

Технические комментарии  
ЮНСИТРАЛ  
по урегулированию споров  
в режиме онлайн



*Дополнительную информацию можно получить по адресу:*

UNCITRAL secretariat, Vienna International Centre

P.O. Box 500, 1400 Vienna, Austria

Телефон: (+43-1) 26060-4060

Факс: (+43-1) 26060-5813

Интернет: [www.uncitral.org](http://www.uncitral.org)

Эл. почта: [uncitral@uncitral.org](mailto:uncitral@uncitral.org)

КОМИССИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
ПО ПРАВУ МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛИ

Технические комментарии  
ЮНСИТРАЛ  
по урегулированию споров  
в режиме онлайн



ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
Нью-Йорк, 2017 год

© Организация Объединенных Наций. Комиссия Организации Объединенных Наций по праву международной торговли. Май 2017 года. Все права защищены во всех странах мира.

Настоящая публикация официально не редактировалась.

Подготовка к изданию: Секция английского языка и издательских и библиотечных услуг, Отделение Организации Объединенных Наций в Вене.

## Предисловие

Отмечая резкое увеличение числа трансграничных сделок, заключаемых в режиме онлайн, и сопряженную с этим необходимость создания механизмов для разрешения споров, возникающих из таких сделок, Комиссия Организации Объединенных Наций по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ) на своей сорок третьей сессии<sup>1</sup> приняла решение провести работу в области урегулирования споров в режиме онлайн.

На своей сорок девятой сессии в 2016 году ЮНСИТРАЛ доработала и приняла Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн. Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн не имеют обязательной силы и составлены в форме описательного документа, отражающего элементы процедуры урегулирования споров в режиме онлайн.

Наряду с представителями 60 государств – членом ЮНСИТРАЛ в обсуждениях приняли участие представители многих других государств и международных организаций. В процессе подготовки Технических комментариев по урегулированию споров в режиме онлайн Секретариат проводил консультации с экспертами из стран с различными правовыми системами, национальных и международных органов в соответствующих технических областях, а также международных профессиональных ассоциаций.

---

<sup>1</sup> *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, шестьдесят пятая сессия, Дополнение № 17 (A/65/17), пункт 257.*



# Содержание

*Стр.*

Предисловие .....	iii
<b>Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 13 декабря 2016 года</b> .....	vii
<b>Решение Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли о принятии Технических комментариев по урегулированию споров в режиме онлайн</b> .....	x
<b>Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн</b> .....	1
Раздел I. Введение .....	1
Раздел II. Принципы .....	2
Раздел III. Этапы процедуры УСО .....	3
Раздел IV. Сфера охвата процедуры УСО.....	4
Раздел V. Определения, роли и задачи УСО, а также сообщения .....	4
Раздел VI. Начало процедуры УСО.....	6
Раздел VII. Переговоры.....	7
Раздел VIII. Содействие урегулированию.....	8
Раздел IX. Заключительный этап .....	8
Раздел X. Назначение, полномочия и функции нейтрального лица .....	8
Раздел XI. Язык .....	10
Раздел XII. Управление .....	11



# Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 13 декабря 2016 года

[по докладу Шестого комитета (A/71/507)]

## 71/138. Технические комментарии Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли по урегулированию споров в режиме онлайн

Генеральная Ассамблея,

ссылаясь на свою резолюцию 2205 (XXI) от 17 декабря 1966 года, которой она учредила Комиссию Организации Объединенных Наций по праву международной торговли, поручив ей содействовать прогрессивному согласованию и унификации права международной торговли и в этой связи учитывать интересы всех народов, в особенности развивающихся стран, в деле широкого развития международной торговли,

признавая, что в результате резкого увеличения числа трансграничных сделок, заключаемых в режиме онлайн, появилась необходимость создания механизмов урегулирования споров, возникающих в связи с такими сделками, и признавая также, что одним из таких механизмов является урегулирование споров в режиме онлайн,

