

Онлайн-урегулирование споров, возникающих из правоотношений с участием потребителей: российская и зарубежная практика

В.Р. Бабенкова¹, А.Н. Сурков¹, А.П. Фоков²

¹ Юго-Западный государственный университет
ул. 50 лет Октября, д. 94, г. Курск 305040, Российская Федерация

² Пекинский университет
Ихэюань Роуд, 5, район Хайдянь, Пекин 100871, Китайская Народная Республика

✉ e-mail: viktorina.babenkova@yandex.ru

Резюме

Актуальность. Категория онлайн-споров приобретает особое значение в условиях фактического саморегулирования отношений, возникающих при заключении договоров в цифровой среде. Проблема неэффективности традиционного порядка разрешения массовых потребительских споров в электронной коммерции до настоящего времени не имеет своего разрешения. В России становление системы онлайн-разрешения споров находится в самом начале, в связи с чем сравнение законодательных подходов и практик разрешения споров на таких платформах, как Taobao, Wildberries и в онлайн-суде представляется актуальным и практически значимым.

Целью является установление правовых особенностей системы онлайн-урегулирования споров с участием потребителей, возникающих при приобретении товаров (услуг) на маркетплейсах в России и зарубежных странах и выработка рекомендаций по ее совершенствованию.

Задачи включают: определение современного состояния и правовой основы ODR в России; выявление передового опыта Китайской Народной Республики на примере платформы Таобао, проведение сравнения моделей онлайн-урегулирования споров и формулирование рекомендаций по развитию рассматриваемого направления.

Методология. Статья выполнена на основе диалектического метода познания, а также методов анализа, описания, обобщения, формально-юридического, системного, сравнительно-правового методов.

Результаты. Определено, что российская система ODR характеризуется фрагментарностью, отсутствием единого законодательного регулирования и недостаточной эффективностью внутренних процедур маркетплейсов. Выявлены особенности успешных зарубежных моделей, включая технологизацию, стандартизацию процедур и вовлечение пользовательского сообщества.

Вывод. Необходимо создание государственного онлайн-сервиса-коммулятора, обеспечение независимости арбитража и преодоление системных барьеров для развития ODR. Только комплексный подход позволит создать эффективный механизм защиты прав потребителей в цифровой среде.

Ключевые слова: онлайн-урегулирование споров; маркетплейс; онлайн-платформа; защита прав потребителей.

Конфликт интересов: Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

Для цитирования: Бабенкова В.Р., Сурков А.Н., Фоков А.П. Онлайн-урегулирование споров, возникающих из правоотношений с участием потребителей: российская и зарубежная практика // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: История и право. 2025. Т. 15, № 6. С. 43–53. <https://doi.org/10.21869/2223-1501-2025-15-6-43-53>.

Поступила в редакцию 03.11.2025

Принята к публикации 01.12.2025

Опубликована 25.12.2025

© Бабенкова В.Р., Сурков А.Н., Фоков А.П., 2025

Online dispute resolution arising from legal relationships involving consumers: Russian and foreign practice

Victoria R. Babenkova^{1✉}, Alexander N. Surkov¹, Anatoly P. Fokov²

¹ Southwest State University

50 Let Oktyabrya Str 94, Kursk 305040, Russian Federation;

²Peking University

5 Yiheyuan Road, Haidian District, Beijing 100871, People's Republic of China

✉e-mail: viktorina.babenkova@yandex.ru

Abstract

Relevance. The category of online disputes is becoming particularly important in the context of *de facto* self-regulation of relations arising from the conclusion of contracts in the digital environment. The problem of the ineffectiveness of the traditional procedure for resolving mass consumer disputes in e-commerce has not yet been resolved. In Russia, the development of an online dispute resolution (ODR) system is in its infancy, and therefore a comparison of legislative approaches and practices for resolving disputes on platforms such as Taobao, Wildberries and the Online Court appears to be relevant and practically significant.

The purpose is to establish the legal features of the online dispute resolution system involving consumers arising from the purchase of goods (services) on marketplaces in Russia and abroad and to develop recommendations for its improvement.

The objectives include determining the current state and legal basis of ODR in Russia, identifying the best practices of the People's Republic of China using the example of the Taobao platform, comparing online dispute resolution models, and formulating recommendations for the development of this area.

Methodology. The article is based on the dialectical method of cognition, as well as methods of analysis, description, generalization, formal-legal, systemic, and comparative-legal methods.

