

Онлайн-разрешение споров как фактор развития торгового оборота: модели правового регулирования

Резюме. Активное развитие рынка электронной торговли предопределяет необходимость своевременного совершенствования механизмов взаимодействия участников дистанционных сделок, в чем заинтересованы и бизнес (с точки зрения повышения конкурентоспособности), и государство (с точки зрения развития экономики). Таким востребованным направлением модернизации системы дистанционного взаимодействия является обеспечение прозрачного и удобного механизма онлайн-урегулирования споров как на национальном, так и на международном уровне. В статье анализируются подходы, воспринятые Рамочной программой сотрудничества стран АТЭС в сфере онлайн-урегулирования трансграничных коммерческих споров, Модельным законом «Об электронных транзакциях» Общего рынка Восточной и Южной Африки; исследуются причины прекращения функционирования платформы по онлайн-урегулированию потребительских споров, действовавшей в рамках Европейского Союза. Дана оценка проекта федерального закона «О внесении изменений в Закон РФ “О защите прав потребителей” и 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»; раскрывается целесообразность внедрения государственной платформы по онлайн-урегулированию споров, рассматривается практика функционирования подобных механизмов в Бразилии и Казахстане. Делается вывод, что в основе разработки соответствующего нормативного регулирования должна лежать логически выверенная концепция, исходящая из потребностей публичных органов, частных лиц, бизнес-структур и общественных институтов, учитывающая современные экономические, технологические и другие реалии, а также позитивный и негативный международный и зарубежный опыт.

Ключевые слова: онлайн-урегулирование споров; дистанционные контракты; потребители; цифровые платформы; торговый оборот; модели регулирования; электронная торговля

Для цитирования: Сергеева О. В. Онлайн-разрешение споров как фактор развития торгового оборота: модели правового регулирования. *Lex russica*. 2026. Т. 79. № 4. С. 91–104. DOI: 10.17803/1729-5920.2026.233.4.091-104

Благодарности. Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского научного фонда в рамках проекта «Проведение инициативных исследований молодыми учеными» Президентской программы исследовательских проектов, реализуемых ведущими учеными, в том числе молодыми учеными, № 23-78-01142 «Цифровизация договорных отношений: архитектура регуляторной среды, правовые традиции и инновации» (<https://rscf.ru/project/23-78-01142/>).

Online Dispute Resolution as a Factor in the Development of Commercial Transactions: Models of Legal Regulation

Olga V. Sergeeva

Institute of Legislation and Comparative Law under the Government of the Russian Federation,
Moscow, Russian Federation

Abstract. The active development of the e-commerce market necessitates the timely improvement of mechanisms for interaction between parties to distance transactions. Both business (in terms of increasing competitiveness) and the state (in terms of economic development) have a stake in this. One particularly sought-after direction for modernizing distance interaction systems is ensuring a transparent and convenient mechanism for online dispute resolution at both the national and international levels. The paper analyzes approaches adopted in the APEC Cooperation Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border Commercial Disputes and the Model Law on Electronic Transactions of the Common Market for Eastern and Southern Africa (COMESA). It also examines the reasons for the discontinuation of the online consumer dispute resolution platform that operated within the European Union. An assessment is provided of the draft federal law «On Amendments to the Law of the Russian Federation ‘On the Protection of Consumer Rights’ and the Federal Law ‘On Alternative Dispute Resolution Procedures Involving a Mediator (Mediation Procedure)’” regarding the creation of a legal basis for the development of alternative online dispute resolution mechanisms. As part of the analysis of the feasibility of introducing a state platform for online dispute resolution, the paper examines the operation of similar mechanisms in Brazil and Kazakhstan. The author concludes that the development of the relevant regulatory framework must be based on a logically sound concept that arises from the needs of public authorities, private individuals, business structures, and public institutions, while taking into account modern economic, technological, and other realities, as well as both positive and negative international and foreign experience.

Keywords: online dispute resolution; distance contracts; consumers; digital platforms; commercial transactions; regulatory models; electronic commerce

Cite as: Sergeeva OV. Online Dispute Resolution as a Factor in the Development of Commercial Transactions: Models of Legal Regulation. *Lex russica*. 2026;79(4):91-104. (In Russ.). DOI: 10.17803/1729-5920.2026.233.4.091-104

Acknowledgements. The research was supported by the Russian Science Foundation under project No. 23-78-01142 «Digitalization of Contractual Relations: Architecture of the Regulatory Environment, Legal Traditions and Innovations» as part of the Presidential Program for Research Projects Implemented by Leading Scientists, Including Young Scientists, under the initiative «Conducting Initiative Research by Young Scientists» (<https://rscf.ru/project/23-78-01142/>).

Введение

Развитие современного торгового оборота предопределяется комплексом взаимосвязанных факторов, в числе которых политико-правовые, экономические, технологические, инфраструктурные, экологические и др. В то же время технологический фактор качественно изменил подход к осуществлению торговых операций, создав условия для применения инноваций в логистике, развития электронной коммерции, автоматизации бизнес-процессов, появления цифровых платформ и т.п.

Популярность бизнес-модели на основе цифровых платформ обусловлена их уникаль-

ными свойствами, позволяющими повысить конкурентные преимущества предприятий за счет роста и расширения деятельности в результате «эффекта масштаба»; выхода предприятия на новые рынки сбыта; «сетевых эффектов», которые заключаются в том, что увеличение количества пользователей повышает ценность сервиса; высокой скорости передачи информации между участниками платформы вследствие применения новейших цифровых технологий; ускорения информационных потоков внутри компании через внедрение инновационных цифровых технологий¹. Благодаря своим преимуществам цифровые платформы проникли во все сферы современного общества, оказав

¹ См. подробнее: Андрущук В. В., Длусская В. В., Мальсагова Р. Г. Платформизация как неизбежный процесс становления цифровой экономики России // Экономика строительства. 2023. № 4. С. 58–62.

влияние также на порядок и условия договорного взаимодействия сторон.

Цифровизация договорных отношений существенно расширила возможности не только для потребителей товаров и услуг, но и для профессиональных участников рынка, стремящихся реализовать собственные коммерческие интересы. Доступность, широкий охват аудитории, экономия времени и ресурсов, транзакционная безопасность делают электронную торговлю одним из наиболее динамично развивающихся сегментов современной экономики.

