



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
26 May 2010*
Russian
Original: English

Комиссия Организации Объединенных Наций по праву международной торговли

Сорок третья сессия

Нью-Йорк, 21 июня – 9 июля 2010 года

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

**Записка в поддержку возможной будущей работы ЮНСИТРАЛ
по урегулированию споров в режиме онлайн, представленная
Институтом международного коммерческого права**

Записка Секретариата

I. Введение

1. В ходе подготовки к сорок третьей сессии Комиссии Институт международного коммерческого права представил Секретариату записку в поддержку будущей работы по урегулированию споров в режиме онлайн при осуществлении трансграничных электронных коммерческих сделок. Текст этой записки на английском языке был представлен Секретариату 24 мая 2010 года. В приложении к настоящей записке воспроизводится полученный Секретариатом текст в том виде, в котором он был представлен.

* Настоящая записка представлена с задержкой по причине позднего срока ее получения.



Приложение

Документ в поддержку возможной будущей работы ЮНСИТРАЛ по урегулированию споров в режиме онлайн

Записка, представленная Институтом международного коммерческого права (юридический факультет Университета Пейс) и следующими организациями и институтами:

Американский национальный институт стандартов; Каирский региональный центр по международному торговому арбитражу, Египет; Центр транснационального права (CENTRAL), Кельнский университет, Германия; Центр международного юридического образования, Питтсбургский университет; Высший институт арбитров (Сингапур); Комитет по международному договорному и коммерческому праву, Международная секция Ассоциации адвокатов штата Нью-Йорк; Чешский арбитражный суд; Китайское общество частного международного права; Арбитражный совет строительной промышленности (CIAC), Индия; Отдел по разрешению споров, Совет бюро по улучшению коммерческой деятельности; Египетская ассоциация АУС; Европейский институт юридических исследований, Оснабрюкский университет, Германия; Юридический факультет, кампус "Почефструм", Северо-западный университет, Почефструм, Южная Африка; Женевская магистратура по международному урегулированию споров, Юридический факультет и Институт высших исследований по международным вопросам и проблемам развития Женевского университета; Глобальный бизнес-диалог по электронному обществу; Гонконгский Интернет-форум; Гонконгский институт арбитров (ГКИАрб); Институт коммерческого права, Дикинсонская школа права, Пенсильванский университет; Институт компьютерного и коммуникационного права, Центр исследований в области коммерческого права, Колледж королевы Мэри, Лондонский университет; Институт права и технологии, Юридический факультет, Университет имени Масарика, Чешская Республика; Институт международного права, Уханьский университет, Китайская Народная Республика; Международная ассоциация управления коммерческой деятельностью и вопросами договоров (IACCM); Международная торговая палата; Международный институт предупреждения и разрешения споров (ПРС); Факультет международного права Китайского университета международных отношений; Интернет-организация адвокатов; Институт ИКТ и права Стамбульского университета Билджи, Турция; Латиноамериканский институт электронной торговли; Юридический факультет Европейского института университетского образования; "Посредники без границ"; Национальный институт разрешения споров и технологий; ОЭСР – Секретариат Комитета по политике в отношении потребителей; УСО – Латинская Америка; Факультет международного арбитража, Центр исследований в области коммерческого права, Колледж королевы Мэри, Лондонский университет; Юридический факультет, Городской университет Гонконга; и "Комната посредников".

I. Резюме

Развитие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), которые стали жизненно необходимыми как для развитых, так и для развивающихся стран, создает значительные возможности для доступа к правосудию для покупателей и продавцов, заключающих трансграничные коммерческие сделки через Интернет и мобильные платформы. Резкое увеличение за последние два десятилетия числа коммерческих сделок, заключаемых через Интернет (электронные коммерческие сделки между коммерсантами, между коммерсантами и потребителями и между потребителями), сопровождалось активными обсуждениями вопросов об использовании различных систем – будь то судебных или внесудебных – для разрешения внутренних и трансграничных споров, которые неизбежно возникают в ходе осуществления подобных коммерческих сделок. Урегулирование споров в режиме онлайн (УСО)¹ стало рассматриваться как желаемое средство разрешения подобных споров. Так, применительно к заключаемым с помощью электронных средств многочисленным контрактам незначительного стоимостного объема внесудебные процедуры (альтернативные способы урегулирования споров – АУС) – особенно УСО – являются, по мнению отраслевых и потребительских групп, желаемым способом справедливого и оперативного разрешения подобных споров².