Results. It is determined that the Russian ODR system is characterized by fragmentation, lack of unified legislative regulation and insufficient effectiveness of internal procedures of marketplaces. The features of successful foreign models are revealed, including tecnification, standardization of procedures and involvement of the user community.

Conclusion. It is necessary to create a state-owned online switchboard service, ensure the independence of arbitration and overcome systemic barriers to the development of ODR. Only an integrated approach will make it possible to create an effective mechanism for protecting consumer rights in the digital environment.

Keywords: online dispute resolution; marketplace; online platform; consumer rights protection.

Conflict of interest: The Authors declare the absence of obvious and potential conflicts of interest related to the publication of this article.

For citation: Babenkova V.R., Surkov A.N., Fokov A.P. Online dispute resolution arising from legal relationships involving consumers: Russian and foreign practice. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Istoriya i pravo = Proceedings of the Southwest State University. Series: History and Law.* 2025;15(6):43–53. (In Russ.) <https://doi.org/10.21869/2223-1501-2025-15-6-43-53>.

Received 03.11.2025

Accepted 01.12.2025

Published 25.12.2025

Введение

Институт защиты прав потребителей, как один из самых динамически развивающихся в условиях цифровизации и формирования платформенной экономики, претерпевает существенные изменения в связи все с большим и большим распространением электронной торговли.

И если в европейских странах процесс урегулирования споров в онлайн начался более 15 лет назад¹, то в нашей стране он

¹ Cortes P., Lodde A.R. Consumer dispute resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-Court Redress (March 24, 2014) // *Maastricht Journal of European and Comparative Law.* 2014. No. 1.

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия История и право / *Proceedings of the Southwest State University. Series: History and Law.* 2025;15(6):43-53

находится на зачаточном уровне. Примечательно, что Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации», который вступит в силу с 1 октября 2026 г., в соответствии со ст. 1 определяет «правовые основы платформенной экономики в Российской Федерации и регулирует отношения, возникающие между операторами посреднических цифровых платформ, их партнерами, пользователями и иными лицами в связи с продажей товаров, выполнением работ, оказанием услуг»¹, не содержит в себе «основ» онлайн-урегулирования споров с участием потребителей. Статья 14 вышеназванного закона формулирует некий «прообраз» рассмотрения жалоб (разрешение споров) на посреднической цифровой платформе только между оператором и партнером или владельцем пункта выдачи, игнорируя потребителя.

Действительно, цифровая трансформация общества кардинально изменила модели потребительского поведения, сместив значительную часть торговли в онлайн-пространство. Катализатором этого процесса в России стала пандемия COVID-19, продемонстрировав преимущества и результативность продажи товаров и оказания услуг посредством сети Интернет. Ввиду этого современная экономика характеризуется стремительным ростом объема интернет-транзакций. По данным Росстата, оборот розничной торговли в России за первое полугодие 2025 г. вырос за год на 2,1%, до 28,88 трлн рублей. Объем интернет-торговли стал на 36% больше и составил

примерно 5,3 трлн рублей². Маркетплейсы, как ключевые игроки электронной коммерции, стали основными площадками для совершения покупок, что закономерно привело к росту количества потребительских споров.

В этих условиях классический порядок разрешения споров посредством обращения в судебные инстанции зачастую оказывается неэффективным. Споры с участием потребителей, связанные с онлайн-покупками, часто характеризуются однотипностью требований и относительно небольшой суммой иска, что делает судебное разбирательство экономически нецелесообразным, в первую очередь для потребителя, несмотря на все правовые дополнительные гарантии, предоставленные ему законодательством. Это обуславливает актуальность развития механизмов разрешения споров онлайн «Online dispute resolution» (далее – ODR), которые позволяют разрешать конфликты быстро, дистанционно и с минимальными издержками. Кроме того, как отмечают зарубежные исследователи, системы разрешения онлайн-споров (ODR) «играют важную роль не только в упрощении транзакций, но и в том, как продавцы контролируют качество продукции»³, должны снизить затраты потребителей на судебные расходы и, как следствие, нагрузку на суды⁴. Внедрение онлайн-разрешения споров способно не

URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2414098 (дата обращения: 30.10.2025).

¹ Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации: Федер. закон от 31 июля 2025 г. № 289-ФЗ // Собр. законодательства Российской Федерации. 2025. № 31, ст. 4643.

² Офлайн не конкурирует с онлайн // Коммерсантъ. 2025. 29 авг. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/7992126> (дата обращения: 28.10.2025).