Однако электронная торговля сопряжена с появлением новых рисков недобросовестного поведения договаривающихся сторон, которое может выражаться, как и при офлайн-торговле, в обмане или введении в заблуждение, формулировании несправедливых условий, неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств, одностороннем отказе от договора, недобросовестной конкуренции и т.п. Но именно цифровые технологии создают больше возможностей для злоупотреблений, связанных с качеством поставляемых товаров (оказываемых услуг), несоответствием товара его заявленным характеристикам, обменом и возвратом продукции, информированием об изменении условий договора и т.п. Таким образом, интенсификация торгового оборота, обусловленная упрощением (ускорением) совершения транзакций, закономерно приводит и к увеличению количества споров. Ввиду изложенного представляется крайне важным, чтобы «не только договорная область подверглась изменениям под воздействием платформ сетевого взаимодействия»².

Основная часть

Активное развитие рынка электронной торговли³ предопределяет необходимость своевременного совершенствования механизмов взаимодействия участников дистанционных сделок, в чем заинтересованы и бизнес (с точки зрения повышения конкурентоспособности), и государство (с точки зрения развития экономики). Таким очевидно востребованным направлением модернизации системы дистанционного взаимодействия сторон является обеспечение прозрачного и удобного механизма онлайн-урегулирования споров как на национальном, так и на международном уровне. На это обращалось внимание, в частности, в выступлении Президента РФ В. В. Путина на заседании саммита БРИКС в расширенном составе 23 октября 2024 г.⁴: «Государства объединения наращивают взаимодействие по тематике расширения безбарьерной электронной торговли. Динамичный рост объема продаж в Интернете ведет к увеличению коммерческих споров, требующих оперативного и справедливого рассмотрения. Российское председательство предложило наладить взаимное информирование о практиках запуска онлайн-сервисов по урегулированию споров в электронной коммерции, чтобы в будущем создать совместные рамочные процедуры досудебного разрешения споров». Такой подход отражает уже сложившиеся тенденции развития торгового и экономического сотрудничества в рамках международных организаций и альянсов.

В 2019 г. в контексте Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества (АТЭС)⁵ была принята Рамочная программа сотрудничества в сфере онлайн-урегулирования трансграничных коммерческих споров⁶. Любая экономика АТЭС может к ней присоединиться, при этом факт

² См. подробнее: *Мажорина М. В.* Цифровые платформы и международное частное право, или Есть ли будущее у киберправа? // *Lex russica*. 2019. № 2. С. 107–120.

³ Так, в России, по данным Федеральной службы государственной статистики, доля продаж через Интернет в общем объеме оборота розничной торговли неуклонно растет: если в 2014 г. этот показатель составлял 0,7 %, то в 2024 г. — более 9 %. См.: URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/roznichnayatorgovlya> (дата обращения: 23.01.2025).

⁴ URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/75375> (дата обращения: 23.01.2025).

⁵ Сегодня АТЭС объединяет экономики 21 страны разного уровня развития. Это Австралия, Бруней, Вьетнам, Гонконг (специальный административный район КНР), Канада, Китайская Народная Республика, Индонезия, Малайзия, Мексика, Новая Зеландия, Папуа — Новая Гвинея, Перу, Россия, Сингапур, США, Таиланд, Тайвань, Чили, Филиппины, Южная Корея, Япония.

⁶ APEC Collaborative Framework for Online Dispute Resolution of Cross-Border Business-to-Business Disputes, 2019 // URL: https://mddb.apec.org/Documents/2019/EC/EC2/19_ec2_022.pdf (дата обращения: 23.01.2025).

присоединения не накладывает на государство дополнительных обязательств, но позволяет получить партнерский статус поставщикам услуг по онлайн-разрешению споров из этой страны. На данный момент присоединились Китай, Гонконг (Китай), Индонезия, Япония, Папуа — Новая Гвинея, Сингапур, Соединенные Штаты. В настоящее время в список поставщиков услуг по онлайн-разрешению споров входят Международный центр по онлайн-разрешению споров eBRAM (Гонконг)⁷, Арбитражная комиссия Гуанчжоу (Китай)⁸, Международная экономическая и торговая арбитражная комиссия Китая⁹, Консультационная служба U&I (Япония)¹⁰, Служба по урегулированию споров при Международном институте по предупреждению и разрешению споров (США)¹¹. Поставщики услуг по онлайн-разрешению споров, опираясь в своей деятельности на прилегающие к Рамочной программе Модельные процессуальные правила, через свои платформы обеспечивают онлайн-переговоры, посредничество и арбитраж.

В рамках Общего рынка Восточной и Южной Африки (КОМЕСА/COMESA — Common Market for Eastern and Southern Africa)¹² еще в 2010 г. был разработан Модельный закон «Об электронных транзакциях»¹³, которым предлагается дополнить Договор об учреждении КОМЕСА статьей, наделяющей Суд Общего рынка правом «выступать в качестве посредника в любом споре, переданном ему стороной, сделка которой подпадает под действие Конвенции Организации Объединенных Наций

“Об использовании электронных сообщений в международных договорах” или принятого государством-членом Модельного закона “Об электронных транзакциях”». Модельный закон также дополняет Регламент Суда Общего рынка положениями о порядке проведения согласительных процедур. В частности, все согласительные процедуры рекомендуется проводить посредством электронного представления информации и документов. В указанных положениях нашли отражение отдельные модели регулирования, предусмотренные Типовым законом ЮНСИТРАЛ «О международной коммерческой согласительной процедуре» 2002 г.¹⁴, а также учтен успешный опыт проведения согласительных процедур в режиме онлайн на некоторых коммерческих интернет-платформах (например, eBay). При этом правила Модельного закона распространяются одновременно на согласительные процедуры с участием как хозяйствующих субъектов, так и потребителей.

Таким образом, международные торговые и экономические альянсы, признавая стратегическое значение развития сферы электронной торговли, тем не менее демонстрируют различные подходы к формированию модели онлайн-урегулирования споров. Такие различия касаются не только непосредственно процессуальных правил, но и определения компетентных урегулировать спор учреждений и круга субъектов договорных отношений, которые могут обращаться к соответствующим процедурным механизмам.

⁷ eBRAM International Online Dispute Resolution Centre Limited (eBram). URL: <https://www.ebram.org/> (дата обращения: 23.01.2025).

