



**ТЕМА АНАЛИТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА: ПРАВОВОЕ  
РЕГУЛИРОВАНИЕ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ:  
ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ**



Выполнила: студентка 2-го курса,

Факультета МПСП

По модулю: Кибер право

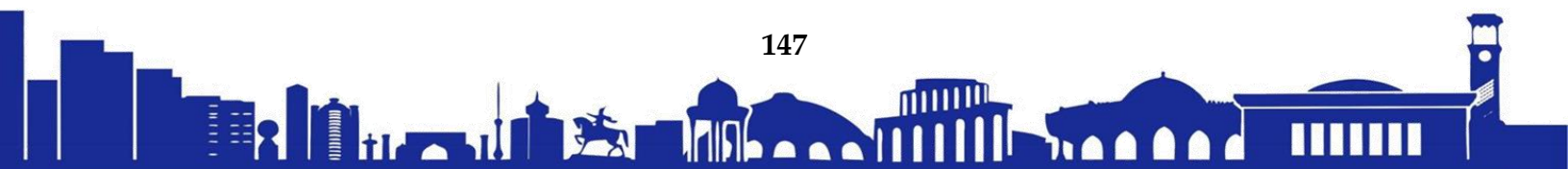
**Эркинбаева Жасмина Фарход кизи**

**Аннотация:** В настоящей статье рассматривается правовое регулирование онлайн-платформ разрешения споров (далее — ОРС) в международном и национальном контексте. Исследование охватывает понятие, формы и ключевые особенности онлайн-разрешения споров, анализирует существующую нормативно-правовую базу, включая акты ЮНСИТРАЛ, Нью-Йоркскую конвенцию 1958 года и регламентацию Европейского Союза. Особое внимание уделяется ситуации в Республике Узбекистан, где правовая база для функционирования ОРС-платформ находится на этапе становления. На основе сравнительного анализа зарубежного опыта выявлены основные проблемы — вопросы юрисдикции, правовой силы решений и защиты прав участников — и определены перспективные направления развития данной сферы, включая внедрение искусственного интеллекта и принятие международных стандартов.

**Ключевые слова:** онлайн-разрешение споров, правовое регулирование, арбитраж, медиация, цифровизация правосудия, ЮНСИТРАЛ, ODR-платформы

## 1. Введение

Стремительное развитие информационно-коммуникационных технологий за последние два десятилетия существенно изменило не только повседневную





жизнь людей, но и механизмы взаимодействия в правовой сфере. Традиционные судебные процессы, требующие личного присутствия сторон, значительных финансовых затрат и времени, постепенно дополняются цифровыми инструментами, позволяющими решать юридические споры дистанционно.<sup>1</sup> Среди таких инструментов особое место занимают онлайн-платформы разрешения споров, которые открывают качественно новые возможности для обеспечения доступности правосудия. Актуальность данной темы объясняется несколькими факторами. Во-первых, глобальная пандемия COVID-19 наглядно продемонстрировала уязвимость традиционных форм отправления правосудия в условиях ограничения физических контактов, что ускорило внедрение цифровых механизмов.<sup>2</sup> Во-вторых, рост трансграничной электронной коммерции ежегодно порождает миллионы споров между покупателями и продавцами из разных юрисдикций, которые экономически нецелесообразно разрешать традиционными способами. В-третьих, развитие технологий искусственного интеллекта создает принципиально новые возможности для автоматизации отдельных этапов разрешения конфликтов.<sup>3</sup>

Целью настоящей статьи является комплексный анализ правового регулирования онлайн-платформ разрешения споров, выявление ключевых проблем, препятствующих их полноценному функционированию, а также определение перспективных направлений развития нормативной базы в этой области.