¹ "УСО – собирательный термин для обозначения методов урегулирования споров вне суда при использовании [информационно-коммуникационных технологий] и, в частности, прикладных средств Интернета". J. Hornle, Cross-Border Internet Dispute Resolution, p. 75 (2009).

² "Обращение к судам в связи со спорами, возникающими из заключенных посредством Интернета сделок, часто затруднено сложными вопросами о том, какое право следует применить и какие органы обладают юрисдикцией в отношении подобных споров. Кроме того, международные судебные процедуры могут быть весьма дорогостоящими, причем расходы часто превышают стоимость товаров и услуг, являющихся предметом спора. Если подобные процедуры будут являться единственным средством урегулирования споров, то это, несомненно, не будет способствовать укреплению доверия потребителей к международной электронной торговле и будет служить весомым фактором, побуждающим коммерсантов ограничивать географическую сферу действия своих оффертов. Это, в свою очередь, ограничит конкуренцию и имеющийся у потребителей выбор. Тот факт, что коммерсанты, осуществляющие свои операции через Интернет, предлагают своим потребителям привлекательные внесудебные процедуры для урегулирования споров в качестве альтернативы обременительному и дорогостоящему обращению к судам, является важным стимулом укрепления доверия потребителей к электронной торговле". Соглашение, заключенное между Международной ассоциацией потребителей и Глобальным бизнес-диалогом по электронной торговле, Alternative Dispute Resolution Guidelines, Global Business Dialogue on Electronic Commerce, p. 54-55 (GBDe) (November, 2003) (далее в тексте – "Соглашение ГБД"). Соглашение ГБД представляет собой прорывной документ, подготовленный на основе достигнутого между коммерсантами и потребителями консенсуса, провозглашающий необходимость во внесудебных процедурах для урегулирования споров в связи с контрактами, заключенными с помощью электронных средств, и описывающий принципы создания такой системы. См. также Conference on Empowering E-Consumers: Strengthening Consumer Protection in the Internet Economy, Background Report, p. 35 (Washington D.C., December 8-10, 2009) (далее в тексте – "Исходный доклад ОЭСР по потребительским вопросам") ("Потребителям должен быть предоставлен эффективный доступ к справедливым и оперативным альтернативным

Обсуждение вопросов УСО не ограничивается, однако, многочисленными сделками незначительного стоимостного объема, поскольку за последнее десятилетие по инициативе правительств и частного сектора были созданы системы УСО для споров, связанных с самыми разнообразными по виду и объему сделками между коммерсантами, между коммерсантами и потребителями и между потребителями³. Так, в области УСО сформировались своя собственная культура и отличительные признаки по сравнению с обычными процедурами АУС и судебного разбирательства, что было обусловлено теми характерными чертами и возможностями, которые являются результатом использования собственных онлайн-платформ. В то же время, даже если принять во внимание эти новые моменты, очевидным является и то, что предпринимаемые усилия остаются несогласованными, т.е. к участникам применяются различные стандарты относительно надлежащих процессуальных норм; регулируются в первую очередь только вопросы, связанные со внутренними спорами в режиме онлайн; отсутствуют эффективные механизмы приведения в исполнение; а возможность выбора таких процедур в предпочтение обычным судебным тяжбам и АУС часто не является очевидной для покупателей. Эти недостатки – лишь некоторые из причин, в силу которых многие покупатели в целом воздерживаются от совершения трансграничных сделок с помощью электронных и мобильных средств связи и в силу которых столь важное значение имеет подготовка в ближайшем будущем глобального унифицирующего документа или свода принципов в целях поддержки системы урегулирования споров в режиме онлайн, приспособленных для разрешения всего спектра коммерческих трансграничных споров, включая миллионы потенциальных споров из сделок незначительного стоимостного объема между коммерсантами, между коммерсантами и потребителями и между потребителями, которые могут возникать ежегодно.

