



## Генеральная Ассамблея

Distr.: Limited  
12 March 2012  
Russian  
Original: English

**Комиссия Организации Объединенных Наций  
по праву международной торговли**  
Рабочая группа III (Урегулирование споров в режиме онлайн)  
Двадцать пятая сессия  
Нью-Йорк, 21-25 мая 2012 года

### **Предложение, касающееся принципов деятельности поставщиков услуг по урегулированию споров в режиме онлайн и нейтральных сторон**

#### **Предложение делегации Канады**

#### **Записка Секретариата**

В ходе подготовки к двадцать пятой сессии Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) правительство Канады представило 12 марта 2012 года Секретариату записку, прилагаемую к настоящему документу в качестве приложения и касающуюся предложения относительно принципов деятельности поставщиков услуг по урегулированию споров в режиме онлайн и нейтральных сторон.

Документ, содержащийся в приложении, воспроизводится в той форме, в какой он был получен Секретариатом.

## **I. Справочная информация**

Секретариат ЮНСИТРАЛ подготовил проект процессуальных правил (A/CN.9/WG.III/WP.109), охватывающих три последовательных этапа процедуры урегулирования споров в режиме онлайн (УСО): 1) переговоры, 2) согласительная процедура и 3) решение нейтральной стороны. Проект процессуальных правил представляет собой упрощенные правила процедуры, аналогичные Арбитражному регламенту ЮНСИТРАЛ, но специально адаптированные к условиям УСО.

Поставщики услуг по УСО обслуживают системы урегулирования споров в режиме онлайн и могут находиться в одном или нескольких государствах.



Они оказывают услуги непосредственно потребителям и коммерческим предприятиям, в том числе услуги по УСО в связи со спорами, касающимися трансграничных сделок. Важной характеристикой поставщиков услуг по УСО является наличие свидетельств надежности их работы, которыми могут служить ссылки на нижеприведенный проект принципов либо отзывы пользователей, опубликованные в сети Интернет.

Предлагаемые принципы частично совпадают с проектом процессуальных правил. Они дополняют друг друга, однако имеют разное назначение: процессуальные нормы имеют целью регламентировать порядок урегулирования споров в режиме онлайн, а принципы – способствовать оптимизации практики работы поставщиков услуг по УСО и нейтральных сторон. Некоторые из оптимальных видов практики, рекомендованных в нижеприведенных принципах, впоследствии будут включены в положения конкретных соглашений, заключаемых поставщиками услуг по УСО с участниками процесса УСО и третьими сторонами, или отражены в них.

Предложение, касающееся принципов деятельности поставщиков услуг по урегулированию споров в режиме онлайн и нейтральных сторон было неофициально распространено делегацией Канады в ходе двадцать четвертой сессии Рабочей группы III в ноябре 2011 года. Перечисленные в настоящем документе принципы основаны на этом неофициальном документе.

Канада представляет этот документ в качестве отправной точки для обсуждения Рабочей группой вопросов, связанных с оптимальными видами практики для поставщиков услуг по УСО и нейтральных сторон. Канада признает, что в ходе обсуждения Рабочей группой этот документ будет дорабатываться и что изложенные в нем принципы необходимо будет корректировать с учетом принятых Рабочей группой стратегических решений. Например, Рабочая группа, возможно, пожелает расширить или сузить сферу применения любого из принципов или же разработать более подробные положения об их сфере охвата; разработать или обобщить принципы, касающиеся компетенции, нейтральности и беспристрастности нейтральных сторон; или же сформулировать более подробные руководящие указания в отношении информации, которую необходимо представлять, например, в отношении предположительного срока для вынесения решения после направления иска по вопросу о том, является ли решение окончательным и обязательным, и о том, будут ли сообщения в рамках процедуры УСО доступны другим сторонам. Кроме того, эти принципы необходимо рассматривать с учетом права, применимого к различным аспектам сделок, процессу принятия решения и приведению в исполнение принятого решения.

## **II. Проект принципов деятельности поставщиков услуг по УСО и нейтральных сторон**

### ***Принцип 1 - Ведение реестра компетентных нейтральных сторон***

1) Поставщик услуг по УСО отбирает кандидатов для внесения в реестр нейтральных сторон на основе критериев компетентности, независимости и беспристрастности.