## 2. Законодательство Республики Узбекистан: нормативная база и пробелы

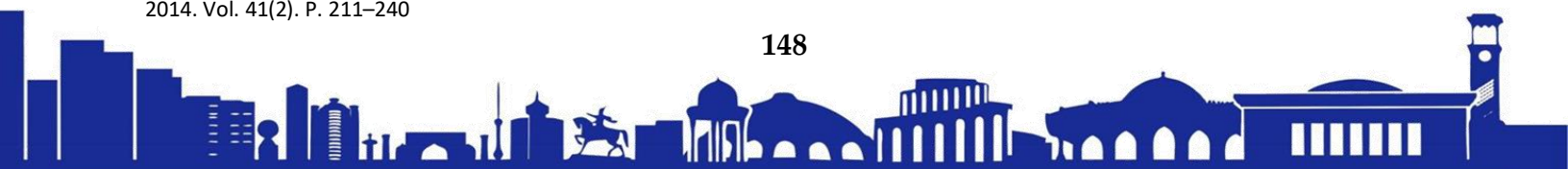
Для того чтобы говорить о полноценном функционировании онлайн-платформ разрешения споров, прежде всего необходимо понимать, что собой представляет этот механизм. Онлайн-платформы разрешения споров — это цифровые сервисы, позволяющие участникам конфликта урегулировать свои разногласия с помощью

---

<sup>1</sup> Cortés P., Nagarajan C., Vilalta Nicuesa A. E. ODR for e-commerce: Legal standards and developments in Asia and Europe // Online Dispute Resolution: Theory and Practice. 2nd ed. Eleven International Publishers, 2021. P. 249–274.

<sup>2</sup> Schmitz A. J., Rule C. The New Handshake: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection. American Bar Association, 2019. P. 15–32

<sup>3</sup> Carneiro D., Novais P., Andrade F. et al. Online Dispute Resolution: An Artificial Intelligence Perspective // Artificial Intelligence Review. 2014. Vol. 41(2). P. 211–240





интернет-технологий, не прибегая к физическому присутствию в судебных органах. Такие платформы обеспечивают подачу заявлений, обмен документами, проведение переговоров, медиации и даже арбитражных процедур в электронной форме. Правовую базу для использования электронных форм взаимодействия в Республике Узбекистан составляет прежде всего Закон «Об электронном документообороте» (от 29 апреля 2004 г., № 611-II),<sup>4</sup> который определяет электронный документ как информацию, зафиксированную в электронной форме и подтвержденную электронной цифровой подписью, имеющую все необходимые реквизиты для идентификации. Данный закон устанавливает ответственность за нарушение законодательства в области электронного документооборота, что создает определенные правовые гарантии для участников электронного взаимодействия.

Вместе с тем в законодательстве Узбекистана отсутствует специальный нормативный акт, непосредственно регулирующий деятельность онлайн-платформ разрешения споров. Существующие нормы об арбитраже и медиации содержат отдельные элементы, которые потенциально могут быть адаптированы к цифровой среде, однако целенаправленного правового регулирования ОРС-платформ пока не создано.<sup>5</sup> Стратегия «Цифровой Узбекистан — 2030», утвержденная Указом Президента от 5 октября 2020 года,<sup>6</sup> задает общие направления цифровой трансформации государственных сервисов, но вопросы онлайн-правосудия и дистанционного разрешения споров в ней затронуты лишь косвенно.

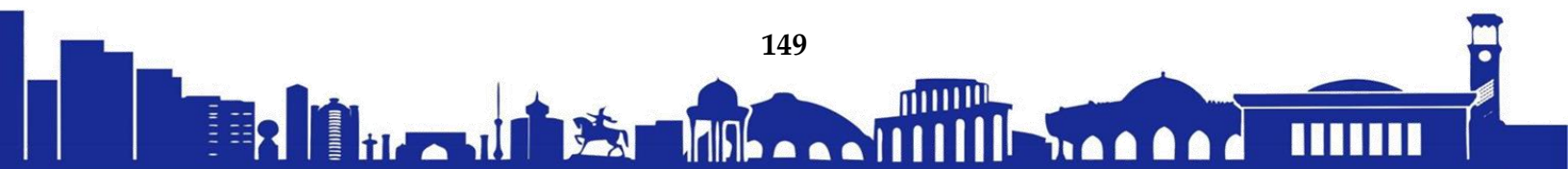
Таким образом, можно констатировать наличие существенного пробела: при достаточно высоком уровне цифровизации государственных услуг в целом, нормативная база для функционирования специализированных ОРС-платформ в Узбекистане остается неразработанной. Это затрудняет внедрение современных

---

<sup>4</sup> Закон Республики Узбекистан «Об электронном документообороте» от 29.04.2004 г., № 611-II // Национальная база данных законодательства. URL: <https://lex.uz/docs/165074>

<sup>5</sup> Рустамбеков И. Некоторые актуальные вопросы онлайн разрешения споров // Обзор законодательства Узбекистана. 2020.

