

**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

**Включение материально-правовых принципов,
касающихся исков и средств правовой защиты в рамках
УСО, в статью 4 проекта процессуальных правил:
анализ и предложение**

**Записка, представленная Центром международного
юридического образования (ЦМЮО)**

Записка Секретариата

В ходе подготовки к двадцать пятой сессии Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) Центр международного юридического образования (ЦМЮО) представил 12 марта 2012 года Секретариату записку, прилагаемую к настоящему документу в качестве приложения, в которой предлагается включить материально-правовые принципы, касающиеся исков и средств правовой защиты в рамках УСО, в статью 4 проекта процессуальных правил и проводится соответствующий анализ.

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

I. Цель настоящей записки

Рабочая группа III ЮНСИТРАЛ взяла на себя обязательство подготовить основу для глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн (УСО). Работа в этом направлении началась в декабре 2010 года и была продолжена на дополнительных сессиях в мае и ноябре 2011 года. Очередная сессия запланирована на 21-25 мая 2012 года.



До настоящего времени работа была сосредоточена на процессуальных правилах, однако полный набор инструментов должен основываться на едином понимании того, что может и не может быть достигнуто с помощью системы УСО, которая должна быть **простой, эффективной, действенной, прозрачной и справедливой**.

Центр международного юридического образования Школы права Питтсбургского университета рассмотрел, в частности, третий из вышеуказанного перечня документов, а именно материально-правовые принципы урегулирования споров. В ходе этого анализа был сделан вывод о том, что простота, эффективность, действенность, прозрачность и справедливость могут быть обеспечены за счет замены отдельного документа о материально-правовых принципах более широким подходом к использованию форм, содержащихся в настоящее время в приложениях к статье 4 проекта процессуальных правил.

В настоящей записке предлагается достичь этих же целей не за счет отдельного документа о материально-правовых принципов, а разработав понятные и прозрачные методы представления конкретных основанных на фактах исков и запросов в отношении средств правовой защиты на основе заполнения форм, содержащихся в настоящее время в приложениях к статье 4 проекта процессуальных правил. Таким образом, материально-правовые нормы урегулирования упомянутых основанных на фактах исков были бы заложены в структуру исков, которые могут быть предъявлены, и средств правовой защиты, которые могут быть предоставлены в системе УСО. Такая структура позволила бы уменьшить (и, возможно, исключить) потребность в ссылке на применимые национальные материально-правовые нормы и их определении, а также потребность в разработке более широких наднациональных материально-правовых норм урегулирования споров. См. статью 35 Арбитражного регламента ЮНСИТРАЛ и статью 28(1) Типового закона ЮНСИТРАЛ о международном торговом арбитраже.

Поскольку для начала было бы полезным понять, на чем основывается решение разработать наднациональные материально-правовые принципы, а также ключевые принципы, заложенные в основу содержащегося в настоящей записке предложения, далее в первую очередь рассматривается история вопроса (часть II), а также проводится обзор основных принципов (часть III), и затем излагаются проекты форм, требуемых в соответствии со статьей 4 проекта процессуальных правил (часть IV). Эти проекты форм содержат, как мы надеемся, четкие, прозрачные и легко применимые варианты формулировок для заявления конкретных исков и направления запросов в отношении средств правовой помощи.

Данное предложение является отчасти результатом предыдущего проводившегося МЦЮО анализа видов исков и вариантов их удовлетворения, наиболее часто встречающихся в существующих системах УСО, и в частности тех из них, которые предусмотрены в отношении процедур возврата платежа по кредитной карте. Доклад об этом предыдущем анализе, проводившемся МЦЮО, по просьбе может быть предоставлен профессором Роналдом А. Брэндом (rbrand@pitt.edu).

II. История вопроса

В заключительных замечаниях, касающихся записки Секретариата от 23 апреля 2010 года, озаглавленной "Возможная будущая работа по вопросу урегулирования споров в режиме онлайн при проведении трансграничных электронных коммерческих сделок" (A/CN.9/706), в пункте 50, в котором упоминается о коллоквиуме под названием "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)", который был проведен в Вене 29 и 30 марта 2010 года, было отмечено следующее:

50. В ходе коллоквиума было высказано общее мнение, что традиционные судебные механизмы правовой защиты не предусматривают надлежащего решения проблемы споров в трансграничной электронной торговле и что решение, предусматривающее оперативное урегулирование трансграничных споров и обеспечение исполнения вынесенных по ним решений, заключается в создании глобальной системы урегулирования споров в режиме онлайн для большого объема споров на мелкие суммы между самими коммерческими структурами и между коммерческими структурами и потребителями. Подчеркивалось также, что трансграничные споры в электронной торговле, на которые в ближайшие годы будет приходиться значительная часть претензий, требуют создания специальных механизмов, использование которых не влечет за собой возникновение затрат, задержек и бремени, несоизмеримых с экономической выгодой от сделки. Было признано, что при создании системы, которая будет отвечать потребностям всех заинтересованных сторон и учитывать культурные, правовые и лингвистические различия, возникает много проблем.