Уникальное положение ЮНСИТРАЛ позволяет Комиссии разрабатывать документы или руководящие принципы, особо приспособленные для обеспечения правовой защиты в онлайн-коммерческой среде и учитывающие потребности как развитых, так и развивающихся стран. В настоящей записке, являющейся отражением консенсуса специалистов сообщества УСО, излагаются руководящие принципы по разработке унифицированных правил и/или руководящих положений, направленных на поддержку таких систем УСО⁴.

механизмам разрешения споров и урегулирования требований, которые не требуют излишних затрат и не создают излишнего бремени").

³ См. "Возможная будущая работа по вопросу урегулирования споров в режиме онлайн при проведении электронных коммерческих сделок", записка Секретариата, A/CN.9/706.

⁴ Мы также поддерживаем рекомендацию Секретариата о том, что "целью любой работы, осуществляемой ЮНСИТРАЛ в этой области, должна быть подготовка общеприменимых правил, которые, в соответствии с подходом, принятым в документах ЮНСИТРАЛ (например, в Типовом законе об электронной торговле), могли бы применяться как в отношениях между самими коммерческими структурами, так и в отношениях между коммерческими структурами и потребителями". Там же, пункт 51.

II. Совместные усилия по созданию интегрированной системы УСО

С тем чтобы в распоряжении коммерсантов и потребителей имелась эффективная возможность по разрешению трансграничных электронных коммерческих споров, важно заполнить пробел в области онлайн-трансграничного урегулирования требований. Имеющиеся в настоящее время каналы для этого: обременительные и дорогостоящие процедуры обращения к судам или традиционным процедурам международного арбитража, разработанным для более сложных споров, — для огромного большинства подобных трансграничных споров не являются ни полезными, ни действительно необходимыми. К тому же, по мере укрепления позиции потребителей в качестве участников международной торговли в рамках глобальной экономики наличие эффективной системы урегулирования споров в режиме онлайн станет важным фактором содействия укреплению доверия потребителей к трансграничным сделкам, что принесет выгоду как им самим, так и коммерсантам. Достижение консенсуса между экспертами в рамках сообщества УСО открывает возможности для совместных усилий, направленных на создание интегрированной системы УСО⁵:

- наличие глобальной системы удовлетворения требований имеет важнейшее значение для продолжения успешного развития электронной и мобильной торговли в развитых и развивающихся странах мира;
- глобальная система урегулирования споров в режиме онлайн (УСО) должна быть справедливой, привлекательной и доступной системой урегулирования требований как для продавцов, так и для покупателей и должна содействовать укреплению доверия к способности системы урегулировать требования экономичным, оперативным, эффективным, справедливым и прозрачным образом (как в отношениях между коммерсантами, так и между потребителями и коммерсантами);
- необходимость в системах УСО в этом контексте была признана межправительственными организациями, частным сектором и некоммерческими организациями, и за последнее десятилетие был создан ряд ограниченных онлайн-систем по урегулированию требований, однако подобные усилия не привели к выработке глобального стандартного свода правил или созданию глобальной системы;

⁵ 29 и 30 марта 2010 года ЮНСИТРАЛ, Институт международного коммерческого права при Юридическом факультете Университета Пейс и Дикинсонская школа права Пенсильванского университета совместно организовали colloquium по теме "Свежий взгляд на урегулирование споров в режиме онлайн и глобальную электронную торговлю: на пути к практичной и справедливой системе удовлетворения исков для коммерсантов XXI века (потребители и торговцы)" в Венском международном центре. Ведущие эксперты по АУС/УСО и электронной торговле, представляющие правительства, частный сектор, академические круги и некоммерческий сектор из самых различных стран мира, провели в течение двух дней интенсивный диалог по такому "свежему взгляду" на данную проблему и пришли к определенным выводам, о которых говорится в настоящей записке. С аудиозаписями состоявшихся на colloquium дискуссий и выступлений ораторов можно ознакомиться по адресу http://www.pace.edu/page.cfm?doc_id=35560.

- даже по консервативным оценкам ежегодно с помощью глобальной системы УСО можно было бы разрешать миллионы споров на незначительные суммы (как в отношениях между коммерсантами, так и между потребителями и коммерсантами);
- между различными заинтересованными и затронутыми группами сформировался консенсус относительно общих принципов создания справедливой и эффективной глобальной системы УСО;
- в отличие от громадного роста внутренней электронной торговли за последнее десятилетие в области трансграничной электронной торговли в развитых странах наблюдалась относительная стагнация, что частично объясняется отсутствием региональной и/или глобальной системы урегулирования требований;
- мобильная телефония переживает стремительный рост в развивающихся странах, и это определенно окажет важное воздействие на коммерческие операции в этих странах;
- ЮНСИТРАЛ может оказать поддержку созданию и функционированию глобальной системы УСО путем разработки общих правил и/или принципов, которые на основе подхода, принятого в документах ЮНСИТРАЛ (таких как Типовой закон об электронной торговле), могли бы применяться в отношениях как между коммерсантами, так и между коммерсантами и потребителями⁶.

III. Руководящие принципы выработки правил и/или принципов, направленных на поддержку глобального механизма урегулирования споров в режиме онлайн для электронных и мобильных сделок

На основе извлеченных уроков, созданных систем, типовых правил об электронной торговле и разработанных за два последние десятилетия рекомендаций сформировались принципы, которыми можно руководствоваться при разработке юридических документов, направленных на поддержку глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн. Эти руководящие принципы не преследуют цели исключить или заменить другие правила и/или принципы, которые будут включены в систему урегулирования споров между коммерсантами, между коммерсантами и потребителями или между потребителями.

⁶ Записка, посвященная урегулированию споров в режиме онлайн и проведенному коллоквиуму, была также опубликована Секретариатом ЮНСИТРАЛ. См. "Возможная будущая работа по вопросу урегулирования споров в режиме онлайн при проведении трансграничных электронных коммерческих сделок", записка Секретариата (A/CN.9/706).

Руководящие принципы, воздействующие на создание глобального механизма урегулирования споров в режиме онлайн, общего для электронных и мобильных коммерческих споров между коммерсантами, между коммерсантами и потребителями и между потребителями

Электронная торговля

- "Все большее число сделок в международной торговле заключается с помощью электронного обмена данными и других средств передачи данных, обычно называемых "электронной торговлей", которые предусматривают использование альтернативных бумажным формам методов передачи и хранения информации"⁷.
- "Расширение использования электронных сообщений повышает эффективность коммерческой деятельности, укрепляет торговые связи, открывает доступ к новым возможностям для ранее удаленных сторон и рынков и играет тем самым основополагающую роль в содействии торговле и экономическому развитию как на национальном, так и на международном уровне"⁸.

Правила процедуры

- Продавцам следует предоставить покупателям доступ к средствам, которыми они могут по своему выбору воспользоваться, с тем чтобы попытаться разрешить спор непосредственно с продавцом до обращения к какой-либо формальной системе урегулирования требований (например, к "системам удовлетворения клиентов")⁹.
- "Принятие единообразных правил, направленных на устранение барьеров использованию электронных сообщений в международных договорах, в том числе барьеров, которые могут возникать в результате действия существующих документов в области правил международной торговли, повысит правовую определенность и коммерческую предсказуемость применительно к международным договорам и поможет государствам получить доступ к современным каналам торговли"¹⁰.
- "Единообразные правила должны основываться на уважении свободы выбора сторонами соответствующих информационных носителей и технологий с учетом принципов технологической нейтральности и функциональной эквивалентности в той мере, в которой избранные сторонами средства отвечают цели соответствующих норм права"¹¹.
- Персонал УСО и лица, ответственные за принятие решений, должны быть беспристрастными и должны обладать необходимой квалификацией и

⁷ Типовой закон об электронной торговле и Руководство по принятию (1996 год), преамбула. Размещено по адресу http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/electcom/05-89452_Ebook.pdf.

⁸ Конвенция Организации Объединенных Наций об использовании электронных сообщений в международных договорах (2005 год), преамбула. Размещено по адресу http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/electcom/06-57454_Ebook.pdf.

⁹ См. GBDe Agreement, p. 56.

¹⁰ Конвенция Организации Объединенных Наций об использовании электронных сообщений в международных договорах (2005 год), преамбула.

¹¹ Там же.