констатируя, что урегулирование споров в режиме онлайн может помочь сторонам урегулировать споры простым, оперативным, гибким и безопасным способом без необходимости физического присутствия на каком-либо заседании или слушании,

констатируя также, что урегулирование споров в режиме онлайн открывает значительные возможности в плане доступа к урегулированию споров покупателями и продавцами, заключающими трансграничные коммерческие сделки, как в развитых, так и в развивающихся странах,

напоминая о том, что на своей сорок третьей сессии в 2010 году Комиссия решила учредить рабочую группу для проведения работы в области урегулирования споров в режиме онлайн и что на своей сорок восьмой сессии в 2015 году Комиссия постановила, что по итогам этой работы должен быть разработан необязывающий описательный документ, отражающий элементы процедуры урегулирования споров в режиме онлайн<sup>2</sup>,

---

<sup>2</sup> Там же, *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, семидесятая сессия, Дополнение № 17 (A/70/17), пункт 352.*

*отмечая, что Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн<sup>3</sup> не имеют обязательной силы, носят описательный характер и отражают принципы беспристрастности, независимости, действенности, эффективности, надлежащей правовой процедуры, справедливости, подотчетности и прозрачности,*

*отмечая также, что Технические комментарии, как ожидается, внесут существенный вклад в разработку систем, позволяющих урегулировать споры, возникающие из трансграничных договоров купли-продажи или договоров о предоставлении услуг с низкой стоимостью, заключаемых с использованием электронных средств связи,*

*будучи убеждена в том, что Технические комментарии послужат всем государствам, в частности развивающимся странам и государствам с переходной экономикой, администраторам, отвечающим за урегулирование споров в режиме онлайн, платформам по урегулированию споров в режиме онлайн, нейтральным лицам и сторонам, принимающим участие в урегулировании споров в режиме онлайн, значительным подспорьем в разработке и использовании систем урегулирования споров в режиме онлайн,*

*с признательностью отмечая, что всем государствам и заинтересованным международным организациям было предложено принять участие в подготовке Технических комментариев на сорок четвертой – сорок девятой сессиях Комиссии либо в качестве членов, либо в качестве наблюдателей, в том числе посредством распространения текста проекта Технических комментариев среди всех государств, а также среди международных организаций, которым было предложено присутствовать на заседаниях Комиссии в качестве наблюдателей, для внесения ими своих замечаний,*

*отмечая, что подготовка Технических комментариев была предметом обстоятельных обсуждений в Комиссии и что по проекту текста проводились консультации с правительствами и заинтересованными межправительственными и международными неправительственными организациями,*

1. *выражает свою признательность Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли за подготовку и принятие Технических комментариев по*

---

<sup>3</sup> Там же, *семьдесят первая сессия, Дополнение № 17 (A/71/17), приложение I.*

урегулированию споров в режиме онлайн, которые содержатся в приложении к докладу Комиссии о работе ее сорок девятой сессии<sup>4</sup>;

2. *просит* Генерального секретаря опубликовать текст Технических комментариев с использованием всех надлежащих средств, в том числе в электронном виде, на шести официальных языках Организации Объединенных Наций и обеспечить широкое распространение этого текста среди правительств и других заинтересованных органов;

3. *рекомендует* всем государствам и другим заинтересованным сторонам использовать Технические комментарии при разработке и внедрении систем урегулирования споров в режиме онлайн в связи с трансграничными коммерческими сделками;

4. *просит* все государства способствовать популяризации и использованию Технических комментариев.

62-е пленарное заседание,  
13 декабря 2016 года

---

<sup>4</sup> Там же, *семьдесят первая сессия, Дополнение № 17 (A/71/17)*.

