

ОНЛАЙН ВИРІШЕННЯ СПОРІВ (ODR) ЯК ЗАСІБ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НОРМ САМОРЕГУЛЮВАННЯ В ІНТЕРНЕТІ

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) AS A MEANS OF ENSURING SELF-REGULATION ON THE INTERNET

Вашак В.А., аспірант кафедри цивільного права

Національний університет «Одеська юридична академія»

Стаття присвячена дослідженню такого правового явища як онлайн вирішення спорів (ODR). Особлива увага звертається на здатність ODR бути засобом захисту норм саморегулювання, які створюються в мережі Інтернет. Виклики сучасності зумовлюють трансформаційні процеси у сфері права для його ефективної дії в умовах глобалізації, стирання кордонів та формування світової, єдиної інтернет-спільноти.

Технологічна революція триває вже деякий час, але лише нещодавно вийшла на передній план свідомості широкої громадськості після посиленої уваги до Біткоїна. Розвиток технологій дозволив їй проникнути в область альтернативного вирішення спорів. Зараз існує онлайн-медіація, онлайн-арбітраж і навіть арбітраж із використанням тієї ж технології блокчейну, що й у криптовалюти. Ці форми альтернативного вирішення спорів, відомі як онлайн-вирішення спорів (ODR), набувають все більшої популярності.

В умовах, коли правила регулювання створюються без використання публічно-правового інструментарію в інтернет-просторі, можна говорити про саморегулювання відносин в Інтернеті. Зазвичай, такий процес зумовлений тим, що внаслідок появи нових об'єктів суспільних відносин їх врегулювання на рівні державному або транснаціональному потребує значного часу. Так, наприклад, в таких умовах надавачі, користувачі певної послуги в Інтернеті можуть створити для себе певні норми. Для забезпечення їх функціонування та ефективного захисту і потрібний інститут онлайн-вирішення спорів.

У статті визначено поняття ODR, та проаналізовано деякі його ознаки, наведені конкретні приклади щодо застосування ODR в практичній діяльності популярних інтернет-компаній. Досліджено переваги та недоліки ODR, описано причини, які можуть впливати на ефективність цього способу вирішення спорів. У статті визначено та надано характеристику видам онлайн-вирішення спорів, а саме: детально проаналізовано онлайн-арбітраж, онлайн-медіацію, онлайн-переговори. У підсумку, базуючись на проведеному дослідженні, зроблено висновок щодо передумов розвитку та популяризації онлайн вирішення спорів, акцентована увага на важливості ODR для саморегульованих відносин.

Ключові слова: онлайн вирішення спорів, ODR, онлайн-арбітраж, онлайн-переговори, онлайн-медіація, саморегулювання.

The article is devoted to the study of such a legal phenomenon as online dispute resolution (ODR). Special attention is paid to the ability of ODR to be a means of protecting self-regulation norms that are created on the Internet. The challenges of modern times require transformational processes in the field of law for its effective operation in the conditions of globalization, blurring of borders and the formation of a global, unified Internet community.

The technological revolution has been underway for some time, but has only recently come to the forefront of the general public's consciousness following the increased attention paid to Bitcoin. The development of technology allowed it to enter the field of alternative dispute resolution. There is online mediation, online arbitration, and even arbitration using the same blockchain technology as cryptocurrency now. These forms of alternative dispute resolution, known as online dispute resolution (ODR), are becoming increasingly popular.

In conditions where regulatory rules are created without public legal instruments in the Internet space, we can talk about self-regulation of relations on the Internet. Usually, such a process is conditioned by the fact that due to the appearance of new objects of social relations, their regulation at the state or transnational level requires considerable time. So, for example, in such conditions, providers, users of a certain service on the Internet can create certain norms for themselves. To ensure their functioning and effective protection, an online dispute resolution institute is also needed.

The article defines the concept of ODR, analyzes some of its features, gives specific examples of the application of ODR in the practical activities of popular Internet companies. The advantages and disadvantages of ODR are studied, the reasons that can affect the effectiveness of this method of dispute resolution are described. The article defines and characterizes the types of online dispute resolution, namely, online arbitration, online mediation, and online negotiations are analyzed in detail. As a result, based on the conducted research, a conclusion was made regarding the prerequisites for the development and popularization of online dispute resolution, the emphasis was placed on the importance of ODR for self-regulatory relations.