<sup>6</sup> Указ Президента Республики Узбекистан от 05.10.2020 г. «Об утверждении Стратегии "Цифровой Узбекистан





механизмов альтернативного разрешения споров и снижает конкурентоспособность национальной правовой системы в условиях глобализации.

### 3. Зарубежный опыт правового регулирования

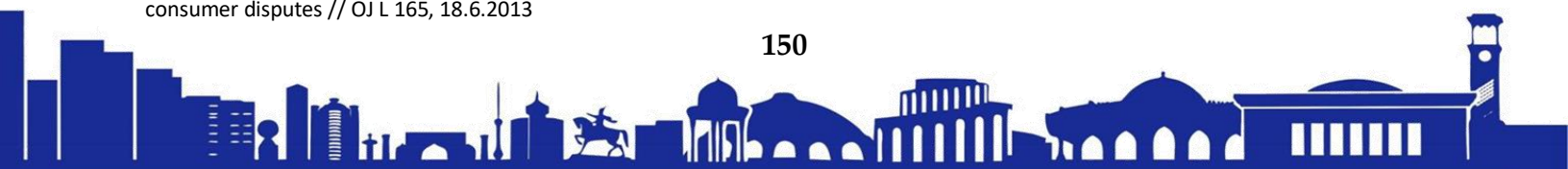
На международном уровне правовое регулирование онлайн-разрешения споров опирается на ряд фундаментальных документов. Нью-Йоркская конвенция о признании и приведении в исполнение иностранных арбитражных решений 1958 года<sup>7</sup> заложила основу для признания арбитражных решений за пределами государства, в котором они были вынесены. Хотя конвенция была создана задолго до появления цифровых технологий, её принципы сохраняют значение и для онлайн-арбитража, поскольку государства-участники обязуются обеспечивать исполнение арбитражных решений независимо от формы их вынесения. Существенную роль в развитии правовой базы играет деятельность ЮНСИТРАЛ. Типовой закон ЮНСИТРАЛ о международном торговом арбитраже 1985 года (с изменениями 2006 года) служит образцом для национального законодательства многих государств.<sup>8</sup> Арбитражный регламент ЮНСИТРАЛ, первоначально принятый в 1976 году и пересмотренный в 2010 году, представляет собой комплекс процессуальных правил, применимых как в институциональных арбитражных учреждениях, так и в арбитражах *ad hoc*. В 2013 году в Регламент были добавлены правила о прозрачности арбитражных разбирательств по инвестиционным спорам, а Конвенция ООН о прозрачности 2014 года рекомендовала их применение.

В Европейском Союзе онлайн-разрешение потребительских споров долгое время регулировалось Регламентом (ЕС) № 524/2013,<sup>9</sup> на основании которого в 2016 году была запущена ODR-платформа. Платформа была задумана как многоязычный портал, помогающий потребителям и продавцам разрешать споры, возникающие в связи с онлайн-покупками, путем обращения к органам

<sup>7</sup> Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards (New York, 1958) // United Nations Treaty Series. Vol. 330, No. 4739

<sup>8</sup> UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration (1985, amended 2006).  
URL: <https://uncitral.un.org/ru/texts/arbitration>

<sup>9</sup> Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes // OJ L 165, 18.6.2013





альтернативного разрешения споров. Однако практика показала её недостаточную эффективность: из миллионов посетителей ежегодно лишь незначительная доля подавала формальные жалобы, а ответ от продавцов получали лишь около 200 дел в год по всему Союзу.<sup>10</sup> В результате Регламентом (ЕС) 2024/3228<sup>11</sup> платформа была упразднена: с 20 марта 2025 года прием новых жалоб прекращен, а полная ликвидация платформы и удаление всех данных запланированы на 20 июля 2025 года. Параллельно Европейский Союз проводит масштабную реформу Директивы об альтернативном разрешении споров (2013/11/EU), в рамках которой предусмотрено создание нового цифрового инструмента — не централизованной платформы подачи жалоб, а интерактивной навигационной системы, направляющей потребителей к национальным органам разрешения споров.<sup>12</sup> Новая Директива 2025/2647 вводит обязательные сроки ответа продавцов на запросы органов АРС (20 рабочих дней) и расширяет сферу применения на цифровые продукты.