## **Решение Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли о принятии Технических комментариев по урегулированию споров в режиме онлайн<sup>5</sup>**

*Комиссия Организации Объединенных Наций по праву международной торговли,*

*напоминая, что ее мандат согласно резолюции 2205 (XXI) Генеральной Ассамблеи от 17 декабря 1966 года предусматривает содействие прогрессивному согласованию и унификации права международной торговли и в этой связи учет интересов всех народов, в особенности развивающихся стран, в деле широкого развития международной торговли,*

*отмечая, что резкое увеличение числа трансграничных сделок, заключаемых в режиме онлайн, привело к необходимости создания механизмов для разрешения споров, возникающих из таких сделок, и что одним из таких механизмов является урегулирование споров в режиме онлайн (УСО),*

*полагая, что УСО может способствовать сторонам в урегулировании спора простым, оперативным, гибким и безопасным образом без необходимости физического присутствия на каком-либо заседании или слушании,*

*полагая также, что УСО сопряжено со значительными возможностями для доступа к урегулированию спора покупателями и продавцами, заключающими трансграничные коммерческие сделки, как в развитых, так и в развивающихся странах,*

*напоминая, что на своей сорок третьей сессии в 2010 году Комиссия решила учредить рабочую группу для проведения работы в области УСО<sup>6</sup>,*

---

<sup>5</sup> *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, семьдесят первая сессия, Дополнение № 17 (А/71/17), пункт 217.*

<sup>6</sup> *Там же, шестьдесят пятая сессия, Дополнение № 17 (А/65/17), пункт 257.*

*выражая признательность* Рабочей группе III (Урегулирование споров в режиме онлайн) за подготовку проекта технических комментариев по урегулированию споров в режиме онлайн,

*отмечая далее*, что Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн не имеют обязательной силы, носят описательный характер и отражают принципы беспристрастности, независимости, действенности, эффективности, надлежащих правовых процедур, справедливости, подотчетности и прозрачности,

*дополнительно отмечая*, что Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн призваны заметно способствовать разработке систем для обеспечения возможности урегулирования споров в режиме онлайн, возникающих из трансграничных договоров купли-продажи или договоров о предоставлении услуг с низкой стоимостью, заключаемых с использованием электронных средств связи,

*будучи убеждена* в том, что Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн существенно облегчат разработку и использование систем УСО всем государствам, особенно развивающимся странам и государствам с переходной экономикой, а также администраторам и платформам УСО, нейтральным лицам и сторонам, участвующим в процедуре УСО,

1. *принимает* Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн в том виде, в каком они представлены в приложении I к докладу ЮНСИТРАЛ о работе ее сорок девятой сессии;

2. *просит* Генерального секретаря обеспечить публикацию текста Технических комментариев по урегулированию споров в режиме онлайн, в том числе в электронном виде, на шести официальных языках Организации Объединенных Наций и его широкое распространение среди правительств и заинтересованных органов, в том числе электронными средствами;

3. *рекомендует* всем государствам и другим заинтересованным сторонам пользоваться Техническими комментариями по урегулированию споров в режиме онлайн при разработке и создании систем УСО для трансграничных коммерческих сделок;

4. *просит* все государства содействовать популяризации и использованию Технических комментариев по урегулированию споров в режиме онлайн.



# Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн

## *Раздел I. Введение*

### *Обзор урегулирования споров в режиме онлайн*

1. Параллельно резкому увеличению числа трансграничных сделок, заключаемых в режиме онлайн, возникла необходимость в наличии механизмов для урегулирования споров, которые возникают из таких сделок.

2. Одним из таких механизмов является урегулирование споров в режиме онлайн (УСО), который может способствовать сторонам в урегулировании спора простым, оперативным, гибким и безопасным образом без необходимости физического присутствия на каком-либо заседании или слушании. УСО охватывает широкий набор подходов и форм (в том числе, помимо прочего, рассмотрение спора омбудсменом или комиссией по рассмотрению жалоб, переговоры, согласительную процедуру, посредничество, содействие урегулированию, арбитраж и другие)\* и возможность использования гибридных процедур, включающих как онлайн-овые, так и офлайн-овые элементы. Как таковое, УСО сопряжено со значительными возможностями для доступа к урегулированию споров покупателями и продавцами, заключающими трансграничные коммерческие сделки как в развитых, так и в развивающихся странах.

