План  
Введение   
**1 Определения онлайн-урегулирования споров   
1.1 Альтернативные определения онлайн-урегулирования споров**  
**2 Процедуры онлайн-урегулирования споров   
2.1 Судебные процедуры онлайн   
2.1.1 Интернет-арбитраж  
  
2.2 Альтернативное урегулирование споров онлайн   
2.2.1 Автоматизированные переговоры  
2.2.2 Помощь в переговорах**  
**3 Практика онлайн-урегулирования споров   
3.1 Онлайн-урегулирование споров в США  
3.2 Онлайн-урегулирование споров в Европейском Союзе  
3.3 Онлайн-урегулирование споров в Азии**  
**4 Национальные и международные организации в сфере онлайн-урегулирования споров**  
**5 Программное обеспечение для процедур онлайн-урегулирования споров**  
**Список литературы**

Введение

Онлайн-урегулирование споров (англ. *Online dispute resolution (ODR)*) — совокупность методов урегулирования споров (конфликтов) с применением Интернет-технологий. Западными юристами и практиками ODR рассматривается как онлайн-эквивалент методов альтернативного урегулирования споров (ADR), включающих в себя переговоры , медиацию, Третейский суд, или сочетание этих трех подходов. Внедрение инновационных технологий, включая Интернет-технологии, позволяет значительно расширить возможности этих традиционных процедур.

Онлайн-урегулирование может быть применено для разрешения широкого спектра проблем — от межличностных споров, в том числе потребительских споров (C2C), до межгосударственных конфликтов[1]. Большой потенциал онлайн-урегулирование имеет для разрешения конфликтов в сфере электронной коммерции[2].

Наибольшее распространение онлайн-урегулирование споров имеет в США. По данным на 2003 год, из 76 сайтов организаций, оказывающих эти услуги, 43 приходилось на США, 4 — на Канаду, 20 — на Европу, 5 -на Австралию, и 4 — на другие страны[3].

1. Определения онлайн-урегулирования споров

Онлайн-урегулирование споров (ОУС) — процедуры, появившиеся как синергетический эффект от взаимодействия между методами альтернативного урегулирования споров и информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ). ОУС возникли как метод разрешения споров, возникавших в процессе взаимодействия различных людей и организаций в Интернете, для которых традиционные средства урегулирования споров оказывались неэффективными. ИКТ, внедряемые в процедуры урегулирования конфликтов, американские исследователи Кац и Рифкин назвали «Четвертой стороной»[4]: в дополнение к двум (или более) участникам конфликта и третьей нейтральной стороны (медиатора), технологии выступают в качестве четвертого участника процесса. «Четвертая сторона» может быть использована для решения многих задач, повышающих эффективность процеса урегулированя конфликта и снижения стоимости урегулирования, таких как упорядочение информации, назначение встреч, контроль расписания, автоматическая рассылка по электронной почте, блокирование нежелательной информации (например, нецензурной брани).

1.1. Альтернативные определения онлайн-урегулирования споров

В настоящее время для онлайновые методы урегулирования конфликтов в англоязычной практике обозначаются различными терминами, что нередко приводит к путанице, особенно для тех, кто не знаком с этим направлением альтернативного урегулирования споров. В частности, используются следующие формулировки:

* Интернет-разрешение споров — (англ. *Internet Dispute Resolution (iDR)*)
* Электронное разрешение споров — (англ. *Electronic Dispute Resolution (eDR)*)
* Электронное альтернативное урегулирование споров — (англ. *Electronic ADR (eADR)*)
* Онлайновое альтернативное урегулирование споров — (англ. *Online ADR (oADR)*).

Наиболее используемымым англоязычным термином в последние годы является «онлайн-урегулирование споров» (англ. ***Online dispute resolution (ODR)***). Неясно, приведёт ли развитие ИКТ к выделению онлайн-урегулирования споров (ОУС) в самостоятельное направление (дисциплину), или же ОУС будет оставаться не более чем инструментом для офлайновых процедур альтернативного урегулирования споров. Наиболее перспективным представляется рассматривать ОУС как междисцисплинарную сферу разрешения споров.

Технологии онлайн-урегулирования споров могут быть применены к различным процедурам урегулирования -как к судебным, так и альтернативному урегулированию споров.

2. Процедуры онлайн-урегулирования споров

Судебные процедуры онлайн Интернет-арбитраж Альтернативное урегулирование споров онлайн

Автоматизированные переговоры

Помощь в переговорах

3. Практика онлайн-урегулирования споров

3.1. Онлайн-урегулирование споров в США

Процедуры онлайн-урегулирования споров в США применяются с 1996 года[5] и получили широкое распространение, особенно в урегулировании споров по поводу распределения доменных имен. Самым наглядным примером является Политика разрешения споров в области доменных имён (англ. *Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy, (UDRP)*), разработанная ICANN. UDRP представляет собой прозрачный глобальный процесс онлайн-урегулирования споров, который позволяет владельцам торговых марок эффективно бороться с киберсквоттингом. UDRP используется для разрешения споров между владельцами товарного знака и теми, кто зарегистрировал доменное имя в недобросовестных целях (с целью перепродажи либо незаконного использования репутации торговой марки). Компании, использующие UDRP, добились успеха в более чем 30 тысячах споров по поводу доменных имён. Это положительно сказывается на развитии электронной коммерции, поскольку способствует росту уверенности клиентов из-за снижения количества мошеннически зарегистрированных доменных имен.