Key words: online dispute resolution, ODR, online arbitration, online negotiations, online mediation, self-regulation.

Виклад основного матеріалу. Термін онлайн-вирішення спорів (ODR) відноситься до всього спектру альтернативного вирішення спорів поза межами суду (ADR), яке здійснюється за допомогою інформаційних технологій, зокрема Інтернету. Інститут позасудового вирішення спорів стає поширеним як наслідок розвитку інформаційних технологій. Можна справедливо зазначити, що роль суду у вирішенні спорів не може бути абсолютною, адже це суперечить правилам побудови громадянського суспільства, яке характеризується його самостійністю відносно держави (розмежування компетенції держави та суспільства), наявністю інститутів самоорганізації та саморегуляції, динамічністю системи [1].

В процесі самостійного створення норм учасниками цивільних відносин виникає необхідність наявності способів їх захисту. Якщо право не має інструментарію для гарантування своєї ефективної діяльності, то виникає питання про необхідність такого регулювання взагалі. Так, створення норм саморегулювання в інтернет-просторі повинно супроводжуватися також і створенням механізму

захисту порушених прав. Наприклад, створюючи правила для інтернет-обмінника криптовалют, потрібно крім процедурних норм щодо порядку здійснення операцій передбачити і захисні – щодо вирішення спорів між учасниками, унеможливити або хоча б мінімізувати діяльність шахраїв. Саме функцію захисту і виконує ODR, слугуючи своєрідним інтернет-судом.

Онлайн-вирішення спорів (ODR) – це галузь вирішення спорів, яка використовує технології для полегшення вирішення суперечностей між сторонами. Можна виділити такі види ODR як переговори, медіацію, арбітраж або комбінацію всіх трьох. ODR розширює традиційні засоби вирішення спорів, застосовуючи інноваційні методи та онлайн-технології до процесу [2].

ODR, по суті, є особливою формою ADR, запозичуючи більшість своїх ідей і методів з останнього. Традиційно, у більшості випадків, ADR починається з розуміння того, що процес вирішення спорів включає трьох партнерів, тобто сторін у суперечці та нейтральну третю сторону, а ODR додає четвертого “партнера” – технологію.

ODR включає широкий спектр інструментів і технологічних засобів, таких як електронна пошта, конференц-дзвінки, пряма розсилка, месенджери, різноманітні засоби відеозв'язку, призначені для вирішення суперечок у випадках, коли традиційні альтернативи є менш життєздатними, а часом і неможливими.

Онлайн-вирішення суперечок включає в себе веб-сайт, який створює систему, в якій сторони можуть спілкуватися самостійно або за участі посередника у конфліктах. Цей процес включає пошук позицій з різних питань за допомогою посередництва або переговорів, де важливо знайти спільну мову та вирішити проблему, а не просто керувати нею. Прикладами діяльності з ODR можна назвати такі органи або способи вирішення спорів, які зазвичай утворюються на базі великих інтернет-компаній або за ініціативою урядових, неурядових організацій, як механізм вирішення спорів на eBay (Disputes Resolution Center), PayPal Dispute resolution process, Modria, Demander justice, «Дорожня карта правосуддя» (Rechtwijzer) (онлайн-спосіб вирішення спорів, розроблений Радою правової допомоги Нідерландів), Civil Resolution Tribunal (перший третейський онлайн-суд Канади), Youstice, Alibaba Group (AliExpress Case Management) [3], [4].

Становлення ODR припадає на другу половину 1990-х років, на початок розвитку електронної комерції. З огляду на обмеженість традиційних способів для вирішення спорів, що виникають в Інтернеті (наприклад, суперечки щодо електронної комерції), були розроблені нові інструменти, які пропонували вирішення спорів онлайн. Традиційні способи захисту прав, такі як судовий, переговори, медіація та арбітраж виявилися неефективними тим, що мали необхідність вирішення складних питань юрисдикції та вибору права, передбачали витрати на проведення міжнародних процесів між учасниками, які живуть на великій відстані один від одного, мали проблеми щодо забезпечення виконання результатів вирішення спорів та забезпечення наданих прав. Таким чином, виникла потреба в механізмі, який міг би служити недорогою, зручною та доступною альтернативою.