### *Цель Технических комментариев*

3. Цель Технических комментариев заключается в содействии развитию УСО и оказании помощи администраторам УСО, платформам УСО, нейтральным лицам и сторонам процедуры УСО.

---

\* Последовательность перечисления подходов и форм в скобках соответствует порядку возрастания степени их формальности и отражает подход, применяемый при описании часто используемых методов урегулирования споров в Руководстве ЮНСИТРАЛ для законодательных органов по проектам в области инфраструктуры, финансируемым из частных источников (2000 год), доступно по адресу [www.uncitral.org/uncitral/ru/uncitral\\_texts/procurement\\_infrastructure.html](http://www.uncitral.org/uncitral/ru/uncitral_texts/procurement_infrastructure.html). Кроме того, названия приведены исключительно в качестве примера, их относительная формальность может различаться, а в некоторых правовых системах для обозначения одной и той же процедуры может использоваться несколько названий из списка.

4. Технические комментарии отражают подходы к системам УСО, которые воплощают принципы беспристрастности, независимости, действенности, эффективности, надлежащих правовых процедур, справедливости, подотчетности и прозрачности.

5. Технические комментарии предназначаются для использования в связи со спорами, возникающими из трансграничных договоров купли-продажи или договоров о предоставлении услуг с низкой стоимостью, заключаемых с использованием электронных средств связи. Они не поощряют никакой вид практики в области УСО как наилучший вид практики.

### *Необязывающий характер Технических комментариев*

6. Технические комментарии являются описательным документом. Они не призваны быть исчерпывающими или исключительными и не подходят для использования в качестве правил в отношении любой процедуры УСО. Они не устанавливают каких-либо правовых требований, обязательных для сторон или любых лиц и/или субъектов, управляющих процедурами УСО или способствующих им, и не подразумевают какого-либо изменения любых правил УСО, которые стороны могли выбрать.

## ***Раздел II. Принципы***

7. Принципы, которые лежат в основе любой процедуры УСО, включают справедливость, прозрачность, надлежащие правовые процедуры и подотчетность.

8. УСО может способствовать учету ситуации, возникающей из трансграничных электронных коммерческих сделок, а именно того факта, что традиционные судебные механизмы правовой защиты могут и не предусматривать надлежащего разрешения споров в трансграничной электронной торговле.

9. Система УСО должна быть простой, оперативной и эффективной, с тем чтобы ее можно было применять «в реальных условиях», в частности чтобы она не влекла за собой возникновения затрат, задержек и бремени, не соизмеримых с экономической выгодой от сделки.

### *Прозрачность*

10. Желательно предавать гласности любые отношения между администратором УСО и конкретным продавцом, с тем чтобы

пользователи соответствующей услуги были информированы о потенциальных коллизиях интересов.

11. Администратор УСО, возможно, пожелает опубликовать анонимные сведения или статистические данные о результатах процедур УСО, с тем чтобы стороны могли оценить его общий послужной список, в соответствии с применимыми принципами конфиденциальности.

12. Всю соответствующую информацию следует размещать на веб-сайте администратора УСО в удобной и доступной для пользователя форме.

### *Независимость*

13. Желательно, чтобы администратор УСО принял для своих нейтральных лиц кодекс этических норм, с тем чтобы ориентировать нейтральные лица в том, что касается коллизий интересов и других правил поведения.

14. Администратору УСО полезно принять политику по вопросам выявления и урегулирования коллизий интересов.

### *Профессиональная компетентность*

15. Администратор УСО, возможно, пожелает осуществлять комплексную политику, регулирующую отбор и подготовку нейтральных лиц.

16. Процесс внутреннего надзора/обеспечения качества мог бы помочь администратору УСО обеспечивать соответствие нейтральных лиц стандартам, установленным им для себя.

