



ОПЫТ РАЗРЕШЕНИЯ ОНЛАЙН-СПОРОВ И ПРИМЕНЕНИЕ В ОТЕЧЕСТВЕННОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ.

Саидова Нигора Акмаловна

Магистрант Ташкентского государственного
юридического университета

E-mail: nigosh.saidi@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.8049435>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 12-June 2023 yil

Ma'qullandi: 15-June 2023 yil

Nashr qilindi: 17-June 2023 yil

KEY WORDS

Тенденция развития
электронной коммерции
наблюдается и в
Узбекистане, в последние
годы, наблюдается рост
маркетплейсов и интернет-
площадок, среди них такие
как, Zoodmall, Uzum,
Wildberries, Yandex и другие.
Так, согласно,
международной

ABSTRACT

Глобальное развитие Интернета и IT технологий, стало толчком нового этапа в международно-договорных отношениях, эти отношения в нынешнее время возникают дистанционно в Интернет среде, трансграничный барьер исчез и сегодняшнему участнику предпринимательского оборота продажа или покупка товара из конца мира при этом находясь в другом конце земного шара не является проблемой. Электронной коммерции является неотъемлемой частью прогресса и при этом подлежит тщательному изучению.

Глобальное развитие Интернета и IT технологий, стало толчком нового этапа в международно-договорных отношениях, эти отношения в нынешнее время возникают дистанционно в Интернет среде, трансграничный барьер исчез и сегодняшнему участнику предпринимательского оборота продажа или покупка товара из конца мира при этом находясь в другом конце земного шара не является проблемой. Электронной коммерции является неотъемлемой частью прогресса и при этом подлежит тщательному изучению. Главной особенностью трансграничной электронной коммерции, является то что, вся делопроизводство (оферта-акцепт, заказ товаров и услуг (работ), оформление договоров, заключение контрактов и т.д.) происходит посредством интернета ресурсов, дистанционно это в свою очередь дает большое преимущество для участников электронной коммерции. Само развитие цифровых технологий становится толчком, к внедрению новых форм договоров, так называемые электронными договорами и способов дистанционных расчетно-платежных систем.

Тенденция развития электронной коммерции наблюдается и в Узбекистане, в последние годы, наблюдается рост маркетплейсов и интернет-площадок, среди них такие как, Zoodmall, Uzum, Wildberries,

Yandex и другие. Так, согласно, международной консалтинговой компании KPMG, объем рынка Узбекистана в 2021 году составил \$168 млн, и по расчетам KPMG, рынок страны приближается к стадии активного роста, и к концу текущего года его объем составит \$264 млн, а к 2025 году достигнет \$783 млн» [1].

Стоит отметить, что электронная коммерция — это не просто история экономического успеха. Это форма торговли, которое радикально изменило наши взгляды на покупки. История развития онлайн-торговли показывает, что революция в сфере онлайн торговли началось в секторе B2C (от бизнеса к клиенту) именно в этом сегменте, когда американский фанат купил диск своей любимой группы в интернет-магазине и оплатил своей кредитной картой. Изучение материалов, касающейся электронной коммерции показывает, что на сегодняшний день широкое развитие получило и торговля B2B (бизнес бизнесу).

Актуальность электронной коммерции заключается в том, что с возникновением новой сферы торговли возникают и новые правовые вопросы, требует разработки новых нормативно-правовых актов для решения возникающих проблем в электронной торговле.

Наряду с расширением рынка электронной коммерции и развитием цифровизации онлайн-торговля становится всё более актуальной. В данной статье рассмотрим основные понятия «электронной коммерции», споры, возникающие в электронной коммерции и формы их урегулирования.

Так, в первую очередь, необходимо дать определение понятию «электронная коммерция». В научной литературе имеется множество понятий, и анализ научной зарубежной литературы показывает, что имеется несколько понятий «электронной коммерции». К примеру, российский ученый Л.А.Брагина трактует электронную коммерцию следующим образом, «коммерческая деятельность в любой сфере бизнеса, осуществляемую с помощью информационных и телекоммуникационных технологий и систем» [2]. В нормативно-правовых актах Соединенных Штатов Америки: “Electronic commerce (e-commerce) is any transaction completed over a computer-mediated network that involves the transfer of ownership or rights to use goods or services. Computer-mediated networks are electronically linked devices that communicate interactively over network channels” [3], то есть «электронная коммерция – это любые транзакции (сделки) посредством интернет коммуникаций, включающий в себя обмен информацией в интерактивном режиме через коммуникационные каналы» (перевод автора).

