



Чернышева Александра Сергеевна  
Российский государственный университет правосудия  
Юридический факультет  
Россия, Иркутск  
[alexa.chernisheva@gmail.com](mailto:alexa.chernisheva@gmail.com)  
Chernysheva Alexandra  
Russian State University of Justice  
Faculty of Law  
Russia, Irkutsk

### ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ

**Аннотация:** в статье рассматривается один из новых и перспективных институтов – онлайн-медиация. Автором проанализировано применение данной процедуры в зарубежных странах и Российской Федерации. Рассмотрены преимущества и недостатки урегулирования споров онлайн. Предложены пути решения проблем.

**Ключевые слова:** медиация, онлайн-медиация, медиатор, урегулирование споров онлайн, конфликт, посредничество.

### PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF ONLINE MEDIATION

**Annotation:** the article discusses one of the new and promising institutions – online mediation. The author analyzes the application of this procedure in foreign countries and the Russian Federation. The advantages and disadvantages of online dispute resolution are considered. The ways of solving the problems are proposed.

**Key words:** mediation, online mediation, mediator, online dispute resolution, conflict, mediation.



В наш век информационных технологий все большую популярность набирает онлайн-медиация. Коронавирусная инфекция 2020 года еще больше укрепила позиции онлайн разрешения конфликтов. Онлайн-медиация, несомненно, может быть полезным инструментом при возникновении спора, когда трудно или невозможно собрать стороны для участия в разрешении конфликта.

В зарубежных странах данный институт является достаточно популярным. Так, еще в 2008 году в Европейском Союзе при помощи онлайн-медиации было разрешено более полумиллиона дел [1, с. 60]. В Китае в октябре 2016 года Верховный народный суд КНР запустил единую онлайн-медиационную платформу – «Медиационная платформа народных судов КНР». Через данный институт осуществляются предсудебная медиация, а также примирительные процедуры сторон-участников судебного процесса [2]. В Великобритании пользуется популярностью система для урегулирования споров по возмещению вреда жизни, здоровью, имуществу вследствие дорожно-транспортных происшествий – RTA PI Claims Portal [3, с. 86]. В досудебном порядке стороны могут разрешить конфликтную ситуацию.

Стоит также отметить, что в 2016 году ЮНСИТРАЛ (Комиссия ООН по праву международной торговли) приняла Технические примечания по разрешению споров в режиме онлайн, чтобы помочь государствам, в частности развивающимся странам и государствам с переходной экономикой, администраторам урегулирования споров онлайн (далее – УСО), нейтральным сторонам и сторонам процедур УСО в разработке и использовании систем УСО [4]. Указанные технические примечания не являются обязательными. В них содержатся положения, регулирующие этапы процедуры, роли и задачи УСО, полномочия, язык, управление и др.

Что касается Российской Федерации, то у нас данный институт не является таким популярным. Однако, «цифровое» время говорит нам о необходимости использования электронных помощников. В настоящий момент



во втором чтении рассматривается законопроект о введении онлайн-сервиса урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей [5]. Он представляет собой электронный сервис портала государственных услуг, обеспечивающий процесс предъявления, рассмотрения и удовлетворения требований потребителей, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, в рамках досудебного урегулирования споров между потребителем и изготовителем, связанных с продажей товаров с использованием сети Интернет.

Теперь поговорим о плюсах и минусах онлайн-медиации.

Урегулирование споров онлайн, по моему мнению, имеет большое преимущество в случаях, когда участники спора находятся далеко друг от друга. Указанный способ позволяет проводить процедуру медиации из любого места, а, следовательно, обеспечивает доступность альтернативного разрешения спора для тех, кто этого сделать не мог. Помимо прочего это значительно сокращает время – добираться никуда не нужно, а также экономит денежные средства.

Нахождение в одном помещении конфликтующих сторон увеличивает вероятность конфронтации. В случае же с онлайн-медиацией эмоциональный фон будет значительно спокойнее.

Помимо вышеуказанного стороны конфликта могут выбирать себе посредника из любой точки мира, а не только того, кто находится в непосредственной территориальной близости. Это может помочь найти компетентного специалиста, обладающего опытом в сфере предмета спора.

Что касается документов, то их можно выводить на экран для демонстрации всем участникам, редактировать под наблюдением сторон.

Таким образом, онлайн-медиация имеет множество плюсов. Однако существует и достаточное количество минусов виртуального ведения переговоров.



В первую очередь это, конечно же, высокий процент технических сбоев, которые включают в себя проблемы с оборудованием, программным обеспечением, онлайн-соединением. Все это, по итогу, может привести к нарушению конфиденциальности, невозможности завершить процесс медиации, возрастанию эмоциональной напряженности. Медиатор потеряет контроль над психологическим климатом и ему будет трудно создать условия для примирения сторон.