Помимо государственных инициатив, широкое распространение получили частные ОРС-платформы. Центр разрешения споров eВау ежегодно обрабатывает миллионы обращений покупателей и продавцов, используя алгоритмы для автоматического разрешения типовых конфликтов. Платформа Modria применяет автоматизированные процессы переговоров и медиации в сфере электронной коммерции. В Великобритании сервис Money Claim Online предоставляет возможность подавать гражданские иски онлайн, разгружая судебную систему. Российская платформа «Мой Арбитр» упрощает подачу и рассмотрение арбитражных исков, обеспечивая электронное взаимодействие между сторонами спора и арбитражными учреждениями.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Nietsch T., Müller A. No One Wants to Dispute with Consumers — End of the European Online Dispute Resolution Platform // National Law Review. 2025

<sup>11</sup> Regulation (EU) 2024/3228 of the European Parliament and of the Council of 19 December 2024 repealing Regulation (EU) No 524/2013 // OJ L, 30.12.2024

<sup>12</sup> Directive (EU) 2025/2647 amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes // OJ L, 30.12.2025

<sup>13</sup> Информационная система «Мой Арбитр». URL: <https://my.arbitr.ru/>



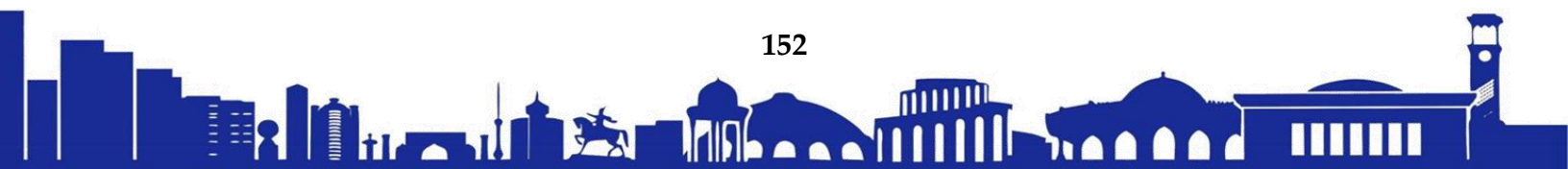


## 4. Сравнительная таблица

Таблица 1. Сравнительный анализ правового регулирования онлайн-разрешения

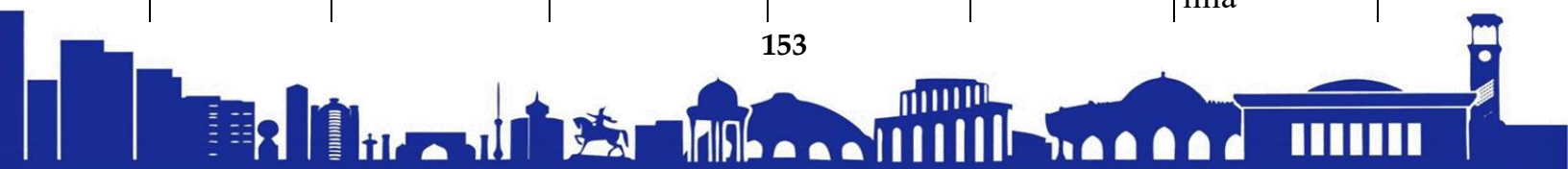
споров в различных юрисдикциях

Критерий сравнения	ЕС (ODR-платформа)	США (eBay / Modria)	Великобритания (MCOL)	Россия (Мой Арбитр)	Узбекистан
Нормативная основа	Регламент 524/2013 (отменен Регламентом 2024/3228)	Федеральный закон об арбитраже (FAA); саморегулирование платформ	Civil Procedure Rules; Practice Direction 7E	АПК РФ; ФЗ «Об арбитраже»; Приказы Судебного департамента	Закон «Об электронном документообороте»; спец. закон отсутствует
Сфера применения	Потребительские споры из онлайн-покупок (B2C)	Потребительские, коммерческие споры на платформах e-commerce	Денежные требования до 100 000 фунтов	Арбитражные (экономические) споры юридически лиц и ИП	Нет специализированной ОРС-платформы
Формы	Переадресация	Автоматизированная	Подача	Электронная	Традиционная