### *Согласие*

17. Процедура УСО должна основываться на прямом и осознанном согласии сторон.

## ***Раздел III. Этапы процедуры УСО***

18. Последовательность процедуры урегулирования споров в режиме онлайн может состоять из нескольких этапов, включая следующие: переговоры, содействие урегулированию и третий (заключительный) этап.

19. Когда заявитель требования направляет администратору УСО уведомление через платформу УСО (см. раздел VI, ниже), администратор УСО уведомляет ответчика о поступлении требования, а заявителя требования – о полученном ответе. Начинается первый этап разбирательства – обеспеченные информационно-коммуникационными технологиями переговоры, в ходе которых заявитель требования и ответчик ведут переговоры непосредственно друг с другом через платформу УСО.

20. Если этот переговорный процесс не увенчался успехом (т. е. не привел к урегулированию требования), начинается второй этап процесса – «содействие урегулированию» (см. пункты 40–44, ниже). На этом этапе разбирательства администратор УСО назначает нейтральное лицо (см. пункт 25, ниже), которое вступает в сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования.

21. Если содействие урегулированию не увенчалось успехом, может начаться третий и заключительный этап процедуры, в случае которого администратор УСО или нейтральное лицо может проинформировать стороны о характере такого этапа.

#### ***Раздел IV. Сфера охвата процедуры УСО***

22. Процедура УСО может быть особенно полезной в отношении споров, возникающих из небольших по стоимости трансграничных сделок в сфере электронной торговли. Процедура УСО может применяться к спорам, возникающим как между самими коммерческими структурами, так и между коммерческими структурами и потребителями.

23. Процедура УСО может применяться к спорам, возникающим как из договоров купли-продажи, так и из договоров о предоставлении услуг.

#### ***Раздел V. Определения, роли и задачи УСО, а также сообщения***

24. Урегулирование споров в режиме онлайн, или УСО, является «механизмом урегулирования споров посредством использования электронных сообщений и других информационно-коммуникационных технологий». Этот процесс может осуществляться по-разному различными администраторами процесса и с течением времени может развиваться.

25. «Заявитель требования», как этот термин используется в данном документе, означает сторону, инициирующую процедуру

УСО, а «ответчик» – сторону, которой заявитель требования направляет уведомление, в соответствии с традиционными альтернативными средствами урегулирования споров в режиме офлайн. Нейтральное лицо – это физическое лицо, которое помогает сторонам в урегулировании или разрешении спора.

26. Для УСО необходим посредник с технологической базой. Иными словами, в отличие от альтернативного урегулирования споров в режиме офлайн процедура УСО не может осуществляться на разовой основе с участием только сторон в споре и нейтрального лица (т. е. без администратора). Наоборот, чтобы создать возможности для использования технологии в целях содействия процессу разрешения спора, процедура УСО требует наличия системы для подготовки, отправления, получения, хранения, обмена или иной обработки сообщений таким образом, чтобы обеспечить безопасность данных. Такая система называется здесь «платформой УСО».

27. Необходимо осуществлять управление платформой УСО и координацию ее работы. Субъект, который осуществляет такое управление и координацию, называется здесь администратором УСО. Администратор УСО может быть отдельным от платформы УСО субъектом или являться ее частью.

28. Для того чтобы создать возможность обмена сообщениями в рамках УСО, желательно, чтобы и администратор УСО, и платформа УСО были указаны в оговорке об урегулировании споров.

29. Сообщения, которые могут быть сделаны в ходе разбирательства, определяются как «любое сообщение (в том числе заявление, декларация, требование, уведомление, ответ, представление, извещение или запрос), сделанное посредством информации, подготовленной, отправленной, полученной или хранимой с помощью электронных, магнитных, оптических или аналогичных средств».

