

УДК 347.9

## О формировании нормативно-правовой базы урегулирования споров с участием медиатора (на примере сферы онлайн-торговли)

**Ермаков Александр Николаевич,**

кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры арбитражного процесса, адвокатуры и нотариата, ФГБОУ ВО «СГЮА». Россия, г. Саратов.

Email: aleks\_law@mail.ru

**Аннотация.** В статье рассмотрены некоторые юридико-технические проблемы формирования правовых основ применения процедуры медиации. На примере положений законопроекта, направленного на создание правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров, выявляются дискуссионные вопросы нормативной регламентации применения процедуры медиации и предлагается их решение.

**Ключевые слова:** урегулирование споров, процедура медиации, потребительские споры, онлайн-торговля, онлайн-медиация.

Процедура медиации представляет собой вариативную форму урегулирования правовых споров и на сегодняшний день является одной из немногих процедур, получивших достаточно подробную нормативную регламентацию. Основным источником процедуры медиации – Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (далее – Закон о медиации), он вступил в силу 1 января 2011 г. и на протяжении многих лет не перестает быть предметом научно-прикладных дискуссий среди представителей юридического профессионального сообщества.

Одна из основных проблем, на которую обращают внимание специалисты, заключается в том, что данная процедура за почти пятнадцать лет действия Закона о медиации так и не стала востребованной. В числе факторов, способствующих низкой популярности медиативной процедуры в России, называются причины как организационного характера, так и экономического характера [10, с. 39–42].

Отчасти непопулярность медиации обусловлена ее специфическим нормативным регулированием. Так, в числе спорных законодательных решений можно указать на возможность проведения примирительной процедуры непрофессиональным медиатором; отсутствие четких организационных основ деятельности медиаторов и, как следствие, сложность в получении информации о потенциальных посредниках; излишне лаконичное описание самой процедуры, затрудняющее понимание способа организации взаимодействия друг с другом и с медиатором.

Вызывает также определенные сомнения отсутствие в Законе о медиации положений, позволяющих заключить о дифференциации процедуры медиации для различных категорий споров. В частности, следует признать, что на сегодняшний день законодательство не справляется в полной мере с регламентацией медиации как способа урегулирования публично-правовых споров. Законодательная правка о дополнении сферы применения процедуры медиации спорами, возникающими из административных и иных публичных правоотношений, ситуацию кардинально не изменила.

В равной степени Закон о медиации не говорит ни слова о возможности использования онлайн-механизмов при урегулировании правовых споров, хотя тенденции к расширению электронного формата взаимодействия участников правоотношений за последние годы проявляются все отчетливее.

Так, к примеру, объем оборота электронной коммерции в России ежегодно растет, при этом его большая часть приходится на маркетплейсы – электронные торговые площадки. Несмотря на активное развитие различных цифровых сервисов продажи товаров и услуг, нормативно-правовая база электронной торговли неоптимальна: она не совсем соответствует сложности субъекта регулирования, фрагментарна и предъявляет избыточные требования к новому объекту регулирования [4].

Требует всестороннего подхода и разработка нормативной регламентации внесудебного разрешения споров между участниками электронной торговли. Необходимость в развитии механизмов досудебного урегулирования именно в потребительских спорах связана с тем, что число жалоб потребителей к изготовителю (иному уполномоченному лицу) растет, предъявляемые требования, как правило, однотипны, на относительно небольшую сумму, и что самое главное, часто несоизмеримы с издержками потребителей и государства на судебную защиту [1, с. 7–10].

Как известно, в 2021 г. Правительством Российской Федерации был разработан законопроект, направленный на создание правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров [3] (далее – Законопроект). Указанный документ должен был создать благоприятные условия для обеспечения эффективной защиты прав потребителей с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий. Были провозглашены и целевые установки нововведений: укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему.

Ядром Законопроекта, бесспорно, стало создание онлайн-сервиса урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей, который определен как электронный сервис единого портала государственных и муниципальных услуг, обеспечивающий процесс предъявления, рассмотрения и удовлетворения требований потребителей, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, в рамках досудебного урегулирования споров между потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора), связанных с продажей товаров (выполнением работ, оказанием услуг) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В числе локальных новаций Законопроект предусматривает возможность применения процедуры медиации для урегулирования споров в сфере онлайн-торговли. Впрочем, термин «медиация» встречается в тексте документа дважды: в части детализации сферы применения процедуры медиации, предусмотренной ст. 1 ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [11] (далее – Закон о медиации), а также в части возможности привлечения сторонами медиаторов в целях оказания ими содействия урегулированию спора с использованием онлайн-сервиса, воплощенной в ряде статей Закона РФ «О защите прав потребителей» [2] (далее – Закон о защите прав потребителей).