В то же время, используются различные терминологии для определения электронной коммерции, некоторые авторы считают, что целесообразным является называть это электронной торговлей или электронным бизнесом.

В законодательных актах Республики Узбекистан, а именно в Законе Республики Узбекистан «Об электронной коммерции» статье 3 говорится, что электронной коммерцией является купля-продажа товаров (работ, услуг), осуществляемая в соответствии с договором, заключаемым с использованием информационных систем (далее — договор в электронной коммерции)[4].

Таким образом, образом электронная коммерция – это купля-продажа товара (услуг) осуществляемый через информационные системы, и при этом если заключен договор.

В современном мире торговые отношения через интернет, то есть электронная торговля, постепенно становятся атрибутом повседневной жизни. Многие из нас сегодня дистанционно покупают нужные товары, получая все на дом с помощью службы доставки. Электронная коммерция по своей скорости и себестоимости стала более эффективным инструментом торговли, нежели традиционный способ, так как все операции теперь можно проводить в онлайн-режиме.

На сегодняшний день развитие цифровизации, внедряется во все сферы жизни человечества, об этом свидетельствует развитие и электронной коммерции. Так, согласно статистическим данным аналитического агентства Digital Commerce 360, в 2021 г. объём покупок на 100 крупнейших мировых онлайн-площадках (49 из которых находятся в США) составил около 3,23 трлн долл., что равняется 65% объёма мирового рынка e-commerce. При этом за 2021 г. валовые продажи товаров через маркетплейсы выросли на 18%. [5]

К примеру, крупнейшая в мире однодневная онлайн-распродажа «Global Shopping Festival», состоявшаяся 11 ноября 2016 г., принесла 120,7 млрд юаней (17,79 млрд дол.) всего за 24 ч на платформах электронной торговли «Alibaba» (в основном на сайтах B2C «Tmall.com» и C2C «Taobao Marketplace»). Платформы сгенерировали 657 млн заказов на доставку и охватили 235 стран и регионов [6].

Вместе с тем, стоит подчеркнуть, что с увеличением количества сделок в электронной торговле возросло и количество онлайн-споров, и недовольство клиентов, которые не получили свои заказы своевременно, с дефектом или не получили вообще. Этот активный рост онлайн-торговли привёл к потребности разработки механизмов разрешения электронных споров, которое повлекло за собой и коренные изменения и в юридической науке. Так, как традиционные методы разрешения споров стали неактуальными и неэффективными, не могли решить споры быстро и эффективно и затягивалось время, не могли справиться с большим объёмом мелких споров. И здесь, стал актуальным вопрос разработки эффективного, беспристрастного механизма, который мог бы рассматривать и решать множество споров одновременно. В науке отмечается, что основной особенностью рассмотрения споров, связанных с результатами интеллектуальной деятельности, является то, что они разрешаются до суда, путем обращения к нарушителю (в том числе проблема размещения противоправного контента). [7]

На сегодняшний день существует несколько видов и форм онлайн урегулирования споров. Изучение опыта стран с развитой электронной коммерцией показало, что есть такие средства для разрешения споров, как Онлайн-урегулирование споров или на английском часто встречается как ODR — online dispute resolution – это онлайн разрешение споров и подразумевается как иное пространство для разрешения споров, от начала и до конца, с соблюдением основных принципов надлежащей правовой процедуры [8].

В целом онлайн-урегулирование споров включает несколько этапов: проведение переговоров между сторонами, медиация и арбитраж. По мнению экспертов, онлайн-урегулирование споров появилась в результате слияния альтернативного разрешения споров и применения информационных технологий. Так как на тот момент количество споров росло, а традиционные методы разрешения споров не могли

справиться объемом и отсутствие возможности регулирования трансграничных споров, дало развитие данному виду урегулирования споров.