³ Hu B., Lee W.K. Rushed justice: The value of fast-track dispute systems on second-hand platforms // SSRN Electronic Journal. 2025. August 27. URL: <https://ssrn.com/ab-stract=5411086> (дата обращения: 30.10.2025).

⁴ Schmidt-Kessen M.J., Nogueira R., Cantero Gamito M. Success or Failure? - Effectiveness of Consumer ODR Platforms in Brazil and in the EU // Copenhagen Business School, CBS LAW Research Paper. 2019. No. 19-17. URL: <https://ssrn.com/abstract=3374964> (дата обращения: 30.10.2025). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3374964>

только повысить доступность правосудия в целом, но и особо благоприятно сказаться на положении социально уязвимых групп. Технологический формат позволяет устранить целый ряд барьеров, таких как: географическая удаленность или ограничения мобильности; нарушения зрения или слуха; языковые трудности [1, с. 199].

Методология

Исследование выполнено на основе диалектического метода научного познания. Сравнительно-правовой метод использовался для выявления законодательных моделей онлайн-урегулирования споров в зарубежных государствах с целью выявления положительного опыта, пригодного для российского правопорядка, использование которого способствовало бы развитию защиты прав потребителей в онлайн-среде, а также с целью определения пределов допустимого заимствования наиболее эффективных юридико-технических решений. Общенаучные методы анализа, описания, обобщения позволили получить релевантные результаты и выводы о специфике онлайн-урегулирования споров на электронных торговых площадках, выделить особенности, им присущие. Структурирование полученных результатов и выводов осуществлялось на основе системного метода. Формально-юридический метод применялся при изучении содержания законодательных актов, содержащих в себе элементы правового регулирования онлайн-урегулирования споров с участием потребителей в цифровой среде.

Результаты и их обсуждение

Развитие электронной коммерции создает устойчивую тенденцию к росту числа жалоб потребителей. В то же время отечественная система онлайн-разрешения потребительских споров на маркетплейсах находится на этапе формирования, сочетая элементы саморегуляции и первые шаги государственного регулирования.

Права и свободы человека, провозглашенные в ст. 2 Конституции Российской Федерации высшей ценностью, обеспечиваются различными способами их защиты, включающими самозащиту и защиту государственными органами – судами (ст. 45, 46). В целях разгрузки судов и оптимизации судопроизводства законодатель интегрировал в правовое поле альтернативный механизм – процедуру медиации, регламентированную Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». В условиях стремительной цифровизации общественных отношений и расширения онлайн-взаимодействия особую актуальность приобретает вопрос адаптации медиации к цифровой среде. Несмотря на существующую законодательную базу, институт медиации в целом остается невостребованным в России, а сфера досудебного урегулирования споров с участием потребителей в формате «онлайн» фактически отсутствует.

В научной доктрине, как отмечают Е.А. Гринь и С.В. Кобылинская, сформировалось несколько подходов к определению споров, разрешаемых с использованием цифровых технологий [2, с. 44]. Среди них:

- Electronic alternative dispute resolution (eADR) – электронное альтернативное разрешение споров;
- Internet Dispute Resolution (iDR) – разрешение споров в сети Интернет;
- Online Dispute Resolution (oADR) – альтернативное разрешение споров в сети Интернет в режиме онлайн.

Наибольшее распространение получила концепция ODR, которая, по признанию зарубежных ученых, «выполняет двойную функцию: разрешает споры между B2C-компаниями и повышает доверие потребителей к рынку электронной коммерции»¹. Универсальная структура

¹ Dal Pubel L. Boosting consumer trust: odr and structural assurance in B2c E-commerce // SSRN Electronic Journal. 2025. June 24. URL:

медиации, предполагающая взаимодействие сторон спора и нейтрального посредника, является органичной основой для ее реализации в цифровом формате, что открывает значительные перспективы для развития гибких и доступных механизмов защиты прав в условиях цифровой экономики.

К тому же ключевой проблемой, подрывающей эффективность традиционной судебной защиты, является низкая стоимость среднего чека покупки на маркетплейсе [3, с. 48]. В частности, средний чек в российской электронной торговле в 2024 г. составил в среднем 1,4 тыс. руб., сократившись на 6% по сравнению с 2023 г. и на 20% по сравнению с 2022 г.¹

Как верно отмечает Е.В. Вавилин: «...не каждый покупатель или продавец согласится на само судебное разбирательство длительностью в несколько месяцев, несение дополнительных затрат, связанных с оплатой государственной пошлины (пусть и сравнительно небольшой) и услуг представителя, в целях защиты и восстановления его нарушенных прав, поскольку это не будет отвечать принципу эффективности, под которым в праве понимается такое сочетание способов и правовых средств в процессе осуществления прав и обязанностей, при котором правовая цель достигается при минимальных издержках с максимальной полнотой» [4]. Совокупные временные и финансовые издержки многократно превышают цену иска. Для судебной системы рассмотрение дел с незначительной ценой иска также экономически нецелесообразно.