В США в 2001 году вступил в силу единый закон о медиации (Uniform Mediation Act), который по факту объединил 2,500 различных законов, регулировавших процедуры медиации в разных штатах.

3.2. Онлайн-урегулирование споров в Европейском Союзе

Европейская комиссия разработала Европейскую Процедуру урегулирования малых претензий (ESCP), которая вступила в силу для всех членов Европейского Союза с января 2009[6]. Эта процедура предусмотрена для разрешения трансграничных споров, в которых размер претензий не превышает 2 тысяч евро. Согласно ESCP, урегулирование осуществляется в письменной форме при использовании информационно-коммуникационных технологий (электронная почта, видеоконференций и т. д.)[7]. Положения ESCP является рекомендательными, а не директивными, и государства-члены ЕС разрабатывают собственные правовые нормы онлайн-урегулирования споров. Тем не менее, ESCP задает определенную рамку, которая будет способствовать внедрению онлайновых судебных процедур, а также повышать в целом уровень доверия к альтернативному урегулированию споров.

3.3. Онлайн-урегулирование споров в Азии

В Индии процедуры онлайн-урегулирования споров находятся на зачаточном этапе, но использование их постепенно приобретает популярность. С принятием в 2000 году Закона об информационных технологиях (англ. *Information Technology Act*) электронная коммерция и технологии электронного правительства в Индии обрели правовую основу. Были внесены изменения в арбитражное законодательство, и теперь индийский закон об арбитраже 1996 гармонизирован со стандартами модели UNCITRAL, а гражданский процессуальный кодекс 1908 года модифицирован в плане введения процедур альтернативного урегулирования споров.

4. Национальные и международные организации в сфере онлайн-урегулирования споров

* Национальный центр технологий и разрешения споров[8];
* Министерство торговли США и Федеральная комиссия США по торговле;
* Канадская рабочая группа по электронной коммерции и потребителям[9];
* Австралийский национальный консультативный совет по альтернативному разрешению споров(NADRAC)[10];
* Альянс за глобальный бизнес[11];
* Глобальный бизнес-диалог по электронной коммерции;
* Международная организация потребителей;
* Европейский союз потребителей (BEUC);
* Международная торговая палата (ICC);
* Американская ассоциация юристов[12].

5. Программное обеспечение для процедур онлайн-урегулирования споров

Ведущим поставщиком программных решений для процедур онлайн-урегулирования споров до настоящего времени была американская компания SquareTrade, которая в 2000 году вывела на рынок свой первый онлайновый сервис для разрешения конфликтов между участниками рынка электронной коммерции[13]. Первым клиентом этой компании стал известный онлайновый аукцион eBay, впоследствии SquareTrade заключила контракты на предоставление услуг онлайн-урегулирования споров с рядом других игроков рынка электронной коммерции — Amazon.com, Cutchfield, eCost, Buy.com, Woot, Vanns, Abt и другими. Сервисы SquareTrade не содержали опций для урегулирования споров между пользователями и владельцами eBay, и предназначались только для урегулирования споров между продавцами и покупателями eBay. Решения SquareTrade предлагают два уровня разрешения споров: помощь в переговорах и медиация. За последние несколько лет с помощью сервисов SquareTrade было разрешено несколько миллионов споров в 120 странах на 5 языках[14].

На рынок выходят другие разработчики специализированого программного обеспечения для процедур ODR, в частности, компания Qualtrust[15].

Кац и Винг описывают используемую National Mediation Board программу STORM (Simple Tools for Online Resolution and Mediation)[5].

Список литературы:

1. <www.odr.info> Национальный центр технологий и урегулирования конфликтов, практические стандарты  (англ.)
2. L. Bygrave, «Online Dispute Resolution- What it Means for Consumers». Paper presented at a conference entitled ‘Domain Name Systems and Internet Governance’ Grace Hotel, Sydney, (7 May 2002) p. 2.
3. Мелисса Тайлер, Ди Бретертон, Анализ ODR-сайтов  (англ.)
4. [книга|автор=Ethan Katsh, Janet Rifkin, M. Ethan Katsh|заглавие=Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace|место=New York, NY, USA|издательство=John Wiley & Sons, Inc.|год=|2001|ISBN= 0787956767
5. http://www.odr.info/toledo%20article%20katshandwing.pdf/ Этан Кац, Ли Винг. Десять лет решения конфликтов онлайн: взгляд в прошлое и конструирование будущего  (англ.)
6. Regulation 861/2007/EC of the European Parliament and of the Council of 11 July 2007 establishing a European Small Claims Procedure O. J. (L. 199) 1.
7. http://www.adr.eu/\_inc/en/resource/press\_release\_pilot.pdf
8. odr.info — NCTDR
9. Industry Canada Site — Electronic Commerce
10. NADRAC
11. http://www.iccwbo.org/home/e\_business/word\_documents/3rd%20Edition%20Global%20Action%20Plan.pdf
12. American Bar Association — Defending Liberty, Pursuing Justice
13. Getting to Yes — Online! SquareTrade’s Online Dispute Resolution Service
14. UNECE Forum on ODR 2003
15. http://www.qualatrust.com/index.html/

Источник: http://ru.wikipedia.org/wiki/Онлайн-урегулирование\_споров