

2. Spasova S., Bouget D., Ghailani D., Vanhercke B. Access to social protection for people working on non-standard contracts and as self-employed in Europe: A Study of National Policies. Brussels : European Commission, 2017.
3. Social security: Issues, challenges and prospects. Geneva: International Labour Office, 2001.
4. Corujo S. The 'Gig' Economy and its Impact on Social Security // European Journal of Social Security . 2017. Volume 19, issue 4. P. 293–312
5. Treu T. Sustainable Social Security [Electronic resource] / Centre for the Study of European Labour Law "Massimo D'Antona" – Catania: University of Catania, 2018. – Mode of access: http://aei.pitt.edu/100473/1/20181029-115831_Treu_n145-2018intpdf.pdf. – Date of access: 05.11.2020.

ПРИМЕНЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОНЛАЙН РЕШЕНИЯ СПОРОВ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

А.А. Прибытко

ведущий юрисконсульт ЗАО «Севзапмонтажтоматика»

С переходом торговли в онлайн пространство еще большую роль начинает играть защита прав потребителей. Удобство в расчетах и удешевление товаров (за счет уменьшения себестоимости) могут нести риск получить некачественный товар потребителями. Соответственно государству, как регулятору, необходимо создать такие условия, которые способствовали бы прогрессивному развитию бизнеса и защищали слабую сторону – потребителя.

Проблемным видится порядок решения споров в рассматриваемой сфере. Дела такого уровня всегда более сложные, поскольку бизнес и клиента разделяет огромное расстояние и, зачастую, разная правовая система. С другой стороны, необходимо дать однозначные гарантии клиенту для защиты его потенциальных прав, и, тем самым, не дать позволить продавцу прибегнуть к махинациям и обману. В-третьих, необходимо предотвратить потребительский экстремизм и обеспечить работу честному бизнесу в надлежащем русле. Не последним является задача снять потенциальную нагрузку с суда. Эти все вопросы порождает, казалось бы, простой переход торговли в интернет.

Для решения проблем необходимо воспользоваться определенным зарубежным опытом. Особое место занимает онлайн разрешение споров в США. Самым наглядным примером является Политика разрешения споров в области доменных имён (англ. Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy (UDRP)).

UDRP представляет собой глобальный процесс онлайн-урегулирования споров, который позволяет владельцам торговых марок эффективно бороться с киберсквоттингом. UDRP отличается от традиционной судебной процедуры быстротой, дешевизной и удобством для сторон [1]. Тем не менее, беспокойство вызывает то, что оценка решений комиссий часто показывает

отсутствие единодушия в интерпретации UDRP. Это может быть связано с отсутствием апелляционного контроля и работой комиссии, состоящих из членов множества юрисдикций.

До 2008 года ведущим поставщиком ODR (онлайн разрешение спора) для потребительского посредничества была SquareTrade (торговая площадка). Он был заключен с рядом торговых площадок, крупнейшим из которых был eBay. SquareTrade предлагает два уровня разрешения споров: помощь в переговорах и посредничество [3].

Преимущество рассмотрения большого количества споров состоит в том, что одни и те же вопросы возникают много раз, поэтому можно разделить споры на разные части.

Процесс SquareTrade начинается, когда покупатель или продавец подали жалобу. Если обе стороны пришли к единому решению, спор разрешен. Когда соглашение не достигнуто, стороны переходят к переговорам. Большинство споров решаются на первых двух этапах. В остальных случаях за номинальную плату может быть запрошен посредник, выступающий в качестве эксперта по оценке или который вносит сторонам предложения по урегулированию.

Следует отметить, что Служба разрешения споров (ResolutionServiceTeam), пришедшая после 2008 года на eBay, использует многоплановый подход. Она также позволяет покупателям направить «уведомление о мошенничестве», которые анализируются Службой разрешения споров отдельно [2].

Отправной точной регулированием сферы защиты прав потребителей в ЕС является положение ч. 3 ст. 114 Договора о функционировании ЕС, согласно которому любые изменения в сфере защиты прав потребителей должны обеспечивать высокий уровень защиты. Правовые инструменты ЕС были специализированы преимущественно на вопросах контрактного права [4, с. 78].