⁸ Guangzhou Arbitration Commission (Online GZAC). URL: <https://newodr.gzac.org/en/> (дата обращения: 23.01.2025).

⁹ China International Economic and Trade Arbitration Commission. URL: <https://casettle.odrcloud.cn/CIETAC.html> (дата обращения: 23.01.2025).

¹⁰ U&I Advisory Service. URL: <https://ui-advisory.com/topics/20220701.html> (дата обращения: 23.01.2025).

¹¹ CPR Dispute Resolution Services. URL: <https://drs.cpradr.org/services/apec-dispute-resolution> (дата обращения: 23.01.2025).

¹² Членами объединения являются 21 страна: Бурунди, Джибути, Египет, Замбия, Зимбабве, Кения, Коморские острова, Демократическая Республика Конго, Ливия, Маврикий, Мадагаскар, Малави, Руанда, Сейшельские острова, Судан, Сомали, Тунис, Уганда, Эритрея, Эфиопия, Эсватини. См.: URL: <https://www.comesa.int/members/> (дата обращения: 23.01.2025).

¹³ COMESA model law on electronic transactions and guide to enactment, 2010 // URL: <https://unov.tind.io/record/41921?ln=en> (дата обращения: 23.01.2025).

¹⁴ В 2018 г. Типовой закон был изменен включением нового раздела, посвященного международным мировым соглашениям и приведению их в исполнение. Он получил новое название «Типовой закон о международной коммерческой медиации и международных мировых соглашениях, достигнутых в результате медиации». URL: https://uncitral.un.org/ru/texts/mediation/modellaw/commercial_conciliation (дата обращения: 23.01.2025).

Особого внимания заслуживает опыт Европейского Союза, которому, с одной стороны, в рамках интеграционного объединения удалось установить единые правовые основы онлайн-урегулирования споров, а с другой — пришлось признать неэффективность принятой модели. Так, еще в Директиве Европейского парламента и Совета Европейского Союза № 2000/31/ЕС «О некоторых правовых аспектах информационных услуг на внутреннем рынке, в частности об электронной коммерции» (Директива об электронной коммерции)¹⁵ государствам-членам предписывалось предусмотреть в национальном законодательстве возможность использования внесудебных механизмов разрешения споров посредством электронных каналов.

21 мая 2013 г. Европейским парламентом и Советом были приняты два взаимосвязанных и взаимодополняющих нормативных правовых акта в этой области: Директива Европейского парламента и Совета Европейского Союза № 2013/11/ЕС «Об альтернативных способах рассмотрения споров с участием потребителей»¹⁶ и Регламент Европейского парламента и Совета ЕС № 524/2013 «Об онлайн-механизмах рассмотрения споров с участием потребителей»¹⁷. В преамбуле Директивы специально подчеркивается значение электронной торговли как опоры экономической деятельности Союза, динамичное развитие которой невозможно без создания эффективно функционирующей инфраструктуры внесудебного разрешения споров с участием

потребителей, в том числе разработки надлежащим образом интегрированных правовых основ для рассмотрения споров в режиме онлайн. Регламентом предусматривается создание специальной платформы, предлагающей потребителям и продавцам единую точку входа для внесудебного онлайн-рассмотрения споров лицами (учреждениями), которые присоединились к платформе. Таким образом, специфика общеевропейской онлайн-платформы заключается в ее посредническом характере: с ее помощью осуществляются первичные действия по подаче жалобы и извещению участников спора, а также подбор подходящей национальной сертифицированной платформы для рассмотрения спора.

В то же время в юридических кругах обращалось внимание на некоторые недостатки правовых и организационных основ функционирования платформы, в числе которых называлось отсутствие стандартизированных правил разрешения споров, а также возможности рассмотрения споров между продавцами и покупателями, локализованными не только на территории разных государств — членом ЕС, но и в других странах¹⁸.

К выводу о неэффективности функционирования платформы пришла и Комиссия Европейского Союза, по предложению которой 19 декабря 2024 г. был принят Регламент Европейского парламента и Совета Европейского Союза № 2024/3228¹⁹, прекращающий деятельность платформы с 20 июля 2025 г.²⁰

¹⁵ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce) // URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32000L0031&qid=1737714161172> (дата обращения: 24.01.2025).

¹⁶ 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) // URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011&qid=1737714542918> (дата обращения: 24.01.2025).

¹⁷ 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) // URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524&qid=1737714626636> (дата обращения: 24.01.2025).

¹⁸ См. подробнее: *Донская Д. С.* Онлайн-урегулирование трансграничных споров: архитектура регуляторной среды потребительских споров на примере Европейского Союза // Актуальные проблемы российского права. 2021. № 10. С. 163–173.

¹⁹ Regulation (EU) 2024/3228 of the European Parliament and of the Council of 19 December 2024 repealing Regulation (EU) No. 524/2013, and amending Regulations (EU) 2017/2394 and (EU) 2018/1724 with regard to the discontinuation of the European Online Dispute Resolution Platform // URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32024R3228&qid=1737714743725> (дата обращения: 24.01.2025).

²⁰ Последняя дата подачи новых жалоб на платформе — 20 марта 2025 г. Платформа будет функционировать до 19 июля 2025 г. для рассмотрения жалоб, поданных до 20 марта 2025 г.

В пояснительной записке к проекту Регламента указывалось, что нормы ЕС об альтернативных способах рассмотрения споров с участием потребителей, в том числе посредством онлайн-механизмов, действуют без каких-либо изменений с 2013 г., несмотря на радикальные изменения потребительского рынка, особенно в связи с его быстро расширяющимся цифровым измерением. Платформа работала с 2016 г. как полностью многоязычная цифровая инфраструктура, позволяющая потребителям разрешать споры онлайн путем привлечения сертифицированных учреждений. Несмотря на довольно высокую заинтересованность, что подтверждается количеством посещений соответствующего сайта, на платформе в среднем рассматривается всего лишь около 200 дел в год, что совершенно не оправдывает затраты органов ЕС на обеспечение ее функционирования, а также расходы, понесенные национальными властями и бизнес-сообществом для соблюдения своих обязательств в соответствии с Регламентом № 524/2013.

На момент разработки Регламента № 524/2013 цифровой рынок находился в стадии развития, а механизмы (инструменты) непосредственного взаимодействия участников онлайн-договорных отношений с поставщиками услуг по внесудебному рассмотрению споров отсутствовали. Но рынок электронной торговли претерпел качественные изменения: многие цифровые торговые платформы внедрили собственные системы онлайн-обработки жалоб, что позволило существенно упростить разрешение спорных ситуаций.