В чем заключаются преимущества урегулирования споров альтернативным способом или онлайн-разрешения споров? Основным преимуществом разрешения споров онлайн является, в первую очередь, экономия времени, то есть возможность разрешить возникший конфликт на месте. К примеру, онлайн-разрешение споров в AliExpress занимает от 3-х дней до 1 месяца, для сравнения судебные разбирательства много затратны и могут длиться месяцами, порой и несколько лет. Второй особенностью онлайн разрешения споров является возможность проведения переговоров с участием двух сторон с возможностью заключения «мирового соглашения» без вовлечения третьей стороны. А также при этом каждая «конфликтующая» сторона имеет возможность самостоятельно контролировать данный процесс. В-третьих, преимущество данного вида разрешения споров заключается в её простоте, то есть любой человек, который даже не разбирается в праве может спокойно обратиться в службу и подать в так называемый «онлайн суд», так как в платформе пошагово расписаны технические моменты подачи жалоб.

В-четвертых, мало затратность разрешения споров онлайн в электронной коммерции, особенно актуально при осуществлении электронных торгов, и отсутствие жёстких рамок по осуществлению доказательств. А также можно назвать еще возможность выбора судьи, или независимого арбитра. Несмотря на вышеуказанные преимущества есть и некоторые недостатки в данной системе. Так, при разрешении онлайн споров существует угроза технических сбоев или возникновения сбоев в интернет-соединении, и потеря в последствии переговоров или переписок. Во-вторых, онлайн-урегулирование споров предусматривает разрешение более лёгких вопросов, однако существуют некоторые ограничения в разрешении сложных споров, требующих квалифицированного и профессионального юридического вмешательства. Вместе с тем здесь необходимо упомянуть некоторые аспекты культурных особенностей сторон спора и есть риск возникновения недопонимания контекста.

В целом существует множество преимуществ и недостатков в сфере разрешения онлайн-споров, некоторые ученые скептически оценивают данную форму урегулирования споров. Так, американский ученый Дженифер Конрад считает, что необходимо создать законодательство для поддержки рынков. Вместо этого правительство (Китая в его примере) фактически передало юридические функции, такие как обеспечение исполнения контрактов и предотвращение мошенничества, доверенным компаниям [13]. Однако китайские учёные не разделяют мнение американского автора и утверждали китайские авторы, этот механизм соответствует характеристикам и потребностям онлайн-транзакций, разрешает множество споров в сфере онлайн-транзакций с низкой стоимостью, которые не только поддерживают стабильность и доверие к платформам «Alibaba», но и помогают защитить законные интересы сторон [14]

Следует отметить, что онлайн урегулирование споров может быть полезным инструментом в электронной коммерции, где покупатели и продавцы могут находиться в разных странах. Однако, следует учитывать вышеперечисленные ограничения и недостатки. Для успешного решения споров через онлайн платформы

необходимо обеспечить максимальную конфиденциальность, доступ к всей необходимой информации и доказательствам, а также проводить обучение сотрудников и участников процесса, чтобы они могли учитывать культурные особенности и контекст сторон спора.

На сегодняшний день онлайн-урегулирование споров (ОУС) используется со стороны многих торговых площадок eBay, AliExpress, Amazon. При каждом маркетплейсе имеются специальные центры разрешения онлайн-споров. К примеру, в AliExpress при возникновении спора можно обратиться в специальный отсек «Спор», который находится в личном кабинете каждого пользователя интернет-площадки. В начале спора покупатель и продавец обмениваются сообщениями и файлами (видео или фотографии, доказывающие поломку товара), оценивается примерный ущерб и стороны приходят к решению, либо частичный возврат денег, как бы компенсация, нанесенного ущерба, в случае если покупатель не получил товар, то полный возврат средств. Но, в случае если, стороны не смогли договориться о предмете спора, то здесь подключается сотрудник данной платформы-арбитр. Аналогичным образом разрешаются споры и на платформе PayPal. Механизм разрешения споров на площадке eBay отличается от вышеупомянутых, здесь действует центр разрешения конфликтов eBay (EBay Resolution Center). Так как, eBay Resolution Center (Центр разрешения конфликтов eBay) является неотъемлемой частью одноименного сайта электронной торговли. eBay ежегодно решает более 60 миллионов споров в области электронной коммерции посредством данного центра [9]. Данный показатель свидетельствует о том, что данный способ разрешения споров развивается активно и позволяет быстро, эффективно и на месте решать возникшие споры, иногда и без участия третьей стороны.