разрешения споров	ия к органам АРС; медиация	ован ные переговоры; медиация;  арбитраж	исков; упрощённое производство	я подача  документов;  онлайн- участие в заседаниях	ые арбитраж и медиация;  элементы электронного документооборота
Правовая сила решений	Зависела от  национального законодательства члена ЕС	Обязательна в рамках  пользовательских соглашений  платформ	Судебное  решение; полная юридическая сила	Судебный акт; обязателен к исполнению	Вопрос не урегулирован для  онлайн- формата
Использование ИИ	Не применялся	Алгоритмы автоматического разрешения;  machine learning	Минимальное (автоматизация процессов)	Элементы автоматизации долопроизводства	Не применяется
Текущий статус	Закрыта с  20.03.2025;	Действуют;  постоянно	Действует	Действует	Отсутствует специализированна



ISSN (E): 2181-4570

VOLUME-4, ISSUE-4

CROSSREF Prefix: 10.66301

	реформа Директивы APC	развиваются		я платформа
--	-----------------------------	-------------	--	-------------

Из приведённого сравнения видно, что наиболее развитыми в правовом отношении являются системы ОРС в США и Великобритании, где платформы интегрированы в действующую правовую систему и имеют чёткий правовой статус вынесенных решений. Опыт Европейского Союза демонстрирует, что одного лишь создания централизованной платформы недостаточно — необходимо обеспечить реальное участие продавцов в процедуре разрешения споров. Узбекистан находится на начальном этапе: имеющаяся правовая база обеспечивает лишь общие условия для электронного документооборота, но не содержит специальных норм о функционировании ОРС-платформ.

### 5. Проблемы и перспективы правового регулирования

Анализ международной практики позволяет выделить несколько ключевых проблем, стоящих на пути полноценного правового регулирования онлайн-платформ разрешения споров.

Первая и, пожалуй, наиболее сложная проблема связана с определением юрисдикции. Когда стороны из разных государств прибегают к услугам онлайн-платформы, неизбежно возникает вопрос о том, какое законодательство подлежит применению и какой суд компетентен в случае обжалования.<sup>14</sup> Традиционные коллизионные нормы не всегда адекватно работают в цифровой среде, где сама платформа может быть зарегистрирована в одном государстве, серверы располагаться в другом, а стороны находиться в третьем и четвертом. Европейский Регламент № 1215/2012 о юрисдикции, хотя и затрагивает этот вопрос, не был рассчитан на специфику полностью дистанционного разрешения споров.

<sup>14</sup> Regulation (EU) No 1215/2012 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2012 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters // OJ L 351, 20.12.2012.





Вторая проблема касается правовой силы решений, вынесенных посредством онлайн-платформ. Если классические арбитражные решения и судебные акты обладают четко определенной юридической силой в рамках национального законодательства и международных конвенций, то решения, принятые в ходе онлайн-медиации или автоматизированных переговоров, зачастую не имеют однозначного правового статуса.<sup>15</sup> Это порождает неопределенность для сторон: даже достигнув соглашения через платформу, они не всегда могут рассчитывать на его принудительное исполнение.

Третья проблема относится к защите прав участников процесса. Онлайн-среда создает специфические риски: сложность верификации личности участников, опасность утечки конфиденциальной информации, возможность манипулирования процессом.<sup>16</sup> Платформы должны обеспечивать надежные механизмы аутентификации и защиты персональных данных, соответствующие требованиям, аналогичным Общему регламенту по защите данных (GDPR) в ЕС.

Отдельного внимания заслуживает проблема интеграции искусственного интеллекта в процесс разрешения споров. Современные ОРС-платформы всё чаще используют алгоритмы машинного обучения, предиктивную аналитику и обработку естественного языка для автоматизации отдельных этапов — от первичной классификации споров до формирования рекомендаций по урегулированию.<sup>17</sup> Однако применение ИИ ставит острые вопросы о прозрачности алгоритмических решений, алгоритмической предвзятости и подотчётности при принятии решений, затрагивающих права участников. Регламент ЕС об искусственном интеллекте (2024/1689)<sup>18</sup> предлагает риск-ориентированный подход к регулированию ИИ, однако его конкретное применение к сфере разрешения споров ещё требует детальной проработки.