30. Желательно, чтобы все сообщения в рамках процедуры УСО передавались через платформу УСО. Соответственно обе стороны в споре и сама платформа УСО должны иметь специально указанный электронный адрес. Термин «электронный адрес» определяется в других текстах ЮНСИТРАЛ.

31. Для повышения эффективности желательно, чтобы администратор УСО оперативно:

а) подтверждал получение любых сообщений платформой УСО;

b) уведомлял стороны о наличии любого сообщения, полученного платформой УСО; и

c) информировал стороны о начале и завершении различных этапов процедуры.

32. Во избежание потери времени желательно, чтобы сообщение считалось полученным стороной, когда администратор уведомляет эту сторону о его наличии на платформе; установленные процедурой сроки отсчитываются с того момента, когда администратор сделал такое уведомление. В то же время желательно, чтобы администратор УСО был наделен полномочиями на продление сроков, с тем чтобы можно было обеспечить некоторую гибкость в соответствующих случаях.

## ***Раздел VI. Начало процедуры УСО***

33. Для начала процедуры УСО желательно, чтобы заявитель требования направил администратору УСО уведомление, содержащее следующую информацию:

a) имя или наименование и электронный адрес заявителя требования и представителя заявителя требования (если таковой имеется), уполномоченного действовать от имени заявителя требования в рамках процедур УСО;

b) имя или наименование и электронный адрес ответчика и представителя ответчика (если таковой имеется), которые известны заявителю требования;

c) основания, на которых заявляется требование;

d) любые решения, предлагаемые для урегулирования спора;

e) язык процедуры, предпочтительный для заявителя требования; и

f) подпись или другие средства идентификации и удостоверения подлинности личности заявителя требования и/или представителя заявителя требования.

34. Процедура УСО может считаться начавшейся, когда после направления заявителем требования уведомления администратору УСО администратор УСО уведомляет стороны о наличии уведомления на платформе УСО.

35. Желательно, чтобы ответчик направлял свой ответ администратору УСО в разумный срок после получения уведомления о

наличии уведомления заявителя требования на платформе УСО и чтобы такой ответ включал следующие элементы:

a) имя или наименование и электронный адрес ответчика и представителя ответчика (если таковой имеется), уполномоченного действовать от имени ответчика в рамках процедур УСО;

b) ответ на основания, на которых заявляется требование;

c) любые решения, предлагаемые для урегулирования спора;

d) подпись или другие средства идентификации и удостоверения подлинности личности ответчика и/или представителя ответчика; и

e) уведомление о любом встречном требовании, содержащее основания, на которых заявляется это встречное требование.

36. Насколько это возможно, желательно, чтобы и уведомление, и ответ сопровождалось всеми документами и другими свидетельствами, на которые полагается каждая сторона, или содержали ссылки на них. Кроме того, в той степени, в какой заявитель требования использует любые другие средства правовой защиты, желательно, чтобы в уведомлении также предоставлялась такая информация.

## ***Раздел VII. Переговоры***

37. Первым этапом могут быть переговоры, проводимые между сторонами с использованием платформы УСО.

38. Первый этап процедуры может начинаться после направления на платформу УСО ответа ответчика и:

a) уведомления об этом заявителя требования; или

b) в отсутствие ответа – по истечении разумного срока после направления уведомления ответчику.

39. Желательно, чтобы, в случае если переговоры не приводят к урегулированию спора в течение разумного срока, процедура переходила к следующему этапу.

## ***Раздел VIII. Содействие урегулированию***

40. Вторым этапом процедуры УСО может быть содействие урегулированию, в рамках которого назначается нейтральное лицо, которое вступает в сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования.

41. Этот этап может начинаться в том случае, если переговоры с использованием платформы УСО не увенчаются успехом по какой-либо причине (включая неучастие или недостижение урегулирования в течение разумного срока) или если одна или обе стороны в споре просят сразу перейти к следующему этапу процедуры.

42. С началом этапа содействия урегулированию в рамках процедуры УСО желательно, чтобы администратор УСО назначил нейтральное лицