

УДК 342

**ЭЛЕКТРОННАЯ МЕДИАЦИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ И ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ:  
ПРОЦЕДУРА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ****М.С. МИХАЙЛОВА****(Представлено: П.В. СОЛОВЬЕВ)**

*В статье рассматривается процедура осуществления электронной медиации в Республике Беларусь и зарубежных странах. Проводится анализ платформ осуществления электронной медиации в зарубежных странах и Республике Беларусь.*

Электронная медиация, как и сама медиация, зародилась в США, где и приобрела особую популярность. Суть процедуры электронного посредничества заключается в том, что все общение между сторонами происходит посредством электронной почты, видеоконференций, телефонной связи и пр. В ходе процедур электронного посредничества медиатор контактирует как с обеими сторонами, так и с каждым по отдельности. Проведение процедуры медиации онлайн даёт возможность сторонам и медиатору находиться в одно и то же время в разных местах. Общение сторон с участием медиатора осуществляется в чате, который позволяет всем собеседникам видеть друг друга в конкретно заданное время. Индивидуальные обсуждения конфликта с каждой из сторон могут быть проведены посредством электронной почты [1].

Статистика показывает: онлайн урегулирование споров наиболее распространено в США [2].

Зарубежная практика свидетельствует, что онлайн урегулирование споров может применяться для разрешения широкого спектра проблем — от межличностных, в том числе потребительских споров, до межгосударственных конфликтов. Большой потенциал онлайн урегулирование имеет при разрешении конфликтов в сфере электронной коммерции. Так, онлайн медиация применяется на некоторых крупных интернет-сайтах, осуществляющих онлайн торговлю различными товарами. Такова международная торговая площадка eBay.com, основанная в 1995 году как место торговли коллекционными и труднодоступными товарами. Поскольку на сайте eBay.com ежедневно проводятся тысячи торговых операций, возникновение конфликтов, вызванных несвоевременной доставкой товара, повреждением товара в момент транспортировки, несоответствием товара, указанного на сайте, реально полученному, неизбежно. Для урегулирования конфликтов на сайте eBay.com применяется онлайн медиация, правила которой включают следующие положения:

1. В случае возникновения какого-либо конфликта между продавцом и покупателем в первую очередь используется возможность поиска компромиссного выхода из спорной ситуации при помощи обмена электронными письмами.

2. Если сторонам не удалось урегулировать конфликт при помощи обмена электронными письмами, они могут связаться по телефону. При этом контактная информация может быть доступна лишь заинтересованной стороне и предоставлена ей только в том объеме, на которое противоположная сторона дала сайту eBay.com свое согласие [2].

3. Если и телефонный разговор не помог сторонам достигнуть каких-либо договоренностей, что бывает крайне редко, сайт eBay.com предоставляет своим покупателям возможность использовать ресурс под названием «Square-Trade». Ресурс основан в 1999 году с целью обеспечения субъектам — участникам онлайн торговли возможности онлайн урегулирования возникающих споров. При обращении к данному сервису стороны дают согласие на привлечение медиатора как профессионального посредника урегулирования конфликта. С этого момента обсуждение конфликта происходит при помощи медиатора посредством электронных ресурсов. В данном случае стоимость работы медиатора составляет 20 долларов США, при этом расходы распределяются между сторонами поровну. Сервис «Square-Trade» устанавливает для онлайн медиации следующие правила:

- это добровольный процесс, в рамках которого стороны взаимодействуют с медиатором;
- данный процесс работает лишь при совместном участии сторон и их обоюдном желании прийти к компромиссу;
- медиация не является судебным разбирательством;
- медиация не является процедурой, вынуждающей стороны чувствовать себя некомфортно;
- главной задачей процедуры медиации является поиск компромиссного решения, устраивающего конфликтующие стороны;

- медиатор может дать совет конфликтующим сторонам в отношении разрешения сложившегося спора лишь при условии, что обе стороны дадут свое согласие на выражение им своего личного мнения
- медиатор не имеет права определять, какая из сторон права, а какая нет; — медиатор не выступает в качестве судьи;
- медиатор не выступает в качестве арбитра [3].

Интернет площадка «Square Trade» была ведущим поставщиком онлайн разрешения споров для медиации в потребительской сфере до 2008 г. Система использовалась при разрешении споров крупнейших торговых площадок eBay и PayPal.

Медиаторы используют навыки управления представлениями о конфликтной ситуации, поощряя стороны к заключению медиативного соглашения, позволяя им более эффективно вести диалог с помощью перефразирования и рефрейминга. Примирение аналогично процедуре медиации, но в ходе примирения посредник может предложить свои варианты решения сторонам для достижения соглашения. Кроме того, помощь в ходе примирительных процедур возможна за счет улучшения коммуникаций сторон при содействии третьей стороны или программного обеспечения. В самом деле, некоторые эксперты считают, что содействие переговорному процессу, примирение и фасилитация представляют собой просто разные типы посредничества. Основные преимущества этих процессов при использовании онлайн технологий являются их неформальность, простота, и дружелюбность по отношению к пользователю [4].

В системе CyberSettle автоматизация переговорного процесса осуществляется исключительно с помощью платформы онлайн разрешения споров без вмешательства нейтральной третьей стороны-посредника. Это, как правило, включает в себя переговоры по типу «заключение сделок вслепую» — blind-bidding. Процесс предназначен для урегулирования взаиморасчетов и расчетов по претензиям с бесспорными основаниями. Он происходит, когда одна сторона приглашает другую для разрешения денежных вопросов в споре. Если стороны не достигли вариант соглашения, но согласились на участие в процессе, то они начинают переговоры по типу «заключение сделок в слепую» — процесс, в котором обе стороны направляют конфиденциальные предложения, которые будут раскрыты другой только если оба предложения соответствуют определенным стандартам. Стороны могут сделать одно или несколько разных предложений либо требований, и если разница между предложениями/ требованиями разных сторон менее определенного процента или заданной суммы денег, то CyberSettle произведет урегулирование путем вычисления среднего арифметического наиболее близких предложений/требований сторон спора.

Mordia – это система, которая имеет многостадийный процесс урегулирования спора от диагностики и переговорной стадии до медиации, и ориентирована на урегулирование сложных споров. Данная система объединила команду разработчиков Американской Арбитражной Ассоциации. Планируется, что Mordia будет обрабатывать 100 000 споров ежегодно.

Цель этой компании — предоставление одноименной системы онлайн разрешения споров как для случая споров небольшой цены, так и для дорогостоящих споров. Для большинства незначительных по цене споров компания Mordia разработала пошаговый алгоритм. Первый шаг в этой работе именуется “Модуль диагностики спора”, определяющий предмет спора / зону разногласий в конфликте. На этом этапе работает функция сортировки для облегчения фильтрации претензий. Следующим этапом, предлагаемым системой Mordia — это «Переговорный модуль», который обобщает спорные вопросы, требует от сторон внесения предложения по урегулированию спора, а также предлагает на усмотрение сторон свободный выбор вариантов решения их конфликтной ситуации.

Неразрешенный спор следует далее согласно пошаговому алгоритму разрешения споров. Следующий этап, «посреднический модуль», где назначается третий нейтральный посредник с целью оказанию содействия (фасилитации) в достижении мирового соглашения. Заключительным этапом является “арбитраж”, где нейтральный арбитр будет выносить решение по не разрешенному на предыдущих этапах спору. Mordia утверждает, что, как в и случае eBay, большинство споров будет разрешено в ходе первых двух этапов без человеческого вмешательства, хотя для эффективной работы онлайн разрешения споров необходимы сильные побудительные мотивы у сторон к сотрудничеству.

RTA Pi Claims Portal – система для урегулирования споров по возмещению вреда жизни, здоровью, имуществу в результате дорожно-транспортных происшествий. Используется в Соединенном Королевстве Великобритании и Ирландии. Онлайн процесс позволяет сторонам в досудебном порядке обменяться претензиями и возражениями и достичь урегулирования спора по результатам ДТП, в случае, когда степень тяжести вреда оценивается ниже двадцати пяти тысяч английских фунтов стерлингов. Интернет-портал предлагает сторонам на выбор претензии стандартной формы и другие документы, а также обеспечивает онлайн коммуникации. Процедура регулируется стандартным Досудебным протоколом об

урегулировании незначительных травм по результатам дорожно-транспортных происшествий, и предполагает заранее определенные значения издержек на услуги представителя. Как и в других обязательных досудебных примирительных процедурах, если истец отказывается урегулировать свои претензии на досудебной стадии и сразу подает иск непосредственно в суд, то судебные издержки относятся на истца независимо от результата рассмотрения спора [5].

Интернет площадка Nominet обеспечивает онлайн медиацию между владельцами ccTLD (национальных доменов верхнего уровня), а именно между владельцами доменных имён и правообладателями торговых марок, возникающий в результате регистрации кем-либо доменного имени в пространстве доменных имён .uk, которое является сходных до степени смешения с зарегистрированной торговой маркой, для извлечения выгод его наработанной репутации. Часть процедуры для разрешения этого спора происходит через этап интернет медиации. Эта процедура называется, как «неформальная медиация», и происходит в течение трех дней. Nominet рассматривает отзыв на претензию заявителя, но медиация не происходит, если ответчик не направляет свой ответ. Дискуссия модерирована медиатором и соблюдается принцип конфиденциальности. Если стороны достигают медиативного соглашения, в ходе медиации, то предмет, основания и сроки спора остаются конфиденциальными, если только стороны не договорились об ином, в противном случае остается право на обращения в компетентный суд. Если стороны не достигают медиативного соглашения в течение десяти дней, то заявитель оплачивает плату, покрывающую дополнительные судебные издержки, и Nominet назначает эксперта, призванного урегулировать спор онлайн [5].