В пункте 16 того же документа (A/CN.9/706) были отмечены преимущества концепции ясного и достаточного уведомления, предпочитаемой потребителями, и возможности использовать набор правил без необходимости ссылки на какую-либо одну внутреннюю правовую систему:

16. Упоминались некоторые варианты регулирования для дальнейшего развития европейских законов о защите потребителей и договорного права, в том числе урегулирование споров в режиме онлайн. Одним из наиболее подходящих путей, как отмечалось, была бы разработка факультативного инструмента для урегулирования споров в операциях между коммерческими структурами и потребителями (получившего название "синяя кнопка"). Предлагаемая система урегулирования споров в режиме онлайн "синяя кнопка" не будет применяться автоматически. Эта процедура будет приниматься по договоренности сторон. Например, продавец может разместить на веб-сайте интернет-магазина значок, указывающий, что клиент (будь то потребитель или кто-либо еще) может дать свое согласие, щелкнув компьютерной мышкой на "синюю кнопку", на применение основных и процессуальных правовых принципов, содержащихся в факультативном документе, к сделке между сторонами. Участники

коллоквиума пояснили, что принятие такой интерактивной процедуры будет способствовать оперативному и экономичному урегулированию споров на основе договоренности сторон и тем самым устранил необходимость решения сложных проблем, как, например, те, что связаны с юрисдикцией и действующим законодательством.

В пункте 76 записки Секретариата, озаглавленной "Урегулирование споров в режиме онлайн применительно к трансграничным электронным коммерческим сделкам" (A/CN.9/WG.III/WP.105), от 13 октября 2010 года было указано:

76. Арбитражные разбирательства проводятся в соответствии с применимыми нормами материального и процессуального права, которые могут быть согласованы сторонами или же установлены иным образом. **Решение вопроса об определенности в отношении применимого права может быть рассмотрено в документе по международному УСО.**

В пунктах 101 и 103 доклада Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) о работе ее двадцать второй сессии (Вена, 13-17 декабря 2010 года) (A/CN.9/716) от 17 января 2011 года было также отмечено:

101. Многие делегации поддержали подход, связанный с использованием принципов справедливости, кодексов поведения, единообразных общих норм или сводов основных положений – учитывая необходимость обеспечения высокой степени защиты прав потребителей – в качестве основы урегулирования дел, позволяющей избежать сложных проблем, которые могут возникнуть при толковании норм, касающихся применимого права. В этой связи было упомянуто Соглашение между ГБД и "Консьюмерз интернэшнл". **Было отмечено, что в любом случае большинство дел, рассматриваемых в рамках УСО, можно урегулировать на основе условий договора без большой необходимости прибегать к использованию сложных правовых принципов и что любые разработанные для УСО нормы должны быть простыми, оперативными и гибкими.** Некоторые делегации охарактеризовали эту необходимость как заключающуюся в разработке свода общих правовых принципов, применимых к ограниченной и основанной на фактах системе, которая позволит избежать возникновения вопросов применимого права и юрисдикции.

103. Было высказано мнение о том, что Секретариат может представить Рабочей группе на одном из будущих заседаний варианты по вопросу применимого права с учетом высказанных в ходе обсуждения мнений и что следует также рассмотреть вопрос о том, какие промежуточные меры могут применяться в период до завершения работы по материально-правовым положениям.

В пункте 115(a) того же документа было также указано:

115. **Рабочая группа просила Секретариат, при условии наличия ресурсов, подготовить для одного из будущих заседаний следующее:**

а) **проект общих процессуальных правил для УСО, в том числе с учетом следующего: виды исков, которые будут регулироваться УСО**

(многочисленные трансграничные сделки с низкой стоимостью между КС-КС и КС-П); возбуждение процедуры онлайн; предупреждение сторон о наличии какого-либо соглашения в отношении урегулирования спора, которое могло быть заключено во время заключения договора; этапы процесса урегулирования споров – включая переговоры, согласительную процедуру и арбитраж; **описание материально-правовых принципов, включая принципы равенства, при принятии решений по делам и вынесении арбитражных решений;** рассмотрение процессуальных вопросов, таких как представительство и язык разбирательства; применение Нью-Йоркской конвенции, как это обсуждалось выше; ссылка на правила других систем УСО; изложение вариантов в надлежащих случаях;

В пункте 52 доклада Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) о работе ее двадцать третьей сессии (Нью-Йорк, 23-27 мая 2011 года) (A/CN.9/721) от 3 июня 2011 года было также отмечено:

52. Широкую поддержку получило предложение о замене нынешней формулировки пункта 4 [статьи 1 проекта процессуальных правил] следующей формулировкой:

"Настоящие Правила предназначены для использования в сочетании с системой урегулирования споров в режиме онлайн, которая включает следующие документы, прилагаемые к настоящим Правилам в качестве приложений и являющиеся частью настоящих Правил:

- a) материально-правовые нормы урегулирования дел;
- b) руководящие указания для поставщиков услуг УСО и арбитров;
- c) минимальные требования для поставщиков услуг УСО и арбитров, включая общие стандарты и форматы сообщений, а также аккредитацию и контроль качества; и
- d) механизм трансграничного приведения в исполнение решений".