- 2) Поставщик услуг по УСО публикует и периодически обновляет список нейтральных сторон, содержащий информацию об их опыте и специализации.
- 3) Поставщик услуг по УСО обеспечивает поддержание надлежащего уровня компетенции нейтральных сторон путем организации соответствующей подготовки по вопросам, касающимся, в частности, рассмотрения дел в рамках УСО и работы с техническими средствами, используемыми в системах УСО.
- 4) Поставщик услуг по УСО создает механизм рассмотрения жалоб, касающихся реестра нейтральных сторон, в том числе механизм дисквалификации нейтральных сторон на основании явного отсутствия у них требуемых навыков *[или специализации]*<sup>1</sup>.
- 5) Поставщик услуг по УСО, по возможности, обеспечивает наличие независимого органа для рассмотрения жалоб пользователей относительно правил, практики или административных решений поставщика услуг по УСО<sup>2</sup>.

### ***Принцип 2 - Независимость***

- 1) *[Нейтральные стороны отбираются по соглашению сторон.]*
- 2) *[Поставщик услуг по УСО может назначить нейтральную сторону путем случайного выбора [, если стороны согласятся на применение данного метода отбора].]*<sup>3</sup>
- 3) Поставщик услуг по УСО и нейтральная сторона сохраняют независимость от сторон спора в течение всего процесса УСО и определяют процедуры рассмотрения жалоб, касающихся нейтральной стороны, в том числе по поводу дисквалификации на основании явного отсутствия независимости.
- 4) Поставщик услуг по УСО и нейтральная сторона незамедлительно сообщают сторонам спора о любых отношениях договорного или иного характера, которые могут быть обоснованно расценены как влияющие на их независимость *[по отношению к сторонам спора]*.
- 5) Поставщик услуг по УСО, подконтрольный одному продавцу, ограниченному числу продавцов или одной отрасли промышленности, не считается независимым.

*[Альтернативная формулировка: Поставщик услуг по УСО необязательно должен быть независимым от сторон спора, однако обязан сообщать им о любых обстоятельствах, влияющих на его независимость.]*<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Термин "специализация" может считаться слишком широким и во многих случаях ведущим к дисквалификации. Можно было бы рассмотреть вопрос о конкретизации того, какая именно специализация требуется от нейтральных сторон.

<sup>2</sup> Подразумевается, что на данном этапе подобные органы по обжалованию могут отсутствовать. По мере же расширения практики УСО они могут быть созданы или их функции могут взять на себя уже существующие структуры.

<sup>3</sup> Пункты 1 и 2, возможно, были бы уместнее в тексте Процессуальных правил УСО, чем в тексте настоящих Принципов. И все же их предлагается оставить, так как в некоторых правовых системах способ случайного выбора нейтральных сторон может быть непривычным.

- 6) Сторонам спора предоставляются сведения об источниках финансирования и порядке оплаты услуг по УСО.

***Принцип 3 - Беспристрастность***

- 1) [*Нейтральная сторона действует беспристрастно на протяжении всей процедуры УСО.*]
- 2) [*Поставщик услуг по УСО определяет процедуры рассмотрения жалоб, касающихся нейтральной стороны, например, по поводу дисквалификации на основании явного отсутствия беспристрастности.*]<sup>5</sup>

***Принцип 4 - Предоставление сведений об условиях обслуживания и конфиденциальность***

- 1) Поставщик услуг по УСО публикует на своем веб-сайте [*четкую, понятную и точную информацию, включая*] информацию о расценках на оказываемые услуги, процедуре УСО, возможных способах обжалования принятых решений, порядке приведения решений в исполнение, порядке рассмотрения жалоб на действия поставщика услуг по УСО или нейтральной стороны и практике обращения с конфиденциальной информацией. Эта информация доводится до сведения непосредственно пользователей до того, как они дадут согласие на участие в процедуре УСО.
- 2) Поставщик услуг по УСО принимает меры для обеспечения защиты хранимой конфиденциальной информации и ограничения доступа к ней<sup>6</sup>.
- 3) Поставщик услуг по УСО не раскрывает третьим сторонам информацию о содержании предложений о заключении мирового соглашения, выдвигаемых в процессе УСО, а также об условиях заключенных мировых соглашений, если только раскрытие такой информации не требуется законом<sup>7</sup>.