Small Claims Mediation Scheme практикуется в судах Соединенного Королевства и представляет собой алгоритмизированную процедуру одночасовой медиации по телефону. Ежегодное число сессий медиации составляет 10 000. Медиация доказала свою эффективность не только по недорогим спорам. Процедура медиации также эффективно используются для споров с достаточно высокой ценой иска, а также в случае сложных споров, как например, в спорах, вытекающих из налоговых правоотношений. Есть много отраслевых приложений в конкретных правовых сферах. Например, с 2011 года в семейных конфликтах предусмотрено обязательное досудебное обращение к базовой информации о медиации и оценочных процедурах посредничества.

MoneyClaim Online - также используется в Соединенном Королевстве для урегулирования споров между заемщиками и должниками при цене спора до 100 000 фунтов стерлингов. Истцы могут отслеживать движение дела онлайн, и ответчикам также предлагается использовать систему онлайн. С помощью системы Денежные требования онлайн было обработано более чем 60000 претензий в год, что превышает годовое число споров в любом окружном суде страны [5].

В Российской Федерации существует интернет площадка 7яМедиация.РФ для начала переговоров на этапе семейной медиации и бракоразводных процедур. На данной площадке можно заключить мировое соглашение онлайн о разделе имущества, брачный договор, провести школьную медиацию, также проводится семейное консультирование, существуют виртуальные комнаты примирения.

У нас в стране онлайн медиация не развита. Во многом это объясняется тем, что и классические ее варианты в стране пока недостаточно востребованы по сравнению с Западом. Категория онлайн медиации в действующем законодательстве Республики Беларусь, в отличие от стран англо-саксонского права, не закреплена, что порождает необходимость ее разработки и утверждения на законодательном уровне. А, с учетом минусов онлайн способа решения конфликтов, в идеале цифровая медиация должна осуществляться с помощью универсальной платформы, которая предоставляла бы сторонам полный функционал и оперативность. Как минимум она должна быть доступной для моментального подключения всех участников медиации, которые в свою очередь должны быть верифицированы. Платформа должна позволять участникам работать над текстом соглашения одновременно и сообща, и давать возможность подписать его в электронном виде. Это становится возможным с помощью электронной цифровой подписи, однако тут же возникает ряд организационных вопросов, связанных с получением сторонами ЭЦП и ее применением. В Республике Беларусь онлайн медиация только начинает развиваться и способна стать отличным способом разрешения споров в области интернет торговли в связи с высоким темпом развития торговли.

В Республике Беларусь, как в современном государстве, следует разработать интернет площадки для разрешения споров. Это могут быть интернет площадки для решения споров, возникающих из трудовых, семейных, коммерческих отношений, в сфере торговли. Например, существует необходимость создания интернет площадки при министерстве МАРТ для урегулирования споров между потребителями и продавцами, что сократит издержки на ведение споров и даст возможность урегулировать спор на расстоянии.

Из опыта зарубежных стран можно сделать вывод о том, что электронная медиация является эффективным способом для разрешения споров и для успешного развития электронной медиации в нашей стране следует перенять опыт других стран.

Таким образом, чтобы выйти на профессиональный уровень онлайн урегулирования конфликтов, система должна быть максимально проработана как с технической стороны, так и со стороны законодательства. Это станет возможным лишь когда классическая медиация в нашей стране станет наиболее популярна. Тогда затраты на проработку системы онлайн медиации станут рациональны и вполне оправданы.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Миронова, С.Н. Использование возможностей сети Интернет при разрешении гражданско-правовых споров / С.Н. Миронова. – М.: Волтерс Клувер, 2010. – 245 с.
2. Махнач, В.А. Электронная медиация в Республике Беларусь / В.А. Махнач // Человек, психология, экономика, право, управление и перспективы: материалы XVII Международной научной конференции аспирантов, магистрантов и студентов, г. Минск, 16 мая 2014 г. / Минский ун-т управления; под ред. канд. Пед. Наук В.В. Гедранович. – Минск, 2014. – С. 137.
3. Химикус, Е.И. Отдельные вопросы правового регулирования онлайн медиации / Е.И. Химикус // Современное право. – 2016. - №2. – С. 102-104.
4. Онлайн медиация как современный способ решения конфликтов. – [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа : <https://blog.pravo.ru/blog/33847.html>. – Дата доступа: 11.09.2019.
5. Сервисы разрешения споров онлайн: избранные кейсы. - [Электронный ресурс]. – 2015. - Режим доступа : <https://sovman.ru/article/5601/> . Дата доступа: 10.05.2019.