Вместе с тем, хотелось бы отметить, механизм разрешения споров маркетплейса Taobao, который улучшается из года в год. В данной электронной торговле существует 4 способа разрешить онлайн-спор в соответствии с регламентами «Taobao»:

- а) переговоры между сторонами;
- б) вмешательство Службы поддержки потребителей «Таобао» (Taobao Consumer Service Intervening);
- в) система общественного контроля (Public Review system);
- г) онлайн-отчет (Report online) [10].

При возникновении споров, покупатель может выбрать одну из способов разрешения конфликта, предлагающие варианты разрешения, как ведение переговоров между продавцом и покупателем, обращение в центр службы поддержки клиентов. А также одна из необычных инструментов и набирающая популярность способ – система общественного контроля, когда в данном «онлайн-суде» могут принимать участие присяжные, которые слушают обе стороны и выносят свой вердикт. Здесь необходимо подчеркнуть, что для создания всей данной системы разрешения онлайн-споров имеется и законодательная база, так согласно статье 63 Закона КНР «Об электронной торговле» даёт разрешение операторам электронной торговли создавать механизмы и инструменты для разрешения онлайн споров [11].

Теперь рассмотрим ситуацию с маркетплейсами в Узбекистане, хотелось бы

отметить, что в стране также активно начали развиваться местные маркетплейсы, среди них Uzum, Zoodmall, Olx, а также множество телеграмм и инстаграм каналов, где осуществляется электронная торговля. Какова ситуация в Узбекистане с разрешением и онлайн урегулированием споров?

Изучение законодательства Республики Узбекистан по разрешению споров по электронной коммерции показало, что не упоминается использование онлайн-сервисов по разрешению споров. Однако, при разрешении споров, связанных с дефектом, заводским браком или неполучением товара ссылаются на статьи 13 и 14 Закона Узбекистана «О защите прав потребителей». К примеру, в маркетплейсе Zoodmall имеется специальный отдел по разъяснению сути политики возврата и возмещения товара с дефектом. При возникновении спора на счет качества товара, данная электронная площадка указывает четкий алгоритм действий, необходимо зайти на номер заказ, подтвердить получение и написать свой отзыв или претензии и можно подать на возврат. То есть, идет аналогичный процесс, как и в китайских маркетплейсах, необходимо предоставить доказательства, в виде фото или видео. Заявка рассматривается в течение 2-3-х дней. Несмотря на то, что электронная торговля является относительно молодой областью в стране, она также набирает популярность и сталкивается с некоторыми проблемами:

- во-первых, в законодательстве Республики Узбекистан не имеются статьи, касательно разрешения онлайн споров. В статье 28 Закона «Об электронной коммерции» от 31.12.2022 года, отмечается, что «Споры в области электронной коммерции разрешаются в порядке, установленном законодательством», то есть не предусматривает разрешений споров онлайн, лишь через суд. Но данный способ разрешения споров будет затяжным и не привлекательным для развития электронной коммерции.

- во-вторых, не осведомленность населения при осуществлении онлайн-покупок возможности возврата или возмещение полного или частичного ущерба. Хотя во многих онлайн-магазинах открыто заявляется, что «Товар возврату не подлежит», что также не закономерно.

- в-третьих, не развитость электронных технологий в отдаленных районах, упор делается только на большие города.

Таким образом, следует заключить, что электронная торговля является относительно молодой и быстро развивающейся сферой в стране. С развитием электронной торговли будут расти и споры в данной сфере, в связи с этим, целесообразным является обширное изучение опыта стран гигантов электронной торговли и адаптировать их под наше национальное законодательство. А также необходимо:

- внедрение и рассмотрение альтернативных методов разрешения споров. В данной сфере предпринимаются меры, в частности Президентом Республики Узбекистан был подписан Указ «О мерах по коренному совершенствованию правовой и институциональной защиты прав потребителей» в программе мер указано «Внесение предложений по созданию и функционированию онлайн-сервисов досудебного урегулирования споров путем изучения и обобщения зарубежного опыта досудебной защиты прав потребителей»[12];

- проведение разъяснений о правах и возможностях населения в сфере электронной торговли;

- развитие информационных технологий.