Вышеуказанная проблема сигнализирует об отсутствии выработанной системы разрешения споров онлайн-способом и законодательства, регламентирующего ее должное правовое закрепление.

<https://ssrn.com/abstract=5317581> (дата обращения: 30.10.2025).

¹ Маркетплейсы перешли на доступное // Коммерсантъ. 2024. 17 сент. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/7159763> (дата обращения: 28.10.2025).

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования споров. В научной литературе рассматриваемый подход неоднократно становился предметом критики [5]. Вместе с тем, как указано в п. 33 постановления Пленума Верховного Суда от 22 июня 2021 г. № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства», несмотря на отсутствие в Законе о защите прав потребителей обязанности по досудебному урегулированию спора, такая обязанность может быть предусмотрена в специальных законах, регулирующих отношения с потребителями в определенных сферах, например, обращение к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, предусмотренное Федеральным законом от 4 июня 2018 г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», или направление претензии по договорам об оказании услуг связи, перевозки пассажира и багажа внутренним водным транспортом (п. 4 ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи», п. 1 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 7 марта 2001 г. № 24-ФЗ).

Формирование системы урегулирования споров онлайн за рубежом проходило постепенно, на что указывает пример масштабной судебной реформы в Великобритании [6]. Так, в 2016 г. был создан онлайн-суд, названный «Суд ее Величества онлайн» (HRMC). Основная юрисдикция данного суда охватывает гражданско-правовые споры с ценой иска, не превышающей 25 000 фунтов, которые подлежат разрешению через механизмы онлайн-урегулирования споров (ODR) [7, с. 151]. Процедура реализуется через структурированную трехэтапную модель. На начальном этапе – онлайн-оценке – происходит рассмотрение пред-

мета и содержания спора, анализируются обстоятельства дела, а сторонам разъясняются потенциальные варианты его движения. По сути, эта стадия является переговорами, в ходе которых стороны, получив полную информацию о перспективе дела, нередко самостоятельно приходят к консенсусу. В случае недостижения согласия участники переходят ко второму этапу – разрешению спора при участии посредника. Здесь в процесс включаются аккредитованные специалисты-медиаторы, которые с помощью специализированных цифровых платформ содействуют сторонам в поиске взаимоприемлемого решения. Таким образом, применяя автоматизированные средства для ведения переговоров, такие помощники способствуют своевременному урегулированию спора путем применения кооперативных, а не конфронтационных подходов.

Следующим этапом является онлайн-решение, которое выносится судом и носит обязательный для сторон характер. Данный этап может быть реализован в двух форматах: в виде письменного онлайн-производства или посредством удаленного судебного заседания с использованием телекоммуникационных технологий (аудио- или видеоконференцсвязи), а в исключительных случаях – в форме очного слушания. Здесь же уже стоит говорить об онлайн-арбитраже, который хоть и по своей сути не является способом ОУС, но при взаимодействии с двумя прошлыми стадиями образует систему онлайн разрешения споров¹.

Примечателен опыт Китайской Народной Республики. Как известно, Китай является мировым лидером не только по объему рынка электронной торговли, но и по развитию систем его правового сопровождения, в частности ODR. Без сомнения, правы Е.П. Губин и Ю.С. Хари-

тонова, указавшие, что «китайское государство открыто дает понять, что инновационное и технологическое развитие бизнеса поддерживается и одобряется, когда затраты на развитие алгоритмов и приобретение оборудования больших технологических компаний приносит пользу и государству, позволяя осуществлять контроль, а иногда и принуждение к исполнению обязанностей предпринимателями в отношениях как между собой и гражданами-потребителями, так и с государством» [8].

Формирование правовой базы для систем онлайн-урегулирования споров в Китае было инициировано принятием Закона КНР «Об электронной торговле» в 2018 г., предоставившим правовую возможность операторам электронной торговли разрабатывать и внедрять собственные механизмы разрешения конфликтов в цифровой среде. Наглядным примером реализации этих положений является практика интернет-платформы Taobao, которая предлагает пользователям многоуровневую систему урегулирования споров, включающую четыре основных механизма: прямые переговоры между сторонами, вмешательство службы поддержки потребителей Taobao, систему общественного контроля (общественное жюри Alibaba) и онлайн-отчет [9, с. 696]. Особого внимания заслуживает система общественного контроля. Для разрешения спора привлекается «народный суд» из 31 члена жюри – самих пользователей платформы, которые образуют комиссию присяжных заседателей. Процедура урегулирования спора начинается с момента предъявления покупателем через интерфейс маркетплейса требования о возврате денежных средств за приобретенный товар продавцу. В случае несогласия продавца с данной претензией, покупатель получает доступ к альтернативным механизмам разрешения конфликта – может обратиться в службу поддержки клиентов Taobao либо в специализированный «Центр разрешения споров». После этого покупатель оформ-

¹ ODR и его применение в сервисах в сфере интеллектуальной собственности в ЕС // iPCNain: сайт. URL: <https://ipquorum.ru/upload/ODR-hplnsOcL.pdf> (дата обращения: 30.10.2025).

ляет официальную онлайн-жалобу, к которой в течение трех суток обязан приложить подтверждающие материалы (например, фото- или видеофиксацию товара). Далее стороны излагают свои доводы на специальной онлайн-платформе, формируя цифровое дело, которое проходит предварительное изучение комиссией жюри перед организацией голосования. Комиссия присяжных формируется из числа добровольцев, действующих на безвозмездной основе. В их задачи входит анализ доказательств, представленных обеими сторонами конфликта, с последующим принятием решения путем голосования (требуется простое большинство голосов). Члены жюри обладают правом самостоятельного отбора дел в соответствии с их компетенцией и личными предпочтениями, при этом установлен лимит – не более 20 дел в день на одного участника комиссии [10, с. 125].

Изучение зарубежных моделей уже нашло отражение в конкретных законодательных инициативах. Вслед за европейскими странами Правительство РФ выступило с предложением создать отдельную платформу – онлайн-сервис для разрешения споров. Так, в 2021 г. в Государственную Думу был внесен законопроект № 1138398-7, который предполагал создание на базе портала «Госуслуги» единого бесплатного онлайн-сервиса для урегулирования потребительских споров. Ключевые положения законопроекта включали электронный формат подачи заявлений, автоматическую фиксацию всех сообщений и процессуальных сроков, возможность привлечения экспертов и медиаторов, а также заключение сторонами соглашения, имеющего силу гражданско-правового договора. Согласно предлагаемой процедуре, разрешение спора через онлайн-сервис было бы возможно только при условии, что это прямо предусмотрено договором между продавцом и потребителем. При этом интересной особенностью являлось право сторон в процессе рассмотрения спора изменить первоначальное требование.

Стоит отметить, что направление требования через онлайн-сервис лишало потребителя права предъявить аналогичное требование в иной форме. Преимуществом системы являлась ее доступность, поскольку использование сервиса предполагалось бесплатным для обеих сторон: расходы возникали лишь в случае привлечения экспертов. Несмотря на это, по результатам второго чтения Государственная Дума отклонила законопроект.

Как отмечает В.А. Белов, в условиях повсеместной цифровизации потребительских правоотношений, где дистанционное заключение и исполнение договоров стало неотъемлемой частью электронной коммерции, возникает объективная необходимость в адекватной трансформации механизмов разрешения споров [11]. Сохранение дисбаланса между цифровым происхождением обязательств и традиционными, преимущественно очными, способами их защиты представляется нелогичным и создает правовой парадокс. Такого же мнения придерживаются Н.А. Новиков и Е.В. Михайлова [12, с. 49].

Стоит согласиться с мнением О.А. Каракуца, Т.В. Юшкиной, Т.В. Пилугиной о том, что предложенная выше процедура является крайне востребованной [13, с. 129]. Отклонение же законопроекта отражает системные проблемы развития альтернативного разрешения споров в России, среди которых недостаточная информированность общества о возможностях онлайн-разрешения споров, недоверие со стороны потенциальных пользователей и сопротивление со стороны традиционной судебной практики. Таким образом, для успешной реализации подобных инициатив в будущем необходим комплексный подход, включающий активную популяризацию института альтернативного разрешения споров, совершенствование законодательной базы и развитие образовательных программ для всех участников процесса.

В результате отсутствия законодательного регулирования российские маркетплейсы развивают собственные системы ODR. Федеральная антимонопольная служба России выступила с инициативой, рекомендовав ведущему отечественному маркетплейсу Wildberries разработать и внедрить внутренние арбитражные механизмы для разрешения конфликтов. Данное предложение направлено на создание институциональной процедуры для тех спорных ситуаций, которые не могут быть урегулированы через стандартные каналы обратной связи.