Часть из них были инкорпорированы в CDR-Директиву о правах потребителей (The Consumer Rights Directive) — акт, объединивший The Doorstep Selling Directive, The Distance Selling Directive, The Consumer Sales Directive, The Unfair Contract Terms Directive.

Для унификации процедуры разрешения споров с участием потребителей на уровне ЕС приняты Регламент ODR и Директива ADR, а также Директива о Судебных запретах (theInjunctionsDirective), Директива о правовой помощи по трансграничным спорам (theLegalAidDirective), Регламент о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей (theConsumerProtectionCooperationRegulation) и Регламент о малых исках (theSmallClaimsRegulation).

К инструментам разрешения споров потребителей можно отнести: Платформа ODR бесплатный веб-инструмент для связи с трейдером; Европейские потребительские центры; Органы по разрешению споров; FIN-NET (помощь в споре против поставщика финансовых услуг в другой стране

ЕС); Национальные органы защиты прав потребителей; процедура мелких претензий, европейское платежное поручение, суд.

Через платформу ODR возможно связаться с трейдером, чтобы разрешить спор напрямую. Если переговоры прошли безрезультатно, то возможно обратиться в суд.

В Китае методами ОРС в основном занимаются не юристы, а инженеры. Яркий пример – торговая площадка Alibaba, где каждый месяц возникает свыше 8 миллионов споров, и ее создатели были вынуждены разработать соответствующую платформу ОРС, которую государство просто не в состоянии контролировать в связи с огромным объемом информации. Тем не менее, инженеры, создающие и улучшающие эту платформу, со временем обрели определенные юридические навыки, и достигли главной цели: у них не только быстрая торговая площадка, но и быстрая система ОРС. Вот почему медиатор в китайской системе ОРС становится оператором компьютерной системы, поскольку в 98 процентов случаев решение генерирует компьютер. То есть в Китае проблема ОРС решается путем оптимизации компьютерных процессов [5, с. 144].

В Беларуси проблема заключается в отсутствии как такового развитого внутреннего рынка онлайн покупок, значительная ретроградность населения по вопросам покупки по интернету, а также осуществление покупок в иностранных магазинах.

Защиту прав потребителя и контроль над соблюдением законодательства о защите таких прав осуществляют уполномоченные государственные органы. Также можно обратиться за помощью в общественное объединение потребителей. Подать жалобу в государственный орган или иную организацию можно онлайн (ч. 2 п. 1 ст. 25 Закона об обращениях граждан и юридических лиц).

Можно заявить, что существующее законодательство по защите прав потребителей при Интернет-торговле развито, по сравнению с зарубежными странами, в меньшей мере.

В Республики Беларусь видятся следующие основные проблемы:

Слабо развитый национальный рынок интернет продаж.

Низкий уровень доверия к интернет торговле.

Низкая правовая культура совместно с низкими судебными пошлинами толкают стороны на урегулирование конфликтов в суде.

Отсутствие заинтересованности бизнеса в создании платформ ОРС.

Также зачастую процессы с участием белорусского бизнеса и потребителя складываются в пользу последнего, что, наоборот, рождает покупательский экстремизм, и сам страх обращения потребителя в инстанцию понуждает продавца идти на встречу.

Самым разумным вариантом кажется создание площадки для урегулирования споров в Министерстве антимонопольного урегулирования и торговли. При внедрении такой площадки, первое время необходимо

предусмотреть обязанность сторон обращаться к ней в случае возникновения споров перед судом (аналог досудебного разбирательства). Помимо прочего профильные ведомства должны стать регулятором, что требует снять с них функцию принимать решения о санкциях до попытки переговоров.