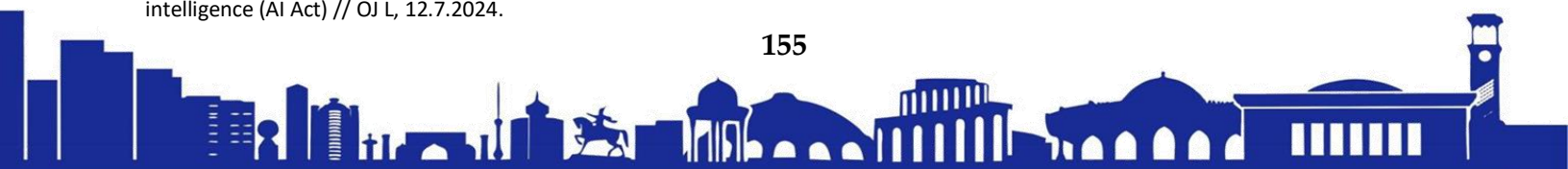
---

<sup>15</sup> Cortés P., Nagarajan C., Vilalta Nicuesa A. E. Указ. соч. С. 260–265.

<sup>16</sup> Abedi F., Zeleznikow J., Brien C. Developing regulatory standards for the concept of security in online dispute resolution systems // Computer Law & Security Review. 2019. Vol. 35(5). Art. 105328

<sup>17</sup> Carneiro D. et al. Указ. соч. С. 225–235.

<sup>18</sup> Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (AI Act) // OJ L, 12.7.2024.





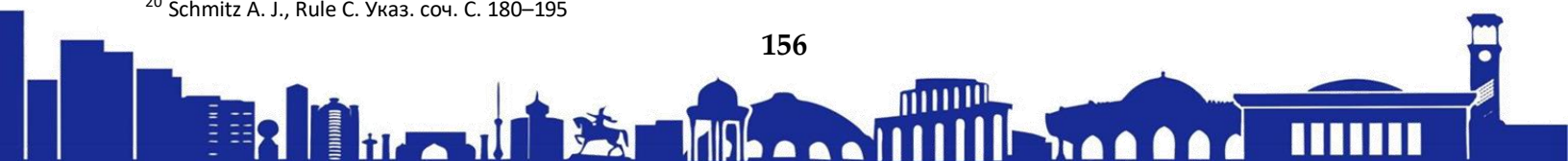
Что касается перспектив, то можно обозначить несколько ключевых направлений. Во-первых, назрела потребность в разработке универсальных международных стандартов для онлайн-разрешения споров. Деятельность ЮНСИТРАЛ, АПЕК и Совета Европы в этом направлении уже ведётся: в частности, опубликованы Руководящие принципы Совета Европы по механизмам ОРС в гражданском и административном судопроизводстве.<sup>19</sup> Во-вторых, необходимо развитие национального законодательства, в том числе в Узбекистане, с учетом цифровой реальности — создание специальных норм об онлайн-арбитраже, электронной медиации и обеспечении правовой силы решений, принятых дистанционно. В-третьих, важнейшей задачей является повышение доверия участников к онлайн-платформам, что возможно лишь при условии обеспечения прозрачности процедур, высокой квалификации арбитров и медиаторов, а также надежной защиты данных.<sup>20</sup>

## 6. Выводы

Онлайн-платформы разрешения споров представляют собой важный шаг в эволюции правосудия, отвечающий реалиям цифровой эпохи. Они способны обеспечить доступность, оперативность и экономичность разрешения конфликтов, что особенно значимо для трансграничных споров в сфере электронной коммерции и для категорий споров, судебное разрешение которых экономически нецелесообразно. Вместе с тем анализ показывает, что для полноценного функционирования таких платформ необходимо преодолеть ряд серьезных правовых препятствий. Опыт Европейского Союза наглядно продемонстрировал, что само по себе создание централизованной платформы не гарантирует её успешного функционирования. Закрытие ODR-платформы ЕС в 2025 году стало результатом крайне низкой вовлечённости продавцов в процедуру, что подчеркивает необходимость выстраивания механизмов стимулирования участия всех сторон. Новая Директива 2025/2647 учитывает этот урок, вводя обязательные сроки ответа и расширяя сферу охвата на цифровые продукты.

<sup>19</sup> Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on online dispute resolution mechanisms in civil and administrative court proceedings

<sup>20</sup> Schmitz A. J., Rule C. Указ. соч. С. 180–195



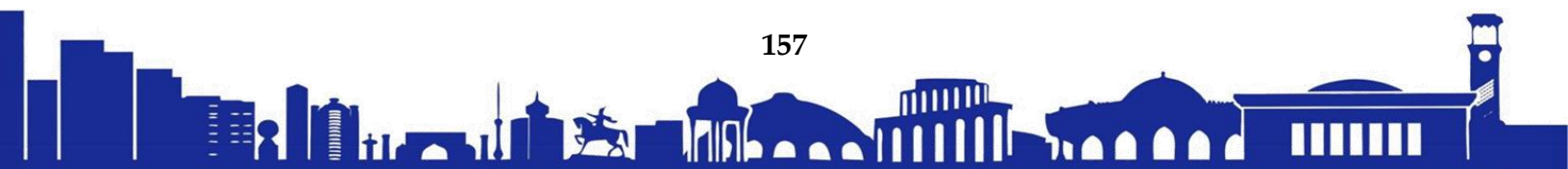


Для Республики Узбекистан первоочередными задачами являются: принятие специального нормативного акта, определяющего правовые рамки деятельности ОРС-платформ; обеспечение совместимости национального законодательства с международными стандартами ЮНСИТРАЛ; создание условий для признания и исполнения решений, вынесенных онлайн-арбитрами и медиаторами; а также разработка правовых гарантий защиты персональных данных участников цифрового разрешения споров. Реализация этих мер позволит Узбекистану не только модернизировать свою правовую систему, но и повысить инвестиционную привлекательность и правовую безопасность для участников международных коммерческих отношений.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### Нормативно-правовые акты.

1. Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards (New York, 1958). United Nations Treaty Series, Vol. 330, No. 4739.
2. UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration (1985, amended 2006). URL: <https://uncitral.un.org/ru/texts/arbitration>.
3. Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes. OJ L 165, 18.6.2013.
4. Regulation (EU) 2024/3228 of the European Parliament and of the Council of 19 December 2024 repealing Regulation (EU) No 524/2013. OJ L, 30.12.2024.
5. Directive (EU) 2025/2647 amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes. OJ L, 30.12.2025.
6. Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence (AI Act). OJ L, 12.7.2024.
7. Закон Республики Узбекистан «Об электронном документообороте» (29.04.2004 г., № 611-II). Национальная база данных законодательства.





URL: <https://lex.uz/docs/165074>.

8. Указ Президента Республики Узбекистан от 05.10.2020 г. «Об утверждении Стратегии "Цифровой Узбекистан — 2030"».

### Научная литература

1. Рустамбеков И. Некоторые актуальные вопросы онлайн разрешения споров // *Обзор законодательства Узбекистана*. 2020. № 1.
2. Cortés P., Nagarajan C., Vilalta Nicuesa A. E. ODR for e-commerce: Legal standards and developments in Asia and Europe // E. Katsh, M. S. Abdel-Wahab (Eds.). *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. 2nd ed. Eleven International Publishers, 2021. P. 249–274.
3. Carneiro D., Novais P., Andrade F., Zeleznikow J., Neves J. Online Dispute Resolution: An Artificial Intelligence Perspective // *Artificial Intelligence Review*. 2014. Vol. 41(2). P. 211–240.
4. Schmitz A. J., Rule C. *The New Handshake: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection*. American Bar Association, 2019.
5. Abedi F., Zeleznikow J., Brien C. Developing regulatory standards for the concept of security in online dispute resolution systems // *Computer Law & Security Review*. 2019. Vol. 35(5). Art. 105328.
6. Nietsch T., Müller A. No One Wants to Dispute with Consumers — End of the European Online Dispute Resolution Platform // *National Law Review*. 2025.
7. Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on online dispute resolution mechanisms in civil and administrative court proceedings

### Интернет-ресурсы

1. Информационная система «Мой Арбитр». URL: <https://my.arbitr.ru/>.