Так, маркетплейс разработал систему досудебного урегулирования споров с участием потребителей, которая функционирует полностью в цифровом формате. Основным инструментом является автоматизированная система возврата денежных средств, товаров и претензий, доступная через личный кабинет покупателя. При возникновении спора пользователь может самостоятельно выбрать причину обращения, загрузить фотографии или видео, подтверждающие проблему, и выбрать желаемый вариант решения возврата денежных средств или обмен товара. Заявка автоматически регистрируется и передается на рассмотрение. Далее подключается внутренний механизм модерации, где платформа выступает в роли арбитра. Специалисты или алгоритмы маркетплейса анализируют предоставленные доказательства, запрашивают позицию продавца и принимают окончательное решение, которое является обязательным для исполнения последним. Для нестандартных ситуаций и консультаций предусмотрена бесплатная служба поддержки, доступная через онлайн-чат или телефон горячей линии.

Таким образом, Wildberries создал многоуровневую систему, сочетающую автоматизацию, арбитражную функцию платформы и персональную поддержку, что позволяет эффективно разрешать большинство потребительских споров в досудебном порядке. Стоит отметить, что большинство других интернет-площадок

имеют схожую структуру разрешения конфликтов онлайн.

Эволюция данных систем демонстрирует реактивный путь развития: платформы вынужденно создают арбитражные механизмы в ответ на растущий поток жалоб. При этом отсутствие единых законодательных стандартов приводит к значительной вариативности в подходах. Например, некоторые маркетплейсы делают больший акцент на алгоритмическую автоматизацию первичных решений, другие – на ручную модерацию сложных случаев. Эта фрагментарность, с одной стороны, позволяет гибко адаптироваться к специфике платформы, но с другой – создает неравные условия для потребителей и продавцов на разных площадках и усложняет внешний контроль за соблюдением базовых процессуальных гарантий.

Тем не менее указанные механизмы обладают существенными недостатками. Центральным вопросом их объективности является внутренняя политика, которую платформа применяет при разрешении конфликтов. Широко распространенная на западных торговых площадках, таких как eBay и Amazon, установка «клиент всегда прав», с ее упрощенными процедурами возврата средств, зачастую ставит продавцов в заведомо невыгодное положение, создавая почву для злоупотреблений со стороны недобросовестных покупателей. Противоположная ситуация возникает, когда баланс смещен в пользу продавца. Как отмечает Б.Р. Галлямов, проблема становится особенно острой в случаях конфликта интересов, когда сама платформа выступает участником спорного правоотношения. Наглядной иллюстрацией является практика Amazon, которая реализует собственную продукцию через свой же маркетплейс. Существуют обоснованные опасения, что подобные споры могут разрешаться на иных, более благоприятных для платформы условиях, нежели конфликты с третьими продавцами [14, с. 9].

Также автор разделяет предложение Н.А. Новикова и Е.В. Михайловой о необходимости легального закрепления результатов онлайн-урегулирования споров, в том числе с использованием института нотариата [12, с. 57]. Действительно, в отсутствие надлежащего процессуального оформления результатов ODR (будь то достигнутое соглашение или сам факт проведения процедуры) возникает серьезная правовая неопределенность. Стороны, пытающиеся в последующем обратиться в суд, рискуют столкнуться с невозможностью подтвердить соблюдение досудебного порядка урегулирования спора, если цифровой след процедуры окажется утрачен, изменен или технически недоступен. Это не только дискредитирует саму идею онлайн-урегулирования, но и создает дополнительные процессуальные риски для добросовестных участников, фактически ставя их в менее защищенное положение по сравнению с теми, кто использует традиционные письменные формы коммуникации.

Следовательно, для обеспечения справедливости и беспристрастности необходимы законодательные гарантии, исключающие конфликт интересов в ситуациях, когда платформа одновременно выполняет функции арбитра и коммерческого участника сделки, а также механизмы государственного контроля за деятельностью владельцев цифровых платформ, обеспечивающие прозрачность и соответствие их внутренних процедур общеправовым принципам. Придание результатам ODR нотариальной или иной установленной законом формы фиксации представляется логичным и необходимым шагом. Это обеспечило бы юридическую силу доказательств, сформированных в цифровой среде, и устранило бы ключевой барьер на пути интеграции

ODR в российскую правовую систему [15]. Только комплексный подход, сочетающий правовое регулирование и независимый надзор, может создать сбалансированную систему, защищающую интересы всех участников электронной торговли.