Намеченный в Законопроекте вектор развития российского законодательства заслуживает безусловной поддержки, поскольку он направлен, прежде всего, на формирование необходимой нормативно-правовой основы электронной торговли. Важно при этом учитывать и то обстоятельство, что законодательство, регулирующее применение процедуры медиации, носит комплексный характер.

Один из догматических постулатов юридической науки гласит, что эффективность законодательства в той или иной сфере предопределяется возможностью оценить степень достижения социальных целей правовых норм. Вот почему одной из первоочередных задач развития законодательства об электронной торговле видится разработка особого правового инструментария, к которому, без

сомнения, можно отнести механизм онлайн-урегулирования споров (далее – ОУС) с участием потребителей.

Специалисты рассматривают ОУС в качестве абсолютно нового и обособленного метода урегулирования споров, что связано с активным развитием и применением современных технологий (искусственного интеллекта, систем распределенного реестра и др.) [5, с. 95–112]. Как и любая другая новая правовая категория, ОУС требует не только уяснения его сущности. Важно понять, каким образом указанный правовой институт можно «безболезненно встроить» в российское законодательство.

Попробуем дать оценку предлагаемым законодательным новеллам в части регламентации урегулирования потребительских споров в сфере электронной торговли с помощью процедуры медиации.

Прежде всего, следует сказать о том, что процедура медиации, как это вытекает из положений ст. 1 Закона о медиации, является универсальной примирительной процедурой. Во-первых, она не ограничена временными рамками существования правового конфликта, так как может быть применена при возникновении спора как до обращения в суд или третейский суд, так и после начала судебного разбирательства или третейского разбирательства. Во-вторых, ее использование допускается по различным категориям споров, вытекающих не только из частно-правовых, но и из публично-правовых отношений. Закон о медиации определяет медиабельность споров на основе их отраслевой характеристики, закрепляя следующие виды правоотношений: гражданские, семейные, трудовые, административные и иные публично-правовые. Особым образом выделены только споры, возникающие в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности.

Согласно Законопроекту, споры с участием потребителей также будут обособлены в отдельную группу. Предложенное дополнение, как думается, лежит в русле нормотворческого нарратива, определяющего реализацию функций правового информирования и правового просвещения участников сферы электронной торговли и, как следствие, направлено на повышение востребованности процедуры медиации. Однако указанная новация не привносит ничего нового в законодательство с юридико-технической точки зрения. Споры с участием потребителей а priori носят гражданско-правовой характер; каких-либо дискуссий о медиабельности указанной категории споров в юридической науке не имеется, кроме того, о возможности урегулирования потребительских споров с помощью медиатора свидетельствует судебная практика [7].

Необходимость сделать акцент в законодательстве на потребительских спорах могла быть обусловлена вариативностью способов проведения процедуры медиации (как минимум, указанием на возможность ее реализации в формате онлайн). Впрочем, указанный аспект своего логического развития в Законопроекте не получил. В связи с этим важно обратить внимание еще на одно положение, согласно которому стороны вправе привлечь медиаторов в целях оказания ими содействия урегулированию спора с использованием онлайн-сервиса только при условии, если это предусмотрено Правилами ОУС, утверждение которых отнесено к компетенции Правительства Российской Федерации (далее – Правила).

Электронный сервис ОУС, как это следует из Законопроекта, предполагает наличие различных ролей: обязательных (например, потребителя) и факультативных (например, медиатора). Включение в сценарий сервиса одной или нескольких из них зависит от содержания технического (функционального) задания. Отсутствие в нем роли медиатора делает невозможным его участие в ОУС как самостоятельного субъекта.

Подчеркнем, что механизм ОУС будет реализован на государственной цифровой платформе, которая должна обеспечить соответствие требованиям безопасности на высоком уровне [8, с. 13], в связи с чем объем таких требований может быть достаточно серьезным.

Таким образом, возможность применения процедуры медиации в рамках онлайн-сервиса урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей

предопределена соответствующим указанием, содержащимся не в Законе о медиации, а в другом нормативном правовом акте. Приведенное правило является скорее исключением из общей логики правового регулирования анализируемой примирительной процедуры, поскольку Закон о медиации не содержит никаких отсылочных норм в части допустимости ее применения к тем или иным медиабельным спорам.

