: на стадии подготовки дела к рассмотрению	НЛ: Комиссия рассматривает дело как	Компания рассматривает себя как нейтральное лицо.	НЛ: медиаторы и иные независимые лица, участвующие
		процедуры; • процедуры, инициированные продавцом товара/ поставщиком услуг и направленные против потребителя; • услуги в сфере здравоохранения, предоставляемые медицинскими работниками пациентам и направленные на определение, сохранение или восстановления их состояния здоровья, включая рекомендацию, отпуск и внедрение лекарственных средств и медицинского оборудования; • публичных поставщиков услуг дополнительного и высшего образования.	средств, а также слоры с участием некоммерческих сообществ и кооперативных ассоциаций.			





<p>участия в урегулировании спора.</p> <p>2) виды, осуществляемая деятельность</p>	<p>урегулирования споров, но не обязательно юристы.</p> <p>Варианты НЛ: омбудсмен, комиссия по рассмотрению жалоб и др.</p> <p>Деятельность НЛ: содействие урегулированию спора – «сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования»</p>	<p>осуществляющие альтернативное урегулирование споров (ADR entity).</p> <p>Учреждение и управление НЛ могут осуществлять физические, юридические лица и государственные органы.</p> <p>Деятельность НЛ: предлагает или выносит решение по спору или помогает сторонам прийти к взаимовыгодному решению</p>	<p>организацию подготовки осуществляет куратор дела (case manager).</p> <p>Куратором может быть член арбитража или другой служащий арбитража.</p> <p>Деятельность НЛ: содействие сторонам с целью урегулирования спора путем заключения, оценка содержания жалобы и фактов, имеющих значение для разрешения спора (в том числе нейтральная оценка и выражение мнения о перспективах рассмотрения дела арбитражом), формулировка рекомендаций арбитражу об особенностях рассмотрения</p>	<p>независимый арбитр;</p> <p>Регистратор предоставляет по запросу Комиссии информацию о доменном имени и Ответчике, исполняет требование о блокировании доменного имени</p>	<p>не выступающее на стороне потребителя или продавца товара/поставщика услуг.</p> <p>Деятельность: рассматривает спор, в том числе оценивает представленные доказательства, и выносит решение.</p>	<p>в процедуре ОУС, например, эксперты</p>
--	--	---	---	--	---	--



			<p>конкретного спора. При разрешении спора в арбитраж должен рассмотреть рекомендации куратора, но не обязан им следовать. Если куратором является член арбитража и если стороны спора выразят свое согласие, такой куратор может рассмотреть дело, вместо арбитража, и вынести решение.</p>		
<p>Обязательность участия в процедуре</p>	<p>Не установлено</p>	<p>Устанавливается национальным законодательством Члена ЕС, но не должна препятствовать доступу к судебной системе</p>	<p>Обязательно: до обращения в Арбитраж по разрешению гражданских споров предпринять попытки обратиться в него онлайн</p>	<p>Обязательно для покупателей и продавцов (участников сделки на <a href="http://www.alibaba.com">www.alibaba.com</a> или <a href="http://www.aliexpress.com">www.aliexpress.com</a>), при наличии спора и если стороны самостоятельно не смогли достичь взаимовыгодного решения</p>	<p>Добровольное участие для потребителей, обязательное участие, в том числе для Продавцов, организаторов торговых сетей</p>
<p>Материальное обеспечение; источник</p>	<p>Не установлено</p>	<p>ЕС; Бесплатное использование</p>	<p>источник финансирования не установлен;</p>	<p>не установлен; со сторон</p>	<p>самофинансирование лиц, обеспечивающих</p>



<p>финансирования; платность для пользователей</p>		<p>платформы ODR для пользователей, но возмещение платы за услуги НЛП</p>	<p>За участие в процедуре онлайн разрешения спора с пользователей берется плата, размер которой может быть уменьшен в соответствии с законом в случае, если пользователь испытывает материальные затруднения (есть также возможность освобождения от платы в таких случаях)</p>	<p>спора взимается плата за участие в разрешении спора</p>	<p>процедуре с пользователей не взимается плата</p>	<p>функциональное: онлайн площадки для урегулирования спора; платность услуг независимых лиц; финансирование за счет штрафов, назначаемых судом и взимаемых с Продавцов, добровольно не удовлетворивших требования потребителей  бесплатность использования онлайн площадки; платность услуг независимых лиц.</p>
--	--	---	---	--	---	---



Лист согласования к документу № 01/17020-2018-32 от 26.12.2018  
Инициатор согласования: Пучковский А.Е. Заместитель начальника управления  
Согласование инициировано: 25.12.2018 15:36

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

Тип согласования: **смешанное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания/Комментарии
Тип согласования: <b>последовательное</b>				
1	Прусаков О.В. / Приемная Управления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей		Согласовано 25.12.2018 15:38	-
2	Орлов М.С. / Приемная Статс-Секретаря - Заместителя Руководителя ФС ОРЛОВА М.С.		Согласовано 25.12.2018 15:40	-
Тип согласования: <b>последовательное</b>				
3	Попова А.Ю.		Подписано 26.12.2018 08:16	-