***Принцип 5 - Идентификация сторон***

- 1) Поставщик услуг по УСО принимает надлежащие меры для облегчения идентификации сторон и вправе потребовать от сторон представления

---

<sup>4</sup> Альтернативная формулировка может быть более уместна, например, в тех случаях, когда поставщики услуг по УСО создаются и финансируются объединениями продавцов.

<sup>5</sup> Рабочая группа, возможно, пожелает рассмотреть возможность включения требования, согласно которому поставщики услуг по УСО будут разрабатывать процедуры, аналогичные процедурам, указанным в принципах 1(4) и 2(3), в отношении жалоб по поводу отсутствия беспристрастности нейтральной стороны.

<sup>6</sup> Процесс УСО несколько отличается от традиционного судебного разбирательства. В рамках УСО не предполагается, что все документы будут доступны широкой общественности. В связи с этим может потребоваться разработать специальные правила обращения с "личными данными" в соответствии, в частности, с принципом 5. Внутреннее законодательство может предусматривать более строгие требования к защите личных данных, которые могут быть отражены в принципах.

<sup>7</sup> Эта норма обычно предусматривается в системах как общего, так и гражданского права применительно к предложениям о заключении мирового соглашения, выдвигаемым в рамках процедуры посредничества. Она призвана способствовать внесудебному урегулированию споров и выдвижению разумных предложений сторонами.

подтверждений или доказательств, необходимых для установления их личности<sup>8</sup>.

2) Стороне не может быть отказано в доступе к информации, необходимой для установления или подтверждения личности другой стороны, участвующей в процессе УСО, на том основании, что данная информация является конфиденциальной<sup>9</sup>.

**Принцип 6 - Наличие доступа, надежность и безопасность системы**

1) Поставщик услуг по УСО принимает меры для обеспечения надежности и защищенности процесса УСО, которые могут предусматривать, в частности, использование регистрационных имен и паролей<sup>10</sup>.

2) Технологии, используемые поставщиком услуг по УСО, должны быть доступными и понятными обычным пользователям.

3) Поставщик услуг по УСО следит за тем, чтобы информация представлялась в наглядной и понятной форме.

4) *[Поставщику услуг по УСО рекомендуется надлежащим образом застраховаться от возможных случаев возникновения ответственности за нарушение защиты или случайного разглашения личных сведений и заручиться надлежащими гарантиями.]*

<sup>8</sup> В рамках обычного судебного разбирательства сторона спора имеет право знать, кто является противной стороной. Настоящее правило подтверждает, что стороны вправе требовать подтверждения личности противной стороны и при урегулировании споров в режиме онлайн.

<sup>9</sup> Может возникнуть впечатление, что положения о защите конфиденциальной информации и установлении личности сторон противоречат друг другу или пересекаются. Данный принцип призван пояснить в контексте ожиданий одной из сторон, что положения о конфиденциальности не распространяются на документы и сведения о стороне спора, когда они запрашиваются другой стороной. Данный принцип ограничивает также ответственность поставщиков услуг по УСО за разглашение конфиденциальной информации.

<sup>10</sup> Меры, которые потребуются принимать поставщикам услуг по УСО для обеспечения надежности и защищенности их системы, будут зависеть от конкретных обстоятельств и меняться по мере развития технологий и изменения факторов риска. Требования к уровню безопасности системы УСО будут зависеть от таких факторов, как степень секретности информации, применимое законодательство и ожидания сторон. По этой причине перечислять конкретные меры здесь представляется нецелесообразным. Использование регистрационных имен и паролей упоминается лишь в качестве примера и может рассматриваться в качестве минимального требования, невыполнение которого поставщиком услуг по УСО может повлечь за собой ответственность.