Итак, развитие, некоторых аспектах и опережающее развитие национальной электронной коммерции требует и развитие нормативного правового регулирования. В связи с этим целесообразным является изучение, обобщение и разработка инструментов для имплементации в законодательства Республики Узбекистан передового опыта зарубежных стран.

References:

1. Брагин Л. А. и др. Электронная коммерция //М.: ИД «Форум. – 2012. (1. Bragin L. A. et al. E-commerce //Moscow: Publishing house "Forum. - 2012.)
2. С.Поляков, аналитическая статья «Что делает Узбекистан одним из самых перспективных телеком-рынков на постсоветском пространстве», //Курсив, 31 марта 2023 (2. S.Polyakov, analytical article «What makes Uzbekistan one of the most promising telecom markets in the post-Soviet space», //Italics, March 31, 2023)URL: <https://uz.kursiv.media/2023-03-30/uzbekistanskij-rynok-telekoma/>
3. Measuring Electronic Business Definitions, Underlying Concepts, and Measurements Plans. Government of the United States of America. 13.10.1999 // <http://www.ecommerce.gov/ecomnews/e-def.html>.
4. Закон Республики Узбекистан «Об электронной коммерции», № 385 от 22 мая 2015 г., ст.3 (4. The Law of the Republic of Uzbekistan «On Electronic Commerce», No. 385 of May 22, 2015, Article 3)
5. «Открытый журнал» о мировом рынке элеткронной коммерции URL: <https://journal.open-broker.ru/investments/mirovoj-rynok-e-commerce/> (Open journal about the global electronic commerce market)
6. Juanjuan Z. Chapter 10. On China Cross-Border Online Dispute Settlement MechanismFollowing UNCITRAL Tnodr and Alibaba Experience // UNCITRAL Emergence Conference.
7. URL:https://www.wgtn.ac.nz/data/assets/pdf_file/0004/1642594/10-juanjuan.pdf
8. Горбунова Е. Эксперты обсудили будущее онлайн-урегулирования IP-споров // Адвокатская газета. (Gorbunova E. Experts discussed the future of online settlement of IP disputes // Advocate newspaper) URL: <https://www.advgazeta.ru/novosti/eksperty-obsudili-budushchee-onlayn-uregulirovaniya-ip-sporov/> (дата обращения: 26.05.2022)
9. J.A. García Alvaro, “Online Dispute Resolution: Uncharted Territory” [2003] 7 Vindobona Journal of International Commercial Law and Arbitration 175, 180.
10. Гарантия возврата денег eBay (eBay Money Back Guarantee) // eBay. URL: <http://pages.ebay.com/ru/ru-ru/help/policies/money-back-guarantee.html#reimbursement1> (дата обращения: 15.05.2018 г.).
11. Е.П. Ермакова. Онлайн-разрешение споров на китайской платформе электронной торговли, Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (E.P. Ermakova. Online dispute resolution on the Chinese e-commerce platform, the Territory of New Opportunities. Bulletin of the Vladivostok State University of Economics and Service.). 2022. Т. 14, № 3. С. 125
12. E-Commerce Law of the People’s Republic of China URL:

https://ipkey.eu/sites/default/files/documents/resources/PRC_E-Commerce_Law.pdf

13. УП-5817 Республики Узбекистан “О мерах по коренному совершенствованию правовой и институциональной системы защиты прав потребителей”, от 11 сентября 2019 г., (Presidential decree of the Republic of Uzbekistan «On measures to radically improve the legal and institutional system of consumer protection», dated September 11, 2019) URL: <https://lex.uz/docs/4508446>

14. Conrad J. China’s ‘People’s Courts’ Resolve Online Disputes at Tech Firms. WIRED. 1-18-22. URL: <https://www.wired.com/story/china-peoples-courts-resolve-online-disputes-techfirms/>

15. Juanjuan Z. Chapter 10. On China Cross-Border Online Dispute Settlement Mechanism Following UNCITRAL Tnodr and Alibaba Experience. UNCITRAL Emergence Conference. URL: https://www.wgtn.ac.nz/_data/assets/pdf_file/0004/1642594/10-juanjuan.pdf