Послуги ODR надаються нейтральними приватними організаціями згідно з опублікованими ними на власних веб-ресурсах правилами. Механізм сприймається як такий, що може забезпечити ефективний, справедливий, дешевий процес, має своїм результатом адаптивні рішення для вирішення спорів на світовому ринку електронної комерції та інших сфер діяльності інтернет-спільноти. Протягом багатьох років, з розвитком глобальної електронної комерції та інформаційних технологій загалом, все більше компаній звертаються до онлайн-вирішення суперечок як до найкращого варіанту вирішення спорів у цій сфері. Тенденція розвитку ODR як у кількісному, так і в географічному плані є позитивною.

Переваги та недоліки ODR. Загалом, механізм ODR має ряд переваг, які є особливо актуальними під час вирішення міжнародних спорів між представниками бізнесу та споживачами.

Однією з основних переваг ODR є його здатність долати такі перешкоди як місце та відстань. Через використання онлайн-спілкування процес комунікації між людьми в різних місцях може відбуватися легко і швидко без необхідності фізичної присутності. Ця перевага також, ймовірно, збільшить можливість використання широкого спектру професійних знань в процесі через залучення експертів, які знаходяться відстані. Віртуальне спілкування в цьому контексті відкриває можливість створення нових видів нефізичних просторів, у яких можна використовувати віртуальні процеси та інструменти.

Ще одна перевага – простота і зручність процесу. Крім доброї волі та підключення до Інтернету, процес майже нічого не вимагає від сторін. Немає потреби погоджувати нейтральне місце і їхати туди, немає потреби узго-

джувати графіки зустрічей, адже постачальники послуг ODR доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Цей процес також передбачає істотну економію часу, завдяки тому, що немає необхідності проводити зустрічі особисто, узгоджувати графіки принаймні трьох людей і витрачати дорогоцінний час на подорожі. Економія часу, відсутність необхідності орендувати приміщення для проведення зустрічей сприяють, безумовно, і зниженню витрат.

Цифрові комунікаційні засоби дозволяють сторонам подавати запити, заповнюючи електронні форми, а також подавати документи та обмінюватися кореспонденцією онлайн через захищені канали. Таким чином, сторони, нейтральні учасники обмінюються інформацією в електронному вигляді (на додаток до використання будь-яких доступних аудіо- та відеозасобів), зменшуючи потребу в інших потенційно трудомістких і дорогих засобах зв'язку та особистих зустрічах, слуханнях. Нові технології дозволяють створювати автоматичні повідомлення, а також бази даних для підтримки реєстрації та архівування документів. Фінансові операції в ході провадження, в тому числі онлайн-оплата кредитною карткою, фіксуються у спеціальних фінансових базах даних.

Швидкий розвиток електронної комерції обумовлює особливу цінність ефективного за часом та дешевого вирішення спорів, що виникають внаслідок транзакцій у цій сфері. Можна очікувати в майбутньому позитивні зміни динаміки застосування ODR суб'єктами, які ведуть бізнес в Інтернеті [5].

Онлайн-процес вирішення спорів має перевагу у зменшенні напруги та ворожості між сторонами. Так, дослідження американської вченої Анни-Марі Хаммонд про конфлікти та їх вирішення, продемонстрували, що сторони конфлікту почуваються спокійнішими, менш ворожими та більш впевнені в собі в середовищі онлайн-суперечок. Кілька користувачів визначили онлайн-середовище як менш напружене та загрозове, таке, що зменшує неприємні почуття в порівнянні з процесами вирішення конфліктів при особистій зустрічі [6]. Схоже, що дистанція між двома сторонами конфлікту допомагає їм зберегти спокій і зосереджуватися на основних питаннях вирішення конфлікту.