Регламент № 524/2013 требует от онлайн-торговцев и онлайн-площадок размещать на своих веб-сайтах легкодоступную ссылку на платформу. Возложение указанной обязанности, а также проведение Комиссией ЕС и государствами-членами информационных кампаний позволило привлечь на платформу от двух до трех миллионов посетителей каждый год. Как показывает статистика, лишь 2 % потребителей в конечном итоге решали воспользоваться платформой для связи с продавцом в целях онлайн-урегулирования спора.

Согласно оценке эффективности деятельности платформы, даже улучшение интерфейса ее домашней страницы и размещение более подробной информации о ее возможностях не смогло привлечь большее количество желающих воспользоваться платформой в целях онлайн-урегулирования спора. Напротив, лучшая

информированность потребителей о ее целях и порядке функционирования привела к обратному результату: количество запросов на проведение посредством платформы соответствующих процедур уменьшилось.

После запроса потребителя у трейдера есть 30 дней, чтобы согласиться на запуск процесса онлайн-урегулирования спора. Однако только 2 % трейдеров соглашаются начать эту процедуру, в то время как около 40 % связываются с потребителями напрямую за пределами платформы. Большинство трейдеров просто игнорируют уведомление, поскольку участие в этом процессе не является для них обязательным. Поставщики услуг по онлайн-урегулированию споров проводят проверку жалобы на соответствие установленным требованиям (около 400 жалоб в год) и дают ход в среднем только половине запросов. Следовательно, как свидетельствует практика, низкие показатели востребованности платформы обусловлены целым рядом факторов, в частности отсутствием у потребителей предварительной информации о порядке ее работы, весьма ограниченным интересом трейдеров к разрешению споров с использованием механизмов платформы и несоответствием жалоб потребителей критериям, установленным поставщиками услуг по онлайн-урегулированию споров.

В конечном итоге Комиссия ЕС пришла к выводу о том, что дальнейшее обслуживание платформы не соответствует принципам бюджетной политики ЕС. Напротив, прекращение работы платформы позволит Европейской комиссии сэкономить около 500 тыс. евро в год.

Поведенческое исследование показало, что действующее требование к трейдерам размещать на своих веб-сайтах ссылку на платформу не оказывает должного положительного влияния на намерение потребителя использовать процедуру внесудебного урегулирования споров. Таким образом, отсутствие указанной ссылки не приведет к каким-либо негативным последствиям. Вместе с тем онлайн-трейдерам, большинство из которых относится к категории малых и средних предприятий, не нужно будет обслуживать адрес электронной почты для ведения переписки в случае использования платформы, что позволит сэкономить 100 евро в год. Общая выгода для предприятий ЕС, согласно подсчетам Европейской комиссии, составит 370 млн евро в год. Представляется, что указанный опыт Европейского Союза должен быть принят во внимание при проектировании

правовых и организационных основ онлайн-урегулирования споров в рамках международных альянсов и интеграционных объединений с участием России.

Интересен и тот факт, что, несмотря, например, на активное развитие модельного нормотворчества в сфере цифровизации торгового оборота в рамках СНГ²¹, соответствующие комплексные инициативы по онлайн-урегулированию споров отсутствуют. Отдельные упоминания содержатся в Модельном законе стран СНГ «О защите прав потребителей» (новая редакция)²². Так, статья 9, гарантирующая право на наличие эффективных механизмов урегулирования потребительских споров и средств правовой защиты потребителей, включает в себя требование о доступности для потребителей информации об имеющихся средствах правовой защиты и других процедурах урегулирования споров, в том числе в режиме онлайн. Стоит, однако, подчеркнуть, что речь идет о доступности лишь информации, а не механизмов онлайн-урегулирования споров. По какой-то причине, если следовать буквальному толкованию, разработчики данного Модельного закона решили, что применение эффективных и доступных механизмов разрешения потребительских споров, в том числе путем внедрения альтернативных способов их урегулирования в режиме онлайн, должно быть предусмотрено национальным за-

конодательством стран СНГ только в отношении отдельных категорий потребителей, а именно инвалидов (п. 4 ч. 2 ст. 37). Очевидно, что такой ограничительный подход не отвечает ни современным тенденциям развития правового регулирования механизмов альтернативного урегулирования споров, ни задаче создания своего рода безбарьерной модели взаимодействия субъектов цифрового рынка.

Надо иметь в виду, что в условиях цифровой трансформации основной целью правового регулирования становится «не столько защита автономии сторон и обеспечение баланса их интересов, сколько содействие развитию цифрового рынка»²³. При этом «последствия перехода к этой рыночной парадигме не ограничиваются модернизацией материального договорного права»²⁴, а распространяются также на иные, в том числе процессуальные, отрасли права, без которых невозможна эффективная защита прав участников электронной торговли.

Несмотря на то что в отдельных государствах — членах СНГ приняты специальные законы в сфере электронной торговли: в Азербайджане²⁵ (2005 г.), Киргизии²⁶ (2021 г.), Таджикистане²⁷ (2022 г.), Узбекистане²⁸ (2022 г.), соответствующие положения о возможности онлайн-урегулирования споров в них отсутствуют. В этом отношении выгодно отличается Закон КНР от 31.08.2018 «Об электронной тор-

²¹ Так, 14 апреля 2023 г. в г. Санкт-Петербурге на заседании Межпарламентской Ассамблеи государств — участников СНГ был принят целый пакет модельных законов, направленных на формирование единого цифрового рынка: «О цифровых финансовых активах», «О цифровых правах», «О цифровой трансформации сферы услуг государств — участников СНГ», «О цифровом пространстве, его инфраструктуре и регулировании в государствах — участниках СНГ», «О трансфере технологий и мерах по его поддержке и регулированию в государствах — участниках СНГ», «О защите прав потребителей» (новая редакция).

²² Модельный закон «О защите прав потребителей» (новая редакция) (принят 14 апреля 2023 г. в г. Санкт-Петербурге постановлением 55-17 на 55-м пленарном заседании Межпарламентской Ассамблеи государств — участников СНГ) // Информационный бюллетень. Межпарламентская Ассамблея государств — участников Содружества Независимых Государств. 2023. № 78 (ч. 3).

²³ Сергеева О. В. Электронная торговля в архитектуре нормативного регулирования: поиск баланса интересов // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2024. Т. 17. № 2. С. 33.

²⁴ The Law of Global Digitality / M. C. Kettmann, A. Peukert, I. Döhmman (eds.). London : Routledge, 2022. P. 145.

²⁵ Закон Азербайджанской Республики от 10.05.2005 № 908-ИИ «Об электронной торговле» // Собрание законодательства Азербайджанской Республики. 2005. № 7. Ст. 564.

²⁶ Закон Кыргызской Республики от 22.12.2021 № 154 «Об электронной торговле» // Эркин То. 2021. № 155.

²⁷ Закон Республики Таджикистан от 24.12.2022 № 1921 «Об электронной торговле» // БД «Законодательство стран СНГ».

²⁸ Закон Республики Узбекистан от 29.09.2022 № ЗРУ-792 «Об электронной коммерции» // Национальная база данных законодательства Республики Узбекистан. 2022. № 03/22/792/0870.

говле»²⁹, отдельная глава которого посвящена механизмам разрешения споров в сфере электронной коммерции (гл. IV).

Так, операторы электронной коммерции³⁰ должны разрабатывать удобные и эффективные механизмы подачи жалоб и сообщений, публиковать информацию о способах их подачи, а также своевременно их рассматривать (ст. 59). Споры, возникающие в связи с электронной торговлей, могут быть урегулированы путем переговоров, посредничества (медиации) со стороны организаций потребителей, отраслевых ассоциаций или других законно созданных посреднических организаций, а также путем подачи жалобы в соответствующие органы, направления заявления об инициировании арбитражного или судебного разбирательства (ст. 60).

Закон КНР разрешает операторам платформ электронной коммерции создавать механизмы урегулирования споров в режиме онлайн, разрабатывать и публиковать правила урегулирования споров, а также справедливо и беспристрастно разрешать споры между сторонами на основе принципа добровольности их участия в этом процессе (ст. 63).

Закон возлагает на операторов платформ и операторов электронной торговли ряд обязанностей: 1) оператор платформы должен активно помогать потребителю в защите его законных прав и интересов при возникновении спора между оператором электронной коммерции и потребителем; 2) операторы электронной коммерции должны представлять оригиналы договоров и записи о сделках для разрешения споров, возникающих в связи с электронной торговлей. В случае утери, подделки, фальси-

фикации, уничтожения, сокрытия или отказа представить такие материалы, что приведет к невозможности установления необходимых фактов народным судом, арбитражным судом или соответствующим органом, операторы электронной коммерции будут привлечены к юридической ответственности.

Анализ подходов, воспринятых Законом КНР в целом и обозначенными выше его отдельными положениями в частности, позволяет сделать вывод об их ориентации на обеспечение эффективной защиты законных прав и интересов участников электронной коммерции, поддержание стабильности гражданского оборота и содействие устойчивому развитию цифрового рынка. На основании изложенного вполне закономерно и справедливо видится тезис о необходимости учета и использования опыта КНР, в том числе «для разработки положений о досудебном разрешении споров между потребителями и продавцами, реализующими товары через цифровые платформы»³¹. При этом в Законе КНР акцент делается не на создании отдельной платформы, а на возложении обязанности по разработке и внедрению механизмов онлайн-урегулирования споров самими цифровыми платформами.

В Российской Федерации, несмотря на давно назревший запрос на создание механизмов онлайн-урегулирования споров, возникающих в связи с электронной торговлей, необходимая законодательная база отсутствует. В то же время еще в 2021 г. Правительством РФ в Государственную Думу РФ был внесен проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации “О защите прав потребителей” и Федеральный закон “Об аль-

²⁹ Закон Китайской Народной Республики от 31.08.2018 «Об электронной торговле» // URL: https://ipkey.eu/sites/default/files/documents/resources/PRC_E-Commerce_Law.pdf (дата обращения: 27.01.2025).

³⁰ Согласно ст. 9 Закона КНР «Об электронной торговле» под операторами электронной коммерции (e-commerce operators) понимаются физические, юридические лица или организации без образования юридического лица, осуществляющие операционную деятельность по продаже товаров или предоставлению услуг через Интернет и другие информационные сети, включая операторов платформ электронной коммерции, операторов на платформах и операторов электронной коммерции, продающих товары или предоставляющих услуги через самостоятельно созданные веб-сайты или другие веб-сервисы. Операторы платформы электронной коммерции (e-commerce platform operators) определяются в Законе как юридические лица или организации без образования юридического лица, которые предоставляют площадку для ведения бизнеса, согласования сделок, распространения информации и т.п. в целях самостоятельного осуществления торговой деятельности. Операторы на платформе (operators on platform) понимаются как операторы электронной торговли, которые продают товары или предоставляют услуги посредством платформ электронной коммерции.

³¹ Алексеев А. П. Правовой статус оператора платформы электронной коммерции в КНР // Правоведение. 2024. Т. 68. № 2. С. 297.

тернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров»³².

Законопроектом предлагается создание онлайн-сервиса урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей посредством единого портала государственных и муниципальных услуг, обеспечивающего «процесс предъявления, рассмотрения и удовлетворения требований потребителей... связанных с продажей товаров (выполнением работ, оказанием услуг) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»». Таким образом, законопроект изначально предусматривает возможность онлайн-урегулирования споров только с участием потребителей и только в связи с дистанционными сделками.

Не углубляясь в анализ отдельных положений законопроекта³³, некоторые из которых совершенно справедливо встречают критику, необходимо указать на то, что сама процедура урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса не нашла отражения в данном акте. Законопроектом предлагается возложить на Правительство РФ задачу по разработке правил онлайн-урегулирования споров, содержащих: сведения о категориях споров, которые могут быть рассмотрены с использованием онлайн-сервиса; требования к независимым лицам; порядок доступа пользователей к онлайн-сервису; порядок заключения соглашений в рамках урегулирования споров с использова-

нием онлайн-сервиса и т.п. (ст. 39.3). Из текста законопроекта не ясно, какие конкретно способы внесудебного урегулирования споров должны быть предусмотрены онлайн-сервисом (переговоры? медиация? арбитраж?) и каковы механизмы их реализации. Сказанное позволяет сделать вывод об отсутствии концептуальной основы разработанного законопроекта.

В зарубежных странах встречаются различные модели организации деятельности такого рода онлайн-сервисов (платформ), имеющих разный функционал. Так, в Бразилии с 2014 г. действует государственная платформа Consumidor.gov.br³⁴, администрируемая Национальным секретариатом по делам потребителей Министерства юстиции (Secretaria Nacional do Consumidor — Senacon — do Ministério da Justiça).

Платформа обеспечивает прямое общение между потребителями и компаниями для урегулирования потребительских споров в режиме онлайн посредством направления потребителем жалобы, на которую присоединившаяся в добровольном порядке к платформе компания должна отреагировать; до размещения ответа на платформе у компании есть возможность взаимодействовать с потребителем, например в случае необходимости представления потребителем дополнительных документов или сведений. Компания должна ежедневно отслеживать жалобы, поступающие через сайт, и отвечать на них в течение 10 дней. Срок ответа отсчитывается с момента регистрации жалобы. После получения ответа потребитель оценивает ре-

³² URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/1138398-7> (дата обращения: 04.02.2025).

Законопроект был принят в первом чтении 26 мая 2021 г. По итогам заседания Совета Государственной Думы, состоявшегося 24 июля 2023 г., рассмотрение во втором чтении перенесено на более поздний срок. Рассмотрение проекта федерального закона было включено в примерную программу законопроектной работы Государственной Думы на июнь 2024 г. В настоящее время оно включено в примерную программу законопроектной работы Государственной Думы на июль 2025 г., однако законопроект не относится к категории подлежащих рассмотрению в первоочередном порядке.

³³ См. подробнее: *Габов А. В.* Онлайн-урегулирование споров участников цифровых платформ (экосистем) // Вестник гражданского процесса. 2022. № 1. С. 208–235; *Рожкова М. А.* Перспективы правового регулирования онлайн-разбирательств потребительских споров // Закон. 2022. № 9. С. 151–156; *Мельник В. Д.* О создании онлайн-сервиса урегулирования потребительских споров в Российской Федерации // Арбитражный и гражданский процесс. 2022. № 7. С. 58–59; *Чекмарева А. В.* Альтернативное урегулирование правовых споров: современное состояние и новые возможности // Арбитражный и гражданский процесс. 2023. № 10. С. 41–46.

³⁴ Платформа создана в соответствии с положениями п. V ст. 4 Федерального закона от 11.09.1990 № 8078 «О Кодексе защиты прав потребителей» (URL: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm) и статьи 7 Декрета от 15.03.2013 № 7963 (URL: https://planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm).

зультат рассмотрения своего обращения³⁵. Как следует из приведенной на официальном сайте платформы статистики, в настоящее время 80 % жалоб, зарегистрированных на Consumidor.gov.br, рассматриваются компаниями в среднем в течение семи дней³⁶, что, однако, не свидетельствует о положительной статистике успешного разрешения спорных ситуаций.

Показатели результативности деятельности компаний в отношении зарегистрированных жалоб также отображаются на платформе. Посредством рейтингов, публикуемых на платформе, компании получают еще одну возможность продемонстрировать свою приверженность развитию эффективных механизмов разрешения потребительских споров. Кроме того, благодаря сбору соответствующих данных компании могут провести подробный анализ проблем, связанных с реализацией товаров и услуг, от производства до коммуникации и дистрибуции, что позволяет принять меры для повышения клиентоориентированности и конкурентоспособности.

В основе функционирования платформы именно в таком формате лежит подход, согласно которому прозрачность и общественный контроль имеют решающее значение для реализации и защиты прав потребителей, а информация, предоставляемая гражданами-потребителями, имеет стратегическое значение для проведения государственной политики в соответствующей сфере.

Стоит отметить, что платформа не только предусматривает возможность направления претензии в связи с дистанционными продажами, но и, наряду с электронной торговлей, позволяет обратиться с жалобой на компании, относящиеся к совершенно различным сегментам рынка (администраторы консорциума; вода и санитария; прокат автомобилей; потребительские базы данных и реестры; банки, финансовые учреждения и администраторы карт; бары, рестораны, ночные клубы и т.п.; дисконтные карты; строительные, девелоперские и риелторские компании; брокеры и дистрибьюторы ценных бумаг и инвестиций; распределители топлива/газа; издатели и

пресс-службы; компании, занимающиеся букмекерской деятельностью, лотереями и рекламой; компании по предоставлению услуг / бизнес-посредничеству; компании электронных платежей; компании по взысканию кредитов; компании почтовых и логистических услуг; электрическая энергия; некоммерческие организации; образовательные учреждения; производители (электроника, телефония и IT-продукция; мелкая бытовая техника, предметы домашнего обихода и личного пользования; бытовая техника; мебель, матрасы и аксессуары; продукты питания; химическая и фармацевтическая промышленность); аптеки; больницы, клиники, лаборатории и другие медицинские услуги; строительные материалы, отделка и инструменты; автопроизводители, дилеры и поставщики автомобильных услуг и др.³⁷). Как следует из отчета о деятельности за 2023 г., на платформе уже зарегистрировано более 7,7 млн жалоб, 5,4 млн пользователей и более 1 375 компаний³⁸.

В несколько ином формате в 2021 г. была запущена платформа по онлайн-урегулированию потребительских споров в Казахстане — Единая информационная система защиты прав потребителей (e-tutynushy.kz)³⁹. Она позволяет гражданам не только напрямую направить претензию/жалобу руководству / предложения в адрес соответствующей торговой организации в случае ее добровольного присоединения к платформе⁴⁰, но и обратиться в орган досудебного урегулирования для получения юридической консультации. В Единой информационной системе предусмотрены типовые формы жалоб в зависимости от предмета спора.

После получения претензии продавец (поставщик услуг) обязан дать на нее мотивированный ответ в течение 10 календарных дней. Если такого ответа не последует, потребитель имеет право направить обращение в соответствующий государственный орган (Комитет по защите прав потребителей). В отличие от платформы, функционирующей в Бразилии, в Единой информационной системе Казахстана ни обращения, ни ответы на них не размещаются

³⁵ См. примеры взаимодействия на платформе Consumidor.gov.br. URL: <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir> (дата обращения: 06.02.2025).

³⁶ URL: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1738842033326> (дата обращения: 06.02.2025).

³⁷ URL: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes> (дата обращения: 06.02.2025).

³⁸ URL: <https://consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/> (дата обращения: 06.02.2025).

³⁹ URL: <https://e-tutynushy.kz/main> (дата обращения: 06.02.2025).

⁴⁰ Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан ведет работу по привлечению на платформу торговых организаций.

в публичном доступе, и у потребителя нет возможности оценить эффективность разрешения спорной ситуации. При этом, как и в Бразилии, потребители вправе использовать платформу для обращения с претензией по поводу товаров (услуг), приобретенных (оказанных) как дистанционным способом, так и очно.

Согласно размещенной на официальном сайте Единой информационной системы статистике, с момента ее запуска было направлено 14 243 обращения, из них в субъекты досудебного урегулирования — 3 689, в организации бизнеса — 10 555. Количество зарегистрированных потребителей/пользователей составляет 195 388 человек, организаций — субъектов досудебного урегулирования — 18, организаций бизнеса и ИП — 159⁴¹.

Заключение

Таким образом, идея создания специальной государственной платформы для онлайн-урегулирования потребительских споров уже реализуется в некоторых странах. В то же время в научной литературе высказываются различные мнения относительно целесообразности внедрения единого общегосударственного платформенного подхода в российское правовое пространство. В частности, встречается позиция, согласно которой необходимость в таком инструменте на сегодняшний день отсутствует, поскольку «каждая посредническая онлайн-платформа или платформа продавца по продаже товаров обладает собственным уникальным интерфейсом, правилами урегулирования споров, которые на них используются, и накопленным опытом во взаимодействии с продавцами и покупателями»⁴².

Однако заявленный тезис не в полной мере соответствует действительности. До сих пор существует немало торговых организаций (причем

довольно крупных), которые наряду с продажей товаров в обычном формате реализуют их через свой сайт, не предусматривая никаких механизмов онлайн-урегулирования спорных ситуаций. Считаем, что решению задачи эффективной защиты прав участников торгового оборота в большей степени будет способствовать возложение на всех продавцов (поставщиков услуг), реализующих товары (услуги) дистанционным способом, обязанности по внедрению механизмов онлайн-урегулирования споров. Кроме того, как справедливо отмечается учеными-юристами, «сама по себе возможность разрешения претензии потребителя к продавцу онлайн способствует укреплению доверия потребителей и трейдеров к покупкам и торговле онлайн как в пределах российской юрисдикции, так и за рубежом»⁴³.

Ввиду изложенного полагаем, что соответствующие законодательные новеллы в связи с созданием механизмов онлайн-урегулирования споров должны быть включены не только в законы «О защите прав потребителей»⁴⁴ и «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»⁴⁵, но и в специально принятый для целей формирования правовой основы осуществления торговой деятельности в цифровом пространстве федеральный закон «Об электронной торговле», которым могла бы быть предусмотрена обязанность продавцов (поставщиков услуг), реализующих товары (услуги) дистанционным способом, по внедрению механизмов онлайн-урегулирования споров.

Безусловно, обращение к внедренным на платформе (сайте) продавца механизмам онлайн-урегулирования споров представляется наиболее удобным способом разрешения конфликтных ситуаций. Вместе с тем в отсутствие единых нормативных требований, закрепленных на государственном уровне, процедура онлайн-урегулирования разногласий происходит по правилам платформы (сайта)⁴⁶, которые не

⁴¹ URL: <https://e-tutynushy.kz/statistics> (дата обращения: 06.02.2025).

⁴² Бурова А. Ю. О разрешении потребительских споров на российских онлайн-платформах // Юрист. 2024. № 8. С. 25–30.

⁴³ Дьяконова М. О. Альтернативные способы разрешения споров с участием потребителей // Вестник гражданского процесса. 2020. № 6. С. 42–65.

⁴⁴ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

⁴⁵ Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4162.

⁴⁶ Это позволяет ставить вопрос о формировании «права платформ». См. подробнее: Мажорина М. В., Терентьева Л. В., Шахназаров Б. А. Международное частное право в условиях развития информационно-коммуникационных технологий // Актуальные проблемы российского права. 2019. № 5. С. 179.

всегда могут быть понятны, доступны и не всегда могут учитывать интересы пользователя.

В этом случае соответствующая государственная онлайн-платформа могла бы, во-первых, рассматриваться как следующая ступень в дистанционном механизме защиты прав участников сделок, а во-вторых, использоваться для урегулирования разногласий по договорам, заключенным в обычном формате. При этом факт принадлежности платформы к профильному органу государственной власти и осуществление им мониторинга результатов рассмотрения обращений служили бы дополнительным стимулом для добросовестного осуществления хозяйствующими субъектами торговой деятельности и эмпирической базой для выработки государственной политики в рассматриваемой области. Представляется, что предложенная в законопроекте модель организации государственной платформы по онлайн-урегулированию споров требует дополнительного осмысления с точки зрения ее функционала и применимости, в том числе для целей разрешения трансграничных и коммерческих споров,

а также урегулирования разногласий посредством переговоров, медиации, арбитража.

Интенсификация торговых операций, в том числе вследствие развития дистанционных способов осуществления хозяйственной деятельности, очевидно, требует определения стратегии по минимизации правовых и экономических рисков. В этом аспекте внедрение механизмов онлайн-урегулирования споров является не только фактором развития торгового оборота в целом и электронной коммерции в частности, но и перспективным инструментом защиты прав договаривающихся субъектов, что отвечает не только частным, но также рыночным и публичным интересам. В основе разработки соответствующего нормативного регулирования должна лежать логически выверенная концепция⁴⁷, исходящая из потребностей публичных органов, частных лиц, бизнес-структур и общественных институтов, учитывающая современные экономические, технологические, геополитические и другие реалии, позитивный и негативный международный и зарубежный опыт.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Алексеев А. П. Правовой статус оператора платформы электронной коммерции в КНР // Правоведение. 2024. Т. 68. № 2. С. 284–302.

Андрущук В. В., Длусская В. В., Мальсагова Р. Г. Платформизация как неизбежный процесс становления цифровой экономики России // Экономика строительства. 2023. № 4. С. 58–62.

Бурова А. Ю. О разрешении потребительских споров на российских онлайн-платформах // Юрист. 2024. № 8. С. 25–30.

Габов А. В. Онлайн-урегулирование споров участников цифровых платформ (экосистем) // Вестник гражданского процесса. 2022. № 1. С. 208–235.

Донская Д. С. Онлайн-урегулирование трансграничных споров: архитектура регуляторной среды потребительских споров на примере Европейского Союза // Актуальные проблемы российского права. 2021. № 10. С. 163–173.

Дьяконова М. О. Альтернативные способы разрешения споров с участием потребителей // Вестник гражданского процесса. 2020. № 6. С. 42–65.

Летопись российской юридической науки : в 5 т. Т. 2 : Страницы истории Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ (2016–2023). М. : Юриспруденция, 2023. 496 с.

Мажорина М. В. Цифровые платформы и международное частное право, или Есть ли будущее у киберправа? // Lex russica. 2019. № 2. С. 107–120.

Мажорина М. В., Терентьева Л. В., Шахназаров Б. А. Международное частное право в условиях развития информационно-коммуникационных технологий // Актуальные проблемы российского права. 2019. № 5. С. 169–182.

⁴⁷ О разработке такого рода концепций см. подробнее: Научные концепции развития российского законодательства : монография / В. Р. Авхадеев, Е. Г. Азарова, Л. В. Андриченко [и др.] ; под ред. Т. Я. Хабриевой, Ю. А. Тихомирова ; ИЗИСП при Правительстве РФ. 8-е изд., перераб. и доп. М. : Норма, 2024 ; Летопись российской юридической науки : в 5 т. М. : Юриспруденция, 2023. Т. 2 : Страницы истории Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ (2016–2023).

Мельник В. Д. О создании онлайн-сервиса урегулирования потребительских споров в Российской Федерации // Арбитражный и гражданский процесс. 2022. № 7. С. 58–59.

Научные концепции развития российского законодательства : монография / В. Р. Авхадеев, Е. Г. Азарова, Л. В. Андриченко [и др.] ; под ред. Т. Я. Хабриевой, Ю. А. Тихомирова ; ИЗиСП при Правительстве РФ. 8-е изд., перераб. и доп. М. : Норма, 2024. 656 с.

Рожкова М. А. Перспективы правового регулирования онлайн-разбирательств потребительских споров // Закон. 2022. № 9. С. 145–158.

Сергеева О. В. Электронная торговля в архитектуре нормативного регулирования: поиск баланса интересов // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2024. Т. 17. № 2. С. 23–50.

Чекмарева А. В. Альтернативное урегулирование правовых споров: современное состояние и новые возможности // Арбитражный и гражданский процесс. 2023. № 10. С. 41–46.

The Law of Global Digitality / М. С. Kettemann, A. Peukert, I. Döhmman (eds.). London : Routledge, 2022. 258 p.

REFERENCES

Alekseenko AP. Legal status of the operator of the e-commerce platform in China. *Jurisprudence*. 2024;68(2):284-302. (In Russ.).

Andrushchuk VV, Dlusskaya VV, Malsagova RG. Platformization as an inevitable process of the formation of the Russian digital economy. *Ekonomika stroitelstva*. 2023;4:58-62. (In Russ.).

Avkhadeev VR, Azarova EG, Andrichenko LV, et al. Scientific concepts of the development of Russian legislation: A monograph. Khabrieva TYa, Tikhomirova YuA, editors. IZiSP under the Government of the Russian Federation. 8th ed., rev. and suppl. Moscow: Norma Publ.; 2024. (In Russ.).

Burova AYU. On the resolution of consumer disputes on Russian online platforms. *Yurist [Jurist]*. 2024;8:25-30. (In Russ.).

Chekmareva AV. Alternative dispute resolution: status and new opportunities. *Arbitrazhnyy i grazhdanskiy protsess [Arbitrazh and Civil Procedure]*. 2023;10:41-46. (In Russ.).

Diakonova MO. Alternative ways of resolving disputes involving consumers. *Vestnik grazhdanskogo protsessa [Herald of Civil Procedure]*. 2020;6:42-65. (In Russ.).

Donskaya DS. Online settlement of cross-border disputes: Architecture of the regulatory environment for consumer disputes (European Union Experience). *Aktual'nye problemy rossijskogo prava*. 2021;10:163-173. (In Russ.).

Egorova MA. Prospects for legal regulation of online consumer dispute proceedings. *Zakon*. 2022;9:145-158. (In Russ.).

Gabov AV. Online dispute resolution of participants in digital platforms (ecosystems). *Vestnik grazhdanskogo protsessa [Herald of Civil Procedure]*. 2022;1:208-235. (In Russ.).

Mazhorina MV, Terentyeva LV, Shakhnazarov BA. Private international law in the development of information and communication technologies. *Aktual'nye problemy rossijskogo prava*. 2019;5:169-182. (In Russ.).

Mazhorina MV. Digital platforms and international private law, or does cyber law have a future? *Lex russica*. 2019;2:107-120. (In Russ.).

Melnik VD. On the creation of an online service for the settlement of consumer disputes in the Russian Federation. *Arbitrazhnyy i grazhdanskiy protsess [Arbitrazh and Civil Procedure]*. 2022;7:58-59. (In Russ.).

Sergeeva OV. Electronic commerce in the regulatory architecture: The search for a balance of interests. *Pravo. Zhurnal Vysshey shkoly ekonomiki [Law. Journal of the Higher School of Economics]*. 2024;17(2):23-50. (In Russ.).

The Chronicle of Russian Legal Science: In 5 volumes. Vol. 2: Pages of the History of the Institute of Legislation and Comparative Law under the Government of the Russian Federation (2016–2023). Moscow: Yurisprudentsiya Publ.; 2023. (In Russ.).

The Law of Global Digitality. Kettemann MC, Peukert A, Döhmman I, editors. London: Routledge, 2022. 258 p.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Сергеева Ольга Вячеславовна, кандидат юридических наук, ведущий научный сотрудник Центра частного права Института законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ
д. 34, Большая Черемушкинская ул., г. Москва 117218, Российская Федерация
olgbelusva@rambler.ru

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Olga V. Sergeeva, Cand. Sci. (Law), Leading Researcher, Center for Private Law, Institute of Legislation and Comparative Law under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russian Federation
olgbelusva@rambler.ru

Материал поступил в редакцию 10 февраля 2025 г.

Статья получена после рецензирования 15 марта 2025 г.

Принята к печати 15 марта 2026 г.

Received 10.02.2025.

Revised 15.03.2025.

Accepted 15.03.2026.