Онлайн-медиационная платформа должна быть простая и понятная в использовании. Необходима четкая инструкция, а также горячая линия, позвонив или написав на которую человек может получить ответы на интересующие его вопросы. Помимо этого, такая платформа должна содержать подробное описание медиации, обязательность/необязательность результатов медиации для суда, платно это или бесплатно, поскольку данный институт не является особенно популярным в Российской Федерации. Из этого вытекает необходимость активной рекламы указанного сервиса.

В процессе онлайн-медиации для посредника является достаточно сложной задачей установить эффективную коммуникацию между сторонами, так как взаимодействия лицом к лицу не происходит. Особенно это может быть актуально в случаях, когда у сторон не было реальных отношений или общения, поэтому у медиатора нет предпосылок для действий. Поэтому, установление связи, управление эмоциями и диалог на переговорах становятся трудной задачей для медиатора. Сюда же относится низкая эффективность использования невербальных сигналов и жестов для понимания эмоционального состояния участников процедуры.

Очень серьезной проблемой является сохранение конфиденциальности при проведении онлайн-медиации. Это может быть скрытое присутствие третьих лиц. Чтобы минимизировать такой риск перед началом процедуры необходимо подписывать соглашение, в котором будет обозначен пункт о присутствии только правомочных лиц и условиях ответственности за его



нарушение. Также, в целях защиты информации, никто не может вести запись медиативной сессии, если изначально не было такой договоренности. Не исключены и случаи кибератак, с целью кражи личной информации.

В целях сохранения конфиденциальности необходимо оценить техническую платформу, с помощью которой осуществляется процедура. Во-первых, уточнить кто является владельцем платформы, так как с учетом современных реалий могут существовать риски в ее использовании для внутрироссийского спора. Во-вторых, выяснить кто может видеть данные, получаемые платформой, и как они могут быть использованы. В-третьих, соблюдает ли платформа действующее российское законодательство о конфиденциальности. Необходимо ограничивать доступ при помощи паролей и индивидуальных ссылок.

Для крупных споров используются специальные сервисы для проведения медиации онлайн. Такой сервис, к примеру, существует в Англии, он носит название «Orus 2». Существует видеоплатформа «ODR.com», которая была создана для организации арбитража и как раз онлайн-медиации [6, с. 13].

Хочется также обсудить скорее сложность, нежели недостаток онлайн-медиации. Это вопрос, касающийся подписывания документов (медиативное соглашение). Медиатору необходимо заранее выяснить каким образом это будет происходить. Одним из вариантов может быть электронная цифровая подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию [7]. Помимо данного способа возможна также пересылка документов по почте или электронной почте. Однако это достаточно затянет время, а также может привести к тому, что одна из сторон передумает и откажется подписывать соглашение. Возникает противоречивая ситуация – процесс переговоров завершился успехом, а реальный результат так и не наступил.



Таким образом, учитывая все вышеизложенное, при надлежащей подготовке онлайн-медиация имеет достаточное количество плюсов. Однако, с учетом указанных в статье проблем, нормы действующего законодательства о процедуре медиации нуждаются в обновлении в части, касающейся порядка проведения онлайн разрешения споров. А профессиональным медиаторам придется учиться новому формату проведения процедуры.

### Список литературы:

1. Григорян, Ц. А. Тенденции развития онлайн-медиации / Ц. А. Григорян // Интегрированные коммуникации в спорте и туризме: образование, тенденции, международный опыт. – 2023. – № 1. – С. 59-62.
2. Zakon.ru [Электронный ресурс] // URL: [https://zakon.ru/blog/2020/05/02/pravosudie\\_na\\_konchikah\\_palcev\\_opyt\\_knr\\_83633](https://zakon.ru/blog/2020/05/02/pravosudie_na_konchikah_palcev_opyt_knr_83633).
3. Смолянинова, О. Г. Онлайн-медиация в России и зарубежных странах / О. Г. Смолянинова, Е. А. Груздева // Новые образовательные стратегии в современном информационном пространстве: сборник научных статей по материалам международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 09–25 марта 2020 года. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – С. 84-91.
4. Uncitral.un.org [Электронный ресурс] // URL: <https://uncitral.un.org/>.
5. Проект Федерального закона N 1138398-7 «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» (ред., внесенная в ГД ФС РФ, текст по состоянию на 29.03.2021). Текст документа приведен в соответствии с публикацией на сайте <https://sozd.duma.gov.ru/>.



6. Агафонов, А. С. Сложности и перспективы онлайн-медиации / А. С. Агафонов // Медиация в образовании: социокультурный контекст : Материалы IV Международной конференции, Красноярск, 14–15 октября 2022 года / Под общей редакцией О.Г. Смоляниновой. – Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2023. – С. 12-15.

7. Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «Об электронной подписи» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2023). Собрание законодательства РФ, 11.04.2011, N 15, ст. 2036.