Думается, что Закон о медиации должен быть дополнен нормой, содержащей указание на возможность применения процедуры медиации к спорам с участием потребителей в сфере онлайн-торговли только при условии ее допущения соответствующим нормативным правовым актом. Да и в целом такой юридико-технический прием (включение отсылочных норм) будет способствовать повышению эффективности правового регулирования в указанной сфере.

Размышляя о специфике предлагаемой нормативной модели применения процедуры медиации в урегулировании онлайн споров с участием потребителей, нельзя не задаться вопросом о том, каким требованиям должен соответствовать медиатор, привлекаемый для оказания помощи?

Возможность участия конкретного лица в качестве медиатора определяется нормами федерального законодательства, а в части, неурегулированной ими, – соглашением сторон. Согласно ст. 2 Закона о медиации медиатором является независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Медиатор может быть выбран самими спорящими сторонами либо назначен организацией, обеспечивающей деятельность по проведению процедуры медиации, и должен соответствовать определенным требованиям.

Медиатор может осуществлять деятельность по проведению процедуры медиации как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе. Разница между профессиональным и непрофессиональным медиаторами заключается в требованиях, предъявляемых к каждому из них, и объеме их полномочий.

К общим требованиям отнесены: достижение восемнадцатилетнего возраста, наличие полной дееспособности и отсутствие судимости. Из вышеописанного следует, что требования, предъявляемые законодателем к непрофессиональному медиатору, незначительны, поэтому заниматься медиацией на непрофессиональной основе может большинство граждан Российской Федерации.

Для того, чтобы стать профессиональным медиатором лицо должно также соответствовать определенным законом возрастному и образовательному цензам. Дополнительными требованиями, предъявляемыми к профессиональным медиаторам, являются: достижение двадцатипятилетнего возраста; наличие высшего образования; получение дополнительного профессионального образования по вопросам применения процедуры медиации. Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут также судьи, пребывающие в отставке.

Добавим, что согласно ч. 7 ст. 15 Закона о медиации соглашением сторон или правилами проведения процедуры медиации, утвержденными организацией, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, могут устанавливаться дополнительные требования к медиатору, в том числе к медиатору, осуществляющему свою деятельность на профессиональной основе.

Компетенция профессиональных и непрофессиональных медиаторов по законодательству практически идентична, за исключением нескольких аспектов. Применительно к сфере деятельности медиаторов следует выделить два специальных правила. Во-первых, проводить процедуру медиации по спорам, переданным на рассмотрение суда или третейского суда до начала ее проведения, вправе только профессиональные медиаторы (ч. 3 ст. 16 Закона о медиации). Во-вторых, нотариальное удостоверение медиативного соглашения возможно только при участии профессионального медиатора или медиатора – представителя организации,

осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации (ст. 59.1 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате [6]).

Содержащиеся в законе ограничения, определяющие особенности деятельности непрофессиональных медиаторов, видятся нам не случайными. Устанавливая дополнительные требования для профессиональных медиаторов, законодатель, как представляется, исходил из того, что к двадцатипятилетнему возрасту большинство граждан получает высшее образование и имеет опыт работы в той или иной профессиональной сфере. Кроме того, именно с этим возрастом специалисты связывают переход человека во взрослую жизнь, получение им необходимых знаний о мире и обществе, приобретение профессиональных навыков, формирование способности самостоятельно обеспечивать себя и свою семью. Дополнительное профессиональное образование, в свою очередь, содействует профессиональному развитию лица, обеспечивает соответствие его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

Профессиональный медиатор способен не только предложить спорящим сторонам помощь в ликвидации конфликта, но и нести ответственность (прежде всего социальную) за результаты своей деятельности. Так мы можем охарактеризовать содержательную сторону деятельности профессионального медиатора. Принимая участие в урегулировании правового спора, находящегося в производстве суда, профессиональный медиатор косвенно содействует достижению задач судопроизводства, в том числе примирению сторон, укреплению законности. В этом смысле добросовестность и профессионализм медиатора являются залогом соблюдения прав и интересов спорящих сторон и с точки зрения хода процедуры медиации, и с точки зрения ее продуктивного завершения.

Думается, что применительно и к нотариальной деятельности специальные требования в части субъекта процедуры медиации содействуют достижению целевых установок нотариата. Участие профессионального медиатора само по себе видится дополнительной гарантией юридической чистоты медиативного соглашения, снижает риски отказа нотариуса в его удостоверении.