знаниями. Лица, ответственные за принятие решений, должны раскрывать информацию о любых возможных коллизиях интересов, а стороны должны обладать возможностью возразить против назначения лица, ответственного за принятие решения, в течение разумного срока после его назначения¹².

- Система УСО должна предлагать такие методы урегулирования споров и средства правовой защиты, которые являются уместными с учетом природы споров, рассматриваемых системой¹³.
- Системы УСО должны быть легкодоступными, удобными для пользователей, эффективными, оперативными, прозрачными и недорогими для потребителей в случае споров между потребителями и коммерсантами или между самими потребителями¹⁴.
- Применительно к спорам между коммерсантами и потребителями сотрудники, занимающиеся урегулированием споров посредством АУС, могут принимать решения исходя из соображений справедливости и/или на основании кодексов поведения, учитывая также общие принципы законодательства государств – членов Организации Объединенных Наций и обычаи, которые широко известны сторонам договора того вида, который связан с соответствующей конкретной сделкой, и которые регулярно соблюдаются ими. Эта гибкость в отношении оснований для принятия решений АУС создает возможность для разработки высоких стандартов защиты потребителей во всем мире¹⁵.
- Правила или общие принципы, разработанные в поддержку глобальной системы УСО, не должны создавать препятствий для инновационного использования технологии¹⁶.
- "Лица, предоставляющие услуги по АУС, должны передавать споры соответствующим правоохранительным властям, с согласия [покупателя], когда у них имеются основания полагать, что со стороны использующего Интернет коммерсанта могли иметь место мошенничество, обман или система злоупотреблений. В подобных случаях коммерсант должен информироваться о принятии таких мер"¹⁷.

Подлежащая представлению информация

- Потенциальные покупатели должны в полном объеме информироваться об условиях доступа к системе УСО в момент заключения сделки (в том числе о расходах, виде УСО, т.е. переговоры, посредничество, арбитраж или другое)¹⁸.

¹² См. GBDe Agreement, p. 57; см. также ICDR Online Dispute Resolution Program for Manufacturer/Supplier Disputes.

¹³ ISO 10003:2007, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for dispute resolution external to organizations, Annex E.

¹⁴ См. GBDe Agreement, p. 57-58; см. также OECD Consumer Background Report, p. 35.

¹⁵ См., в общем, GBDe Agreement, p. 59.

¹⁶ OECD Consumer Background Report, p. 36.

¹⁷ См. GBDe Agreement, p. 59.

¹⁸ Id, p. 57.

- Продавцы должны предоставлять покупателям информацию о предоставляющих услуги по УСО лицах, которым может быть подана жалоба (например, путем ссылки на кодекс поведения, доверительную марку или общие условия купли-продажи).

Лица, предоставляющие услуги по УСО

- Лица, предоставляющие услуги по УСО, должны быть аккредитованы аккредитационными ассоциациями – третьими сторонами или национальными агентствами по защите прав потребителей, применяющими универсальный свод критериев.
- Публичный и частный секторы должны тесно сотрудничать между собой для обеспечения удовлетворительного функционирования глобальной системы УСО, особенно применительно к обеспечению исполнения решений, вынесенных лицами, предоставляющими услуги по УСО¹⁹.
- Лица, предоставляющие услуги по УСО, должны предоставлять продавцам и покупателям достаточную информацию, с тем чтобы они смогли сделать осознанный выбор относительно участия в УСО, в том числе информацию о следующем: используемые методы урегулирования споров; объем полномочий лица, предоставляющего услуги УСО; любые сборы, которые потребуются уплатить сторонам; имеющиеся средства защиты; критерии оценки спора (например, кодексы поведения, юридические принципы, принципы справедливости); существенные отличия от судебных процедур; заявление о конкретных спорах или видах споров, в случае которых применяется требование о согласии на участие; как получить доступ к процедурам и как получить экземпляр применимых процедур урегулирования споров; ожидаемые сроки завершения по каждому из различных методов; и будет ли заявитель жалобы считаться отказавшимся от права на обращение в суд в случае несогласия с результатами урегулирования²⁰.

¹⁹ Id., p. 61; OECD Consumer Background Report, p. 35-36.

²⁰ ISO 10003:2007, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations, Annex C.