Нетократія також сприймається як одна з переваг ODR. Цей термін відноситься до анонімності, що забезпечується інтернет-спілкуванням. Нетократія в процесах ODR (у порівнянні з процесами ADR на основі зустрічей віч-на-віч) вирівнює ігрове поле в ситуації, коли є дисбаланс сил (відкритий чи прихований) і, ймовірно, сприятиме справді безпрограшному договору, в якому обидві сторони задоволені результатом. Це часто стосується вирішення конфліктів у площині клієнт-надавач послуг (це суперечки, які за своєю природою мають ознаки сильної сторони (надавач послуги) проти слабкої сторони (клієнт)). В офлайн-відносинах підпорядкована сторона, як правило, йде на поступки, щоб уникнути конфронтації з домінуючою стороною. Оскільки Інтернет забезпечує безпечний бар'єр на відстані, то слабка сторона буде наполегливіше відстоювати свою позицію і з меншою ймовірністю піде на поступки.

Ще однією характеристикою комунікацій в ODR є той факт, що вона базується на письмових (текстуальних) комунікаціях. Цей вид комунікації має ряд притаманних переваг: по-перше, сповільнює темп відповіді в порівнянні з усним спілкуванням, а також дозволяє візуалізувати слова в тексті. Таким чином, це дає змогу сконцентруватися на тому що сказано, і діє як бар'єр для імпульсивних фраз та вчинків. Крім того, це спілкування змушує того, хто передає повідомлення бути точним і зрозумілим. У цьому виді комунікацій (на відміну від особистого спілкування) недостатньо просто натякнути.

Ще однією перевагою ODR є архівне збереження процесу спілкування. Цифрове супроводження письмових

текстів і той факт, що вони автоматично зберігаються, дає можливість точно документувати весь процес вирішення спору та при необхідності без труднощів перевірити необхідні дані, які в подальшому можуть викривлятися або заперечуватися сторонами.

Незважаючи на свої переваги, ODR не позбавлений недоліків. По-перше, це стосується письмових повідомлень. Письмові комунікації завжди «сухі», лаконічні та позбавлені інтерактивності в порівнянні з особистим спілкуванням. У письмовому спілкуванні бракує невербальної мови, як от міміка, жести та тон голосу. Можна також припустити, що розмова, в якій відсутні вирази обличчя, жести, і т.п. може призвести до непорозуміння [6].

Також до недоліків онлайн-вирішення спорів можна віднести диспозитивність цього способу вирішення конфліктів, тобто більшість процесів у ньому не є обов'язковими або можуть бути реалізовані лише за умови, що сторони дають попередню згоду на застосування ODR у разі майбутнього спору. Ця проблема може вирішуватись згодою з правилами та умовами надання послуг, яку, наприклад, дає користувач веб-сайту перед його використанням. В цих правилах може бути зазначено про обов'язкове вирішення суперечок арбітражем, який створюється адміністрацією. Проте, таке вирішення конфліктів може застосовуватись тільки до вирішення суперечок між користувачами веб-ресурсу. Коли справа відноситься до спору із адміністрацією, то в такому разі диспозитивність ODR поступається ефективності судовому та урядовому способом захисту.

Види ODR. Виділяють такі види ODR як онлайн-переговори, онлайн-медіація та онлайн-арбітраж. По своїй суті ці інструменти вирішення спорів є традиційними переговорами, медіацією та арбітражем, але з використанням новітніх інтернет-технологій.

Так, медіація, в основному, є добровільним процесом, який дає можливість сторонам вирішити спір між ними за допомогою нейтральної третьої сторони, посередника, який не уповноважений приймати рішення щодо спору. Посередник спілкується з обома сторонами і намагається залучити їх до безпрограшної угоди, яка стосується інтересів кожного.

Медіація в режимі онлайн зазвичай починається з того, що сторонам надсилається електронний лист із інформуванням про основні положення щодо онлайн-посередництва. Потім зустрічі проводяться віртуально в «кімнатах чату», де посередник може спілкуватися окремо з кожною стороною або одночасно з обома сторонами. Зазвичай є одна чат-кімната для спільних сесій, одна для зборів або «кімнати секцій», а інша для подання та зберігання документів. Цей процес також може відбуватися за допомогою електронного листування [7].

Онлайн-переговори – це процес ведення переговорів між партнерами за допомогою електронних засобів.

Інтерес до електронних переговорів мотивується його потенціалом надавати діловим партнерам більш ефективні рішення, що дозволяє їм укласти кращі контракти за менший час. Більшість сучасних електронних ринків підтримують певну форму електронних переговорів [8].