В пункте 8 записки Секретариата, озаглавленной "Урегулирование споров в режиме онлайн применительно к трансграничным электронным коммерческим сделкам: проект процессуальных правил" (A/CN.9/WG.III/WP.112), от 28 февраля 2012 года было отмечено, что проект преамбулы к процессуальным правилам гласит теперь следующее:

1. Правила ЮНСИТРАЛ по урегулированию споров в режиме онлайн ("Правила") предназначены для использования в отношении значительного числа небольших по стоимости трансграничных сделок, совершаемых с использованием электронных средств связи.

2. Правила предназначены для использования в сочетании с системой урегулирования споров в режиме онлайн, которая включает следующие документы, [прилагаемые к Правилам в качестве приложения и] являющиеся частью Правил:

- [a) руководящие указания и минимальные требования для поставщиков услуг по урегулированию споров в режиме онлайн;]

[b) руководящие указания и минимальные требования для нейтральных сторон;]

[c) **материально-правовые нормы урегулирования споров;**]

[d) механизм трансграничного приведения в исполнение решений;]

[...];

В пункте 21 доклада Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) о работе ее двадцать четвертой сессии (Вена, 14-18 ноября 2011 года) (A/CN.9/739) от 21 ноября 2011 года было отмечено, что при рассмотрении вопроса о разработке этих документов:

21. Рабочая группа рассмотрела вопрос о том, следует ли дополнить правила отдельными документами в качестве приложений или же положения таких документов должны быть включены в другие самостоятельные тексты (пункт 53 документа A/CN.9/721). После обсуждения было достигнуто согласие снять квадратные скобки вокруг формулировки "прилагаемые к Правилам в качестве приложений и являющиеся частью Правил" и перейти к обсуждению содержания документов, перечисленных в пункте 2. Было отмечено, что перечень этих документов не носит исчерпывающего характера и что в него могут быть добавлены дополнительные документы.

Таким образом, в настоящее время планируется разработать четыре сопроводительных документа к процессуальным правилам.

III. Основные принципы глобальной системы УСО

Ниже приведен перечень тех основных принципов, которые служили ориентирами при разработке предложения, изложенного в части IV настоящей записки:

1) в отношении системы УСО необходимо признать, что на сегодняшний день не существует другой альтернативы для эффективного и результативного урегулирования споров, возникающих в связи с многочисленными трансграничными электронными сделками низкой стоимости;

2) система УСО будет функционировать только в том случае, если она будет простой, эффективной, результативной, прозрачной и справедливой. Только такая система будет пользоваться доверием продавцов и покупателей (включая потребителей), что позволит им заключать многочисленные трансграничные электронные сделки низкой стоимости, с которыми в ином случае сопряжены риски, препятствующие заключению продавцами и покупателями таких сделок. Для обеспечения надлежащего уровня доверия к этой системе в процессе ее разработки необходимо иметь в виду, что и продавцам и покупателям нужна гарантия защиты их интересов. Если же в системе интересы продавцов или покупателей не учитываются или защищаются ненадлежащим образом, то она просто не будет функционировать;

3) **простота и эффективность достигаются за счет минимального возможного числа исключений из сферы применения.** Система, которая строится на основе обмена электронными сообщениями и компьютерного анализа, вряд ли позволит использовать определяющие критерии, требующие участия человека для надлежащего толкования, или применять сложные определения, разработанные для разграничения типов сторон в споре. Как уже неоднократно признавалось Комиссией и Рабочей группой III, проведение различий не только между сделками с участием только коммерческих структур и сделками с участием коммерческих структур и потребителей, но и между самими торговцами и потребителями вызывает и практические, и теоретические трудности. См. пункт 256 доклада Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли, A/65/17, от июля 2010 года; пункт 37 доклада Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) о работе ее двадцать третьей сессии (Нью-Йорк, 23-27 мая 2011 года), A/CN.9/721, от 3 июня 2011 года;

4) **для достижения простоты, эффективности и результативности система УСО должна быть автономной и не должна предусматривать необходимости ссылки на действующие в соответствующей стране нормы международного частного права.** Единая система, учитывающая различия между внутренними нормами международного частного права, будет выдавать несопоставимые результаты, поскольку они будут зависеть от таких факторов, как местоположение сторон и необходимость определения "места" заключения сделки. Это создаст сложности в работе системы, которые не должны возникать. Кроме того, на международном уровне пока не существует четкого понимания того, как следует определять соответствующие аспекты применимого внутреннего права (например, исходя из правовых норм страны заключения договора, страны происхождения, страны назначения или принципа наиболее тесных связей). Проще говоря, залогом **эффективности и действенности** системы является отказ от кажущегося разумным подхода, согласно которому для защиты более слабой стороны в трансграничных электронных сделках большого объема и низкой стоимости могут быть использованы нормы международного частного права;