Выводы

Онлайн-урегулирование споров с участием потребителей перестало быть теоретической возможностью и стало практической необходимостью в эпоху доминирования электронной коммерции. Российская система в этой области находится в самом начале своего развития, главным образом осуществляется путем саморегулирования. Система представлена разрозненными и недостаточно эффективными внутренними процедурами маркетплейсов и перегруженной судебной системой. Передовой опыт зарубежных стран демонстрирует, что успех возможен только при системном подходе, сочетающем четкое законодательное регулирование, глубокую интеграцию бизнеса и государства, стандартизацию и технологизацию процедур, а также активное вовлечение пользовательского сообщества. Для России ключевым шагом должно стать не просто создание еще одной электронной площадки, а построение целостной экосистемы ODR. Эта экосистема должна объединить единый государственный сервис-коммутатор, внутренние системы маркетплейсов и институт независимых арбитров. Только таким образом можно обеспечить реальную, а не декларативную защиту прав потребителей в цифровой среде, разгрузить судебную систему и создать по-настоящему доверительную среду для онлайн-торговли.

Список литературы

1. Фань Цзинчжао. Преимущества «разрешения споров онлайн» и регулирования в России // Проблемы экономики и юридической практики. 2020. № 5. С. 197-200.
2. Гринь Е.А., Кобылинская С.В. Зарубежный и отечественный опыт использования процедуры медиации и перспективы ее применения. Краснодар: КубГАУ, 2019. 69 с.

3. Мельник В.Д. О некоторых особенностях интернет-споров, возникающих из сделок, совершенных на маркетплейсах // Российское право: образование, практика, наука. 2023. № 5. С. 47-54.
4. Вавилин Е.В. Осуществление и защита гражданских прав. М.: Статут, 2016. 416 с.
5. Богдан В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей // Российский судья. 2003. № 3. С. 23-26.
6. Лозовицкая А.Д. Обеспечение доступа к правосудию при реформировании английской судебной системы // Вестник Московского университета МВД России. 2024. № 1. С. 102-104.
7. Столбин Н.С., Шичко А.Р. Перспективы онлайн-урегулирования споров в России // Право и управление. 2023. № 6. С. 149-154.
8. Губин Е.П., Харитонов Ю.С. Цифровые платформы в Европе, Китае и России: основные подходы и тенденции правового регулирования // Право и экономика. 2020. № 8. С. 5-13.
9. Ермакова Е.П. Особенности онлайн-урегулирования потребительских споров платформами электронной торговли в Китайской Народной Республике // Journal of Digital Technologies and Law. 2023. Vol. 1, no. 3. P. 691-711.
10. Ермакова Е.П. Онлайн-разрешение споров на китайской платформе электронной торговли «Таобао» // Территория новых возможностей. 2022. № 3. С. 118-128.
11. Белов В.А. Цифровизация потребительских споров // Современные тенденции развития гражданского и гражданского процессуального законодательства и практики его применения. 2022. № 8. С. 8-15.
12. Новиков Н.А., Михайлова Е.В. Урегулирование споров в России: правовая природа и пути развития // Нотариальный вестник. 2021. № 10. С. 45-58.
13. Каракуца О.А., Юшкина Т.В., Пилюгина Т.В. Место института альтернативного разрешения споров в российской правовой системе: анализ зарубежного опыта, проблемы и пути их решения // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2025. № 8. С. 125-131.
14. Галлямов Б.Р. Досудебное урегулирование потребительских споров в условиях развития цифровых технологий и электронной торговли // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 4-3. С. 7-10.
15. Эликашвили О.Б. Создание альтернативного онлайн-механизма по урегулированию потребительских споров, связанных с онлайн-покупками // Вопросы развития права и управления в современных условиях: сборник материалов студенческой научной конференции. Саратов: Саратовский источник, 2022. С. 280-283.