Однако остается вопрос, какой опыт перенимать. Для Беларуси опыт США малоприменим. Даже понудив стороны к предварительной мировой процедуре, мы создадим эффект неиспользуемой нормы права: стороне проще довериться суду, нежели частной площадке. Плюс ручаться за честность такой площадки в условиях слабоконкурентного рынка не приходится. Идея ввести возвратные платежи ударит по бизнесу и породит еще больше потребительского экстремизма.

Опыт ЕС связан с попыткой унифицировать подход на огромном внутреннем рынке. Фактически принимаемые меры связаны с желанием не просто наладить защиту потребителя, но также позволить продавцу и бизнесу выходить на глобальный рынок ЕС.

Опыт же Китая по внедрению ОРС кажется наиболее интересен. С одной стороны, закрывается возможность для потребительского экстремизма через злоупотребление правом защиты контролирующими органами. С другой стороны, такая система не привязана к крупному рынку и спокойно может функционировать в условиях любого рынка и любого уровня запросов.

При внедрении автоматической системы, необходимо определить уровень критериев оценки тех или иных доказательств о нарушении потребительского права и защите сторон. При нынешнем процессуальном законодательстве, скорее существует презумпция виновности продавца, при недовольстве покупателя. Соответственно при автоматизации системы необходимо предусмотреть порядок предоставления товара, его целостности и качества. В развитых рыночных условиях таким критерием может работать некий рейтинг продавца и потребителя, при котором одна сторона будет стремиться предоставить максимально хороший товар, а другая соблюдать свой интерес в его правовых рамках. Другим вариантом будет разработка системы сертификации продавца.

Важным вопросом является защита отечественного потребителя на зарубежных рынках. Но вопрос возможно решить с применением международных договоров.

Подводя итог, можно предложить:

внедрить норму об ОРС в потребительских спорах;

создание автоматизированной площадки по ОРС;

создание конкурентной среды и отказ от существующей практики презумпции виновности продавца в деле защиты потребителя;

заключение международных договоров об обоюдной защите потребителя.

Библиографический список

1. C. Rule. Online Dispute Resolution for Businesses: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.
2. L. delDuca, C. Rule, K. Rimpfel. eBay de Facto Low Value High Volume Resolution Process: Lessons and Best Practices for ODR System Designers //6 Y.B. Arb. & Mediation. 2014.P. 204-217
3. O. Rabinovich-Einyu. Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation //11 Harvard Negotiation Law Review 2006. P. 253-293
4. P. Cortés. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union (Routledge Research in Information Technology and E-Commerce Law): Routledge; 1st edition, 2010.
5. E. Katsh, O. Rabinovich-Einyu. Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes: Oxford University Press; 1st edition, 2017.

МЕСТО ПОСЛЕДУЮЩЕГО СУДЕБНОГО КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОИЗВОДСТВОМ В ГРАЖДАНСКОМ ПРОЦЕССУАЛЬНОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ

Ю.Х. Рапян

юрисконсульт ЧУП «СНАВ»

Вступление в силу Закона Республики Беларусь «Об исполнительном производстве» от 24 октября 2016 года (далее – Закон) привело к значительному расширению полномочий судебного исполнителя в процедуре принудительного исполнения исполнительных документов. Указанные преобразования привели к сужению компетенции суда в исполнительном производстве. Однако, несмотря на принятие Закона, действующие процессуальные кодексы продолжают регулировать некоторые вопросы по принудительному исполнению. Согласно ст. 3 Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь (далее – ГПК) в сферу регламентации гражданского процессуального законодательства входит порядок производства, связанного с исполнением судебных постановлений, иных решений и актов (ранее в соответствии с этой статьей, ГПК регулировал порядок исполнительного производства). Обозначенные изменения вызвали необходимость переименования раздела IX ГПК в «Производство, связанное с исполнением судебных постановлений, иных решений и актов». Раздел IV Хозяйственного процессуального кодекса Республики Беларусь (далее – ХПК) регламентирует аналогичные правоотношения. В России производство, связанное с исполнением судебных постановлений и постановлений иных органов, появилось после принятия в 2002 году ГПК РФ и Арбитражного процессуального кодекса РФ и было признано учеными в качестве нового вида