5) **эффективность, результативность и прозрачность системы УСО достигаются за счет поощрения урегулирования споров на основе принятия обязывающего решения.** Не имеет особого смысла создавать систему урегулирования споров, допускающую повторное судебное разбирательство по делу, в отношении которого уже принято решение. Однако это не имеет ничего общего с вопросом о сохранении возможности обращения во внутренние суды или использовании других механизмов урегулирования споров, связанных с исками, не подпадающих под сферу охвата системы УСО (См. принцип 9 ниже.);

6) **для обеспечения эффективности, результативности и прозрачности системы УСО необходимо, чтобы она позволяла поставщикам услуг УСО включать в нее автоматические методы приведения в исполнение решений** (например, методы возврата платежа по платежным картам или автоматическое возмещение платежа).

7) для обеспечения **прозрачности и справедливости** необходимо, чтобы сторона трансграничной сделки большого объема и низкой стоимости была

ясным образом уведомлена о возможности урегулирования споров и отдельной возможности по своему усмотрению не участвовать в сделке в том случае, если соответствующая сторона решит отказаться от предложенных процедур урегулирования споров.

8) для обеспечения **справедливости** система УСО должна быть **разработана таким образом, чтобы государства могли согласиться с тем, что система сама по себе является простой, эффективной, результативной и прозрачной.** В том случае, если государства изначально соглашались с тем, что система урегулирования споров направлена на обеспечение надлежащей защиты более слабой стороны, то в действующих нормах международного частного права, направленных на защиту "более слабых" сторон от несправедливых процедур, нет необходимости. Таким образом справедливость системы сама по себе является высшим критерием простоты, эффективности, действенности и прозрачности, необходимых для замены защитительных норм международного частного права. Если государства придут к выводу о том, что система отвечает этим критериям, то система снимет необходимость в "защитительных" нормах международного частного права и позволит обеспечить такую защиту потребителя (и других сторон), которая обычно предусматривается такими нормами внутреннего права. Это как раз один из тех случаев, когда применение единой системы правил на комплексной основе оказывается намного лучше, чем применение внутренних норм международного частного права или внутренних норм, направленных на защиту потребителей. **Простота, эффективность, результативность и прозрачность могут быть достигнуты только в том случае, если существует одна автономная система, практически не предусматривающая возможности отхода от ее использования за счет применения норм внутреннего права.**

9) для достижения простоты и результативности уже на начальном этапе материально-правовые принципы, подлежащие применению в рамках процедур УСО, должны быть увязаны с конкретным ограниченным набором основанных на фактических данных исков, которые могут быть заявлены, и конкретным ограниченным набором испрашиваемых средств удовлетворения, которые могут быть оценены. Существующие системы УСО в отношении сделок, заключаемых в режиме онлайн, свидетельствуют о том, что большинство споров, возникающих из электронных сделок большого объема и низкой стоимости, связаны с незначительным, ограниченным набором исков и средств правовой защиты. Более сложные вопросы и иски (например, связанные с нанесенными телесными повреждениями, косвенными убытками и взысканием задолженности) следует исключить из сферы охвата системы УСО. См. пункты 18-19 и 76 доклада Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме онлайн) о работе ее двадцать четвертой сессии (Вена, 14-18 ноября 2011 года) (A/CN.9/739) от 21 ноября 2011 года.

IV. Предложение относительно включения материально-правовых принципов в формы, которые будут помещены в приложения к статье 4 проекта процессуальных правил

A. Нынешний проект статьи 4 процессуальных правил

Статья 4 проекта процессуальных правил гласит следующее (включая изменения, внесенные по результатам сессии Рабочей группы в ноябре 2011 года):

Проект статьи 4 (Начало процедуры)

"1. Истец направляет поставщику услуг УСО уведомление в соответствии с формой, содержащейся в приложении А. Уведомление должно сопровождаться, насколько это возможно, всеми документами и другими доказательствами, на которые опирается истец, или ссылками на них.

2. После этого поставщик услуг УСО [оперативно][незамедлительно] направляет это уведомление ответчику.

3. Ответчик направляет поставщику услуг УСО ответ на уведомление в соответствии с формой, содержащейся в приложении В, в течение [семи (7)] календарных дней с момента получения уведомления. Ответ должен сопровождаться, насколько это возможно, всеми документами и другими доказательствами, на которые опирается истец, или ссылками на них.

4. Процедура УСО считается начатой в день получения поставщиком услуг УСО на платформе УСО уведомления, указанного в пункте 1.

[5. Ответчик может в ответ на уведомление, направленное истцом, направить иск в отношении той же оспариваемой сделки [или тех же фактических обстоятельств], которая[-ые] указана[-ы] заявителем в уведомлении [с участием того же поставщика услуг УСО] ("встречный иск").]. Встречный иск должен возбуждаться не позднее [семи (7)] календарных дней [после направления ответчику [получения ответчиком] уведомления о первом иске]. [Встречный иск рассматривается в рамках процедуры УСО вместе с [первым требованием][уведомлением истца].]

Приложение А

В уведомлении указываются:

а) имя и указанный электронный адрес истца и представителя истца (если таковой имеется), уполномоченного действовать от имени истца в рамках процедуры УСО;

б) имя и электронный адрес ответчика и представителя ответчика (если таковой имеется), которые известны истцу;

- c) основания, на которых заявляется иск;
- d) любые решения, предлагаемые для урегулирования спора;
- e) заявление о том, что истец согласен участвовать в процедуре УСО [, или, если это применимо, заявление о том, что стороны договорились прибегнуть к процедуре УСО в случае возникновения между ними любого спора];
- f) заявление о том, что истец в настоящее время не обращается в отношении ответчика к другим средствам правовой защиты в связи со сделкой, являющейся предметом спора;
- g) местонахождение истца;
- [h) предпочтительный язык процедуры;]
- i) подпись истца и/или представителя истца в электронной форме, включая любые другие методы идентификации и удостоверения подлинности;
- [...]

Приложение В

В ответе указываются:

- a) имя и указанный электронный адрес ответчика и представителя ответчика (если таковой имеется), уполномоченного действовать от имени ответчика в рамках процедуры УСО;
- b) ответ на заявление и утверждения, содержащиеся в уведомлении;
- c) любые решения, предлагаемые для урегулирования спора;
- [d) заявление о том, что ответчик согласен участвовать в процедуре УСО];
- e) заявление о том, что ответчик в настоящее время не обращается в отношении истца к другим средствам правовой защиты в связи со сделкой, являющейся предметом спора;
- f) местонахождение ответчика;
- [g) предпочтительный язык процедуры;]
- h) подпись ответчика и/или представителя ответчика в электронной форме, включая любые другие методы идентификации и удостоверения подлинности;
- [...]"

В. Предложение

Рассматриваемое в настоящем документе предложение заключается в том, чтобы направлять иски в систему УСО путем заполнения соответствующих форм и ограничить виды исков, которые могут быть заявлены, и виды средств

правовой защиты, которые могут быть предоставлены в системе УСО. Таким образом та или иная сторона электронной сделки может подать иск, заполнив требуемую форму. Поскольку в этой форме будут четко перечислены все виды исков, которые могут быть заявлены, и все средства правовой помощи, которые могут быть запрошены, то ее цель заключается в том, чтобы:

- 1) четко определить подлежащие применению материально-правовые нормы путем перечисления возможных исков и средств правовой защиты;
- 2) устранить необходимость ссылки на дополнительные материально-правовые нормы, помимо тех, которые предусматриваются при использовании форм;
- 3) избежать необходимости ссылки на применимые правовые нормы, помимо тех, которые предусмотрены системой, поскольку иски или средства правовой защиты, не указанные в формах, не нужно будет рассматривать; и
- 4) ясно указать (не принимая к рассмотрению другие иски или запросы средств правовой защиты), что средства правовой защиты, которые не предусмотрены в этих формах, не могут быть предоставлены в рамках системы УСО и, следовательно, для их получения следует использовать другие методы урегулирования споров.

Ниже изложены некоторые из проектов возможных форм, которые планируется включить в качестве приложений к статье 4 проекта процессуальных правил. Они ни в коем случае не носят исчерпывающий характер. В них содержатся предлагаемые формы исков, которые направляются покупателем товаров или приобретателем услуг. В них также включены предлагаемые формы исков, которые может направить продавец в ответ на такие иски. ** В ходе более подробного анализа может выясниться, что полнотекстовые проекты возможных форм ответов могут и не потребоваться покупателям, поскольку в зависимости от вида иска и испрашиваемого удовлетворения, отмеченного истцом-продавцом, число возможных ответов обязательно уменьшится. На этом этапе поставщику услуг УСО, возможно, необходимо будет предоставить некоторую свободу суждения при определении того, каким образом будет даваться ответ, и как функционирует непосредственно его система.

В качестве альтернативы в приложениях к статье 4 можно перечислить возможные иски и доступные средства правовой защиты в рамках данной системы, позволив каждому поставщику услуг УСО разрабатывать свои собственные формы, соответствующие этому перечню (и ограничиваемые им). Тем самым будет обеспечено аналогичное практическое применение материально-правовых норм по каждому возможному виду иска и каждому доступному виду испрашиваемого удовлетворения - на основе включения в статью 4 процессуальных правил.