Проиллюстрированное выше суждение (о профессиональном медиаторе) в полной мере можно применить и к процедуре медиации по спорам с участием потребителей с использованием онлайн-сервисов. Ключевым аргументом является в том, что деятельность медиатора в сфере защиты прав потребителей не может рассматриваться в отрыве от социального назначения гражданского права. Потребитель – наиболее слабая сторона, нуждающаяся в повышенных правовых гарантиях реализации и защиты прав, к числу которых можно отнести его информирование о нюансах складывающихся правоотношений. Медиатор как лицо, которое содействует урегулированию спора с участием потребителя, должен быть компетентным в указанной сфере, обладать необходимым объемом знаний законодательства.

Помимо этого, профессиональная деятельность медиатора, осуществляемая в онлайн-формате, требует наличия у него цифровой компетентности, под которой обычно понимается способность самостоятельно искать, анализировать, отбирать, обрабатывать и передавать необходимую информацию при помощи коммуникативных информационных технологий. Активная роль медиатора предполагает не только умение управлять процессом коммуникации, но и грамотно использовать необходимый цифровой инструментарий. Специалисты в сфере медиации обращают внимание на необходимость медиаторов менять свой подход к практике, повышать гибкость работы, осваивать новые технологии и возможности Интернета [9].

Изложенное выше позволяет заключить о целесообразности расширения исключительной компетенции профессиональных медиаторов на споры с участием потребителей в сфере электронной торговли.

В контексте рассмотренного аспекта следует добавить, что Правила, которые определяют возможность участия в ОУС независимых лиц (экспертов, специалистов и

других лиц, привлекаемых к участию в урегулировании спора в ходе рассмотрения требований потребителя), будут предусматривать также требования к этим лицам. Таким образом, формальное соответствие медиатора требованиям, закрепленным в Законе о медиации, само по себе может и не гарантировать осуществление им деятельности в рамках ОУС. Во избежание неверного понимания допустимости привлечения медиатора для урегулирования спора Закон о медиации следует дополнить соответствующими отсылочными нормами.

Представляется, что предложенные рекомендации в части корректировки Законопроекта будут способствовать формированию четкой нормативной основы урегулирования потребительских споров с использованием онлайн-сервиса при содействии медиатора.

Дифференциация процедуры медиации, кроме того, видится важным направлением реформирования законодательства в этой сфере, независимо от того, будет ли идти речь о внесении точечных изменений в действующий Закон о медиации или о разработке нового нормативного правового акта.

### Список литературы

1. Галлямов, Б. Р. Досудебное урегулирование потребительских споров в условиях развития цифровых технологий и электронной торговли // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 4-3(67).

2. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1. Доступ из СПС «Гарант».

3. О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров: Законопроект № 1138398-7. Режим доступа: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/1138398-7?ysclid=m03z8pwc3l324626836>.

4. Исследование ключевых проблем правового регулирования рынка электронной коммерции. Режим доступа: <https://www.skolkovo.ru/researches/issledovanie-klyuchevyh-problem-pravovogo-regulirovaniya-rynka-elektronnoj-kommercii/?ysclid=m040di2ird194187955>.

5. Кутовая, А. Н., Хаджи, К. Р. Онлайн-урегулирование споров: международные, страновые и частные практики и дальнейшие перспективы // Международная торговля и торговая политика. 2020. Т. 6. № 4(24).

6. Основы законодательства Российской Федерации о нотариате от 11 февраля 1993 г. № 4462-1. Доступ из СПС «Гарант».

7. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» за 2015 год (утв. Президиумом ВС РФ 22 июня 2016 г.) : Справка о практике применения судами Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ. Доступ: [https://www.vsrfr.ru/Show\\_pdf.php?id=10897&ysclid=m05jiug5mz726034141](https://www.vsrfr.ru/Show_pdf.php?id=10897&ysclid=m05jiug5mz726034141).

8. Стырин, Е. М., Дмитриева, Н. Е. Государственные цифровые платформы: ключевые особенности и основные сценарии развития: докл. к XXII Апр. междунар. научн. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 13–30 апр. 2021 г. М., 2021.

9. Спор через монитор. Режим доступа: <https://xn--80ahcnrqoo.xn--p1ai/society/spor-cherez-monitor/?ysclid=m0obf5j3mf809770484>.

10. Сухоставская, Ю. В. Перспективы развития медиации в России с учетом европейского опыта // Евразийская адвокатура. 2019. № 1(38).

11. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ. Доступ из СПС «Гарант».