Reference

1. Fan Jinchao. The advantages of online dispute resolution and regulation in Russia. *Problemy ekonomiki i yuridicheskoy praktiki = Problems of Economics and Legal Practice*. 2020;(5):197-200. (In Russ.)
2. Grin E.A., Kobylinskaya S.V. Foreign and domestic experience of using mediation procedure and prospects of its application. Krasnodar: KubGAU; 2019. 69 p. (In Russ.)
3. Mel'nik V.D. On some features of internet disputes arising from transactions made on market-places. *Rossiyskoe pravo: Obuchenie, praktika, nauka = Russian Law: Education, Practice, Science*. 2023;(5):47-54. (In Russ.)
4. Vavilin E.V. Implementation and protection of civil rights. Moscow: Statute; 2016. (In Russ.)
5. Bogdan V.V. Pre-Trial settlement of disputes arising in the field of consumer protection. *Rossiyskij sud'ya = The Russian Judge*. 2003;(3):23-26. (In Russ.)
6. Lozovitskaya A.D. Ensuring access to justice in the reform of the English judicial system. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii = Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia*. 2024;(1):102-104. (In Russ.)
7. Stolbin N.S., Shichko A.R. Prospects for online dispute resolution in Russia. *Pravo i upravlenie = Law and Management*. 2023;(6):149-154. (In Russ.)
8. Gubin E.P., Kharitonova Yu.S. Digital platforms in Europe, China, and Russia: Basic approaches and trends in legal regulation. *Zakon i ekonomika = Law and Economics*. 2020;(8):5-13. (In Russ.)
9. Ermakova E.P. Features of online settlement of consumer disputes by e-commerce platforms in China. *Zhurnal cifrovyyh tekhnologiy i prava = Journal of Digital Technologies and Law*. 2023;1(3):691-711. (In Russ.)

10. Ermakova E.P. Online dispute resolution on Chinese e-commerce platform Taobao. *Territoriya novykh vozmozhnostej = Territory of New Opportunities*. 2022;(3):118-128. (In Russ.)
11. Belov V. A. Digitalization of consumer disputes. *Sovremennye tendencii razvitiya grazhdanskogo i grazhdanskogo processualnogo zakonodatelstva i praktiki ego primeneniya = Modern trends in the development of civil and civil procedural legislation and the practice of its application*. 2022;(8):8-15. (In Russ.)
12. Novikov N.A., Mikhailova E.V. Dispute resolution in Russia: Legal nature and development trends. *Vestnik notariata = Notary Bulletin*. 2021;(10):45-58. (In Russ.)
13. Karakutsa O.A., Yushkina T.V., Pilyugina T.V. The place of alternative dispute resolution in Russian legal system: Analysis of foreign experience, problems, and solutions. *Gumanitarnye, social'no-ekonomicheskie i obshchestvennye nauki = Humanities, Socio-Economic and Social Sciences*. 2025;(8):125-131. (In Russ.)
14. Gallyamov B.R. Pre-trial settlement of consumer disputes in the context of digital technologies and e-commerce. *Mezhdunarodnyj zhurnal gumanitarnykh i estestvennykh nauk = International Journal of Humanities and Natural Sciences*. 2022;(4-3):7-10. (In Russ.)
15. Elikashvili O.B. Creation of an alternative online mechanism for the settlement of consumer disputes related to online purchases. In: *Voprosy razvitiya prava i upravleniya v sovremennykh usloviyakh: sbornik materialov studencheskoi nauchnoi konferentsii = Issues of law and management development in modern conditions: collection of materials of the student scientific conference*. Saratov: Saratovskii istochnik; 2022. P. 280-283. (In Russ.)

Информация об авторах / Information about the Authors

Бабенкова Виктория Романовна, юрист, стажер программы «Китайский язык и культура», Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Российская Федерация, e-mail: viktor.babenkova@yandex.ru, ORCID: 0000-0003-0286-7321

Victoria R. Babenkova, Lawyer, Intern of the program "Chinese Language and Culture", Southwest State University, Kursk, Russian Federation, e-mail: viktor.babenkova@yandex.ru, ORCID: 0000-0003-0286-7321

Сурков Александр Николаевич, доктор юридических наук, профессор кафедры гражданского права, Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Российская Федерация, e-mail: rnessa3059@mail.ru, Autor ID: 550219

Alexander N. Surkov, Doctor of Sciences (Juridical), Professor of the Department of Civil Law, Southwest State University, Kursk, Russian Federation, e-mail: rnessa3059@mail.ru, Autor ID: 550219

Фоков Анатолий Павлович, доктор юридических наук, профессор, ординарный профессор Школы права, Пекинский университет, г. Пекин Китайская Народная Республика, e-mail: fokovam@yandex.ru, SPIN-код: 4212-1926

Anatoly P. Fokov, Doctor of Sciences (Juridical), Professor, Ordinary Professor at the School of Law, Peking University, Beijing, China, e-mail: fokovam@yandex.ru, SPIN code: 4212-1926