Професійний учасник переговорів повинен володіти навичками їх ведення для вирішення бізнес-конфліктів і досягнення прийняттого бізнес-рішення із зацікавленими сторонами. Онлайн-переговори можуть передбачати залучення професійного переговорника, який за допомогою використання методів переконання та інших прийомів ведення переговорів досягає корисних результатів для сторони, яку представляє, усуваючи конфлікти та незгодженості в бізнес-відносинах.

Онлайн-арбітраж можна визначити як арбітраж, в якому всі аспекти розгляду проводяться в режимі онлайн. Онлайн-арбітражі можуть проводити слухання за допомогою відеоконференцій, але більшість онлайн-арбітражів просто вимагають від сторін завантажити свої докази в електронному вигляді, відповіді на запитання арбітра, і, як наслідок, вони отримують рішення від арбітра. Онлайн-арбітраж має багато подібних переваг разом із онлайн-медіацією, як-от нижчі витрати та гнучкість через їхню асинхронну природу. Відсутність особистої взаємодії, є незначним недоліком онлайн-арбітражу, оскільки він менше опирається на взаємодію сторін, а більше на письмові докази [7].

Висновки. Отже, зважаючи на написане вище, можна зазначити, що Інтернет пропонує унікальні можливості для нових способів вирішення спорів щодо цифрового контенту, яким може бути фактична публікація чи спірний коментар, або скарга до адміністратора сайту щодо обробки такого повідомлення чи коментаря.

Онлайн-вирішення спорів (ODR) відноситься до механізмів, які сприяють вирішенню спорів онлайн без залучення державних чи наддержавних інституцій. ODR все частіше використовується підприємствами та споживачами для вирішення конфліктів, що виникають внаслідок онлайн-транзакцій. ODR по суті охоплює всі способи вирішення спорів між сторонами з належним рівнем управління, включаючи переговори, медіацію та арбітраж. ODR вважається бізнес-рішенням для ефективного та недорогого вирішення спорів щодо трансграничних онлайн-відносин, що дозволяє уникнути громіздких судових процесів, відповідно до чинного законодавства.

Вирішення суперечок в режимі онлайн є особливо корисним, коли немає офіційного договору, який визначає правовідносини та встановлює зобов'язання щодо вирішення спору відповідно до визначеної сторонами юрисдикції, а суспільні відносини регулюються за допомогою норм саморегулювання. Саме ODR є своєрідним заміником судової влади в саморегульованих інтернет-відносинах.

ЛІТЕРАТУРА

1. Чванкін С. А. Онлайн-медіація - перспективи розвитку в сучасних умовах. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/13997/Чванкін%20С.%20А.%20Онлайн-медіація%20-%20перспективи%20розвитку%20в%20сучасних%20умовах.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (дата звернення: 24.09.2022 р).
2. Online dispute resolution. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution (дата звернення: 24.09.2022 р).
3. Голубева Н.Ю. Онлайн вирішення спорів (ODR): переваги та недоліки. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/14491/Mat%20kr%20st%20ЦП.pdf?sequence=4&isAllowed=y> (дата звернення: 24.09.2022 р).
4. Микитин М. В. Перспективи функціонування в Україні ODR платформ як новітньої концепції вирішення спорів. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/9682/вирішення%20спорів.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (дата звернення: 24.09.2022 р).
5. On-Line Arbitration. URL: <https://www.wipo.int/amc/en/arbitration/online/index.html> (дата звернення: 24.09.2022 р).
6. Dafna Lavi Three is not a crowd: online mediation-arbitration in business to consumer internet disputes. URL: <https://scholarship.law.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1918&context=jil> (дата звернення: 24.09.2022 р).
7. Is Online Dispute Resolution The Future of Alternative Dispute Resolution? URL: <http://arbitrationblog.kluwarbitration.com/2018/03/29/online-dispute-resolution-future-alternative-dispute-resolution/> (дата звернення: 24.09.2022 р).
8. Towards the Automation of E-Negotiation Processes Based on Web Services – A Modeling Approach. URL: https://www.researchgate.net/publication/221194556_Towards_the_Automation_of_E-Negotiation_Processes_Based_on_Web_Services_-_A_Modeling_Approach (дата звернення: 24.09.2022 р).