**Принцип 7 - Учет и опубликование решений**

- 1) Поставщик услуг по УСО ведет учет дел, рассмотренных в рамках процедуры УСО, а также учет заключенных мировых соглашений в порядке, позволяющем сторонам обращаться к соответствующей информации в течение [трех]<sup>11</sup> последующих лет.
- 2) *[Поставщик услуг по УСО [может опубликовать] [публикует] решение за исключением случаев, когда одной из сторон является потребитель; в этом случае от потребителя предварительно [должно быть получено] [испрашивается] согласие на публикацию.]*<sup>12</sup>
- 3) Поставщик услуг по УСО публикует статистические данные о соотношении дел, выигранных и проигранных истцом, средних сроках разрешения дел и числе дел, оставшихся неразрешенными<sup>13</sup>.
- 4) *[Альтернативная формулировка: Поставщик услуг по УСО публикует [по крайней мере один раз в год] статистические данные о количестве полученных дел и соотношении дел, которые были приняты, рассмотрены, урегулированы или по которым было принято решение в пользу или против истца, включая подробные сведения о тех делах, по которым решение было принято полностью в пользу истца, средних сроках разрешения дел и количестве дел, оставшихся неразрешенными, и количестве решений, в отношении которых сторона отказалась исполнять арбитражное решение.]*

**Принцип 8 - Учет языковых и культурных особенностей**

- 1) Поставщик услуг по УСО, работающий с лицами, принадлежащими к разным культурам или говорящими на разных языках, обеспечивает, чтобы его система, правила и нейтральные стороны учитывали эти различия, и создает механизмы для удовлетворения потребностей сторон в данном отношении.
- 2) Поставщик услуг по УСО воздерживается от активного привлечения клиентов, языковые или культурные потребности которых он не в состоянии удовлетворить.

<sup>11</sup> Трехгодичный срок предлагается установить из тех соображений, что он соответствует сроку исковой давности по потребительским спорам, установленному во многих правовых системах. На практике поставщики услуг по УСО могут спокойно продлить этот срок с учетом появления недорогих средств хранения данных.

<sup>12</sup> Данный пункт заключен в скобки, поскольку опубликование затрагивает вопросы конфиденциальности и защиты личных данных. При этом необходимо также изучить вопрос о практической возможности составления сборников решений по УСО для целей юридического толкования будущих дел.

<sup>13</sup> Публикация сведений об исходе процедуры УСО и исполнении принятых в ее рамках решений, как представляется, имеет большое значение для исправного функционирования данной системы, способствуя выполнению принятых решений. В пункте 2 изложен общий принцип опубликования информации. Применительно к потребителям предусмотрено отдельное правило, учитывающее то обстоятельство, что потребители могут не пожелать, чтобы их имя предавалось огласке. Пункт 2 также ограничивает ответственность поставщиков услуг по УСО. В пункте 3 перечислены минимальные сведения, которые обязаны публиковать поставщики услуг по УСО в соответствии с настоящими Принципами.

3) Поставщик услуг по УСО публикует информацию о языках, на которых осуществляется обслуживание.

***Принцип 9 - Оплата услуг и расходов***

- 1) Расценки на услуги по УСО должны быть разумными и учитывать сумму спора, характер сторон в споре и их переговорные позиции в момент заключения договора, ставшего предметом спора.
- 2) Расценки на услуги в процессе УСО доводятся до сведения сторон до начала процесса УСО.
- 3) Нейтральная сторона не относит понесенные расходы на счет лишь одной из сторон.

***[Принцип 10 - Решения]***

- 1) *В решениях должны быть указаны основания, по которым они были приняты.]*

***Принцип 11 - Приведение в исполнение***

- 1) Поставщик услуг по УСО принимает меры для содействия исполнению решений, принятых в рамках УСО, и с этой целью может, в частности: требовать внесения залога; требовать принятия сторонами обязательства подчиниться будущему решению в начале процесса УСО; или оказывать содействие выплате присужденных сумм.

***Принцип 12 - Защита прав***

Поставщик услуг по УСО не включает в свою оферту на оказание услуг никаких оговорок об отказе от прав потребителей или средств правовой защиты, предусмотренных внутренним законодательством государств сторон<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Данное положение призвано обеспечить, чтобы согласие сторон на участие в процедуре УСО никак не ущемляло их права. Эта рекомендация для поставщиков услуг по УСО должна гарантировать, что принимаемые сторонами условия УСО не будут предусматривать отказа от прав, признаваемых применимым законодательством. Данное положение также защищает поставщиков услуг по УСО посредством более четкого определения спектра оказываемых услуг (т.е. поставщики услуг по УСО не гарантируют, что, несмотря на договоренность сторон об участии в процедуре УСО, одна из них не прибегнет к другим средствам правовой защиты, предусмотренным внутренним законодательством).