Преимущество такого подхода по сравнению с отдельным сводом материально-правовых принципов заключается в том, что он позволяет обеспечить полную автономность системы, исключив необходимость заполнения каких-либо пробелов в том или ином своде материально-правовых

принципов, для чего может потребоваться ссылка на внутреннее законодательство через нормы применимого права. Благодаря этому подходу из системы УСО мог бы быть исключен целый ряд более сложных вопросов (например, о необходимости каких-либо специальных или различных правил в отношении потребительских сделок, об излишних затруднениях, возникающих при обращении к нормам применимого права в рамках системы, которая призвана быть простой).

Приложение А1

Иск, заявляемый покупателем, выступающим в качестве истца

а) Информация об истце (покупателе)

личные данные покупателя, указанные изначально при покупке в момент заключения сделки:

адрес электронной почты для целей направления уведомлений в ходе процедур УСО:

имя представителя истца (если таковой имеется), уполномоченного действовать от имени истца в рамках процедуры УСО (включая электронный адрес представителя, если он отличается от указанного выше):

б) имя и электронный адрес ответчика и представителя ответчика (если таковой имеется), которые известны истцу;

с) номер заказа, дата покупки и другая имеющаяся информация о сделке, в отношении которой возник спор

д) источник соглашения для представления в целях урегулирования спора в режиме онлайн

е) претензия и испрашиваемое удовлетворение

1) если сделка состояла в продаже товаров, заполните данный раздел:

А) Иск, заявляемый покупателем товаров, выступающим в качестве истца

Истец (покупатель) должен отметить один (и только один) из пунктов следующего перечня:

- 1) ___ я не получил(а) товар(ы)
- 2) ___ я получил(а) товары, но только после _____ (дата), когда они должны были быть доставлены. Дата фактической доставки _____.
- 3) ___ я получил(а) товары в установленный срок, но (отметить только один из нижеперечисленных подпунктов):
 - a) ___ это было совершенно не то, что я заказывал(а)
 - b) ___ товар имел не тот
___ размер
___ цвет
___ (другое: пояснить _____)
 - c) ___ товар имел неполную комплектацию
 - d) ___ при первом использовании выяснилось, что товар имеет следующий брак:

 - e) ___ этот товар является другим вариантом или другой моделью, чем указанные в заключенном договоре
 - f) ___ товар был описан как аутентичный, однако на деле товар таковым не оказался
 - g) ___ товар не имел некоторых важных компонентов или свойств, о чем не было упомянуто в договоре
 - h) ___ товар был поврежден в процессе доставки
 - i) ___ покупатель получил неверные количество/объем товаров
- 4) ___ я отменил(а) покупку, но плата за нее все равно была с меня взыскана
- 5) ___ я оплатил(а) товары, однако по вине продавца плата была взыскана несколько раз, вместо одного раза
- 6) ___ я не покупал(а) товары, но плата за них все равно была с меня взыскана

В) Испрашиваемое истцом-покупателем товаров удовлетворение:

Истец (покупатель) должен отметить один (и только один) из пунктов следующего перечня:

- 1) ___ требую возместить мне в полном объеме денежную сумму, уплаченную мной ответчику (продавцу) и обязуюсь вернуть ответчику (продавцу) любые полученные от него товары
- 2) ___ хотел(а) бы получить товары, изначально заказанные у ответчика(продавца)
- 3) ___ хотел(а) бы, чтобы ответчик (продавец) отремонтировал полученные мною товары и обеспечил надлежащий уровень качества заказанных мною товаров
- 4) ___ хотел(а) бы оставить товары у себя и получить от ответчика(продавца) возмещение части покупной цены в сумме _____ (что представляет сумму, которую я переплатил(а) за товары, учитывая фактическое качество полученных товаров)

С) Подпись истца (или представителя истца, указанного выше) в электронной форме [включая любые другие методы идентификации и удостоверения подлинности]

Дата: _____

2) Если сделка состояла в продаже услуг, то заполните данный раздел:

А) Иск, заявляемый покупателем услуг, выступающим в качестве истца

Истец (покупатель) должен отметить один (и только один) из перечисленных пунктов из следующего перечня:

- 1) ___ я не получил(а) никаких услуг
- 2) ___ я получил(а) услуги, но только после _____ (дата), когда они должны были быть оказаны. Дата фактического оказания услуг _____.
- 3) ___ я получил(а) услуги в установленный срок, но (отметьте только один из перечисленных ниже подпунктов):
 - a) ___ это было совершенно не то, что я заказывал(а)
 - b) ___ полученные услуги были ненадлежащего качества, поскольку:

4) ___ я отменил(а) покупку до оказания услуг, но плата за них все равно была с меня взыскана

- 5) ___ я оплатил(а) услуги, однако по вине продавца плата была взыскана несколько раз вместо одного раза
- 6) ___ я не приобретал(а) эти услуги, однако плата с меня все равно была взыскана

В) Испрашиваемое истцом-покупателем услуг удовлетворение:

Истец (покупатель) должен отметить один (и только один) из пунктов следующего перечня:

- 1) ___ требую полностью вернуть мне уплаченную мною ответчику(продавцу) денежную сумму
- 2) ___ хотел(а) бы получить от ответчика(продавца) изначально заказанные услуги
- 3) ___ хотел(а) бы получить дополнительные услуги, с тем чтобы полученные мною услуги в точности соответствовали объему услуг, указанному в договоре
- 4) ___ хотел(а) бы сохранить полученные услуги и требую от ответчика(продавца) возмещения части покупной цены в сумме _____ (что представляет сумму, которую я переплатил(а) за услуги, учитывая фактическое качество полученных услуг)

Подпись истца (или представителя истца, указанного выше) в электронной форме [включая любые другие методы идентификации и удостоверения подлинности]:

Дата: _____

Приложение В1

Ответ, направляемый продавцом, выступающим в качестве ответчика

а) Информация об ответчике(продавце)

ФИО и адрес:

адрес электронной почты для целей направления уведомлений в ходе процедур УСО:

имя представителя ответчика, уполномоченного действовать от имени ответчика в рамках процедуры УСО (включая электронный адрес представителя, если он отличается от указанного выше):

б) Ответ на иск и изложение позиции в отношении испрашиваемого средства правовой защиты

А. Если сделка состояла в продаже товаров, то заполните данный раздел:

Ответ ответчика, являющегося продавцом товаров:

Ответчику(продавцу) будет предоставлена возможность ответить только на тот пункт иска, который истец(покупатель) отметил как нарушение условий договора. Таким образом ответчику необходимо будет ответить только на один из следующих вариантов, и он должен будет выбрать только один ответ из возможных перечисленных вариантов ответа на соответствующий пункт:

Если истец(покупатель) выбрал следующее:

1) ___ я не получил(а) товар(ы)

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

1) ___ заказанный товар был доставлен/отправлен покупателю _____(дата)

2) ___ просьба подождать еще несколько дней, заказанный товар отправлен вам _____(дата)

3) ___ заказанный товар не был доставлен, и стоимость покупки будет полностью возмещена

Если истец(покупатель) выбрал следующее:

2) __ я получил(а) товары, но только после _____(дата), когда они должны были быть доставлены. Дата фактической доставки _____.

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

1) __ заказанный товар был доставлен/отправлен покупателю _____ (дата). Установленный договором срок был соблюден ___/не был соблюден __ (отметить один вариант).

Если истец(покупатель) выбрал следующее:

3) __ я получил(а) товары в установленный срок, но (отметить только один из нижеперечисленных подпунктов):

a) __ это было совершенно не то, что я заказывал(а)

b) __ товар имел не тот

__ размер

__ цвет

__ (другое: пояснить _____)

c) __ товар имел неполную комплектацию

d) __ при первом использовании выяснилось, что товар имеет следующий брак: _____

e) __ этот товар является другим вариантом или другой моделью, чем указанные в заключенном договоре

f) __ товар был описан как аутентичный, однако на деле товар таковым не оказался

g) __ товар не имел некоторых важных компонентов или свойств, о чем не было упомянуто в договоре

h) __ товар был поврежден в процессе перевозки

i) __ покупатель получил неверные количество/объем товаров

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:**Если истец(покупатель) выбрал следующее:**

4) __ я отменил(а) покупку, но плата за нее все равно была с меня взыскана

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

Если истец(покупатель) выбрал следующее:

5) __я оплатил товары, однако по вине продавца плата была взыскана несколько раз вместо одного раза

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

Если истец(покупатель) выбрал следующее:

6) __ я не покупал товары, но плата за них все равно была с меня взыскана

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

Испрашиваемое ответчиком-продавцом товаров средство правовой защиты: ответчик(продавец) должен выбрать один (и только один) из пунктов следующего перечня:

Если истец(покупатель) выбрал следующее:

1) __ требую возместить мне в полном объеме денежную сумму, уплаченную мной ответчику (продавцу) и обязуюсь вернуть ответчику (продавцу) любые полученные от него товары

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

Если истец (покупатель) выбрал

2) __ хотел(а) бы получить товары, изначально заказанные у ответчика(продавца)

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

Если истец (покупатель) выбрал

3) __ хотел(а) бы, чтобы ответчик (продавец) отремонтировал полученные мною товары и обеспечил надлежащий уровень качества заказанных мною товаров

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

Если истец (покупатель) выбрал

4) __ хотел(а) бы оставить товары у себя и получить от ответчика(продавца) возмещение части покупной цены в сумме _____ (что представляет сумму, которую я переплатил(а) за товары, учитывая фактическое качество полученных товаров)

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:

d) __ ответчик-продавец согласен участвовать в процедуре УСО;

f) __ ответчик-продавец в настоящее время не обращается в отношении истца к другим средствам правовой защиты в связи со сделкой, являющейся предметом спора;

Подпись ответчика (или представителя ответчика, указанного выше) в электронной форме [включая любые другие методы идентификации и удостоверения подлинности]:

Дата: _____

Если истец(покупатель) выбрал

3) __ хотел(а) бы, чтобы ответчик (продавец) отремонтировал полученные мною товары и обеспечил указанное при покупке уровень качества товара

**То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов:
Если истец (покупатель) выбрал**

4) __ хотел(а) бы оставить товары у себя и получить от ответчика(продавца) возмещение части покупной цены в сумме _____ (что представляет сумму, которую я переплатил(а) за товары, учитывая фактическое качество полученных товаров)

То ответчик(продавец) должен отметить один из следующих вариантов

d) __ ответчик- продавец согласен участвовать в процедуре УСО;

f) __ ответчик-продавец в настоящее время не обращается в отношении истца к другим средствам правовой защиты в связи со сделкой, являющейся предметом спора;

Подпись ответчика (или представителя ответчика, указанного выше) в электронной форме [включая любые другие методы идентификации и удостоверения подлинности]:

Дата: _____

Приложение А2

Иск, заявленный продавцом, выступающим в качестве истца

а) Информация об истце(продавце)

ФИО и адрес:

адрес электронной почты для целей направления уведомлений в ходе процедур УСО:

имя представителя истца (если таковой имеется), уполномоченного действовать от имени истца в рамках процедуры УСО (включая электронный адрес представителя, если он отличается от указанного выше):

- b) **имя и электронный адрес ответчика и представителя ответчика (если таковой имеется), которые известны истцу;**

- c) **номер заказа, дата покупки и другая имеющаяся информация о сделке, в отношении которой возник спор**

- d) **источник соглашения для представления в целях урегулирования спора в режиме онлайн**

- e) **Иск и испрашиваемое удовлетворение**

- 1) **если сделка состояла в продаже товаров, заполните данный раздел:**

A) Претензия истца-продавца товаров

Истец (продавец) должен отметить один (и только один) из следующих перечисленных пунктов:

- 1) ___ я не получил платы за поставленные товары
2) ___ я получил только ___ от покупной цены, составляющей _____.

B) Испрашиваемое истцом-продавцом товаров средство правовой защиты:

Истец (продавец) должен отметить один (и только один) из следующих перечисленных пунктов:

- 1) ___ требую оплатить неуплаченную часть покупной цены
2) ___ требую возврата товаров в исходном состоянии

2) Если сделка состояла в продаже услуг, то заполните данный раздел:

А) Претензия истца-поставщика услуг:

Истец (продавец) должен отметить один (и только один) из следующих перечисленных пунктов:

- 1) ___ я не получил(а) платы за предоставленные услуги
- 2) ___ я получил(а) только _____ от общей стоимости, составляющей _____.

В) Испрашиваемое истцом-продавцом услуг удовлетворение:

Истец (продавец) должен отметить один (и только один) из следующих перечисленных пунктов:

- 1) ___ требую оплаты неуплаченной части стоимости оказанных услуг
- 2) ___ хотел(а) бы получить альтернативное удовлетворение

 Подпись истца (или представителя истца, указанного выше) в электронной форме [включая любые другие методы идентификации и удостоверения подлинности]:

Дата: _____

Приложение В2

Ответ, направляемый продавцом, выступающим в качестве ответчика

а) Информация об ответчике(покупателе)

личные данные покупателя, предоставленные изначально при покупке в момент заключения сделки:

адрес электронной почты для целей направления уведомлений в ходе процедур УСО:

имя представителя истца, уполномоченного действовать от имени истца в рамках процедуры УСО (включая электронный адрес представителя, если он отличается от указанного выше):

b) Ответ на претензию и изложение позиции в отношении испрашиваемого средства правовой защиты

A. Если сделка состояла в продаже товаров, то заполните данный раздел:

Ответ, направляемый ответчиком-покупателем товаров

A) Ответ, направляемый ответчиком-покупателем товаров

Ответчик(покупатель) должен отметить один(и только один) из пунктов следующего перечня:

- 1) ___ я уплатил(а) покупную цену полностью
- 2) ___ готов(а) доплатить неуплаченную часть покупной цены
- 3) ___ полагаю, что не обязан(а) доплачивать неуплаченную часть покупной цены по следующей причине:

2) Если сделка состояла в продаже услуг, то заполните данный раздел:

A) Претензия ответчика-покупателя услуг:

Ответчик(покупатель) должен отметить один(и только один) из следующих перечисленных пунктов:

- 1) ___ я уплатил(а) покупную цену полностью
- 2) ___ готов(а) доплатить неуплаченную часть покупной цены
- 3) ___ полагаю, что не обязан(а) доплачивать неуплаченную часть покупной цены по следующей причине:

Подпись ответчика (или представителя ответчика, указанного выше) в электронной форме [включая любые другие методы идентификации и удостоверения подлинности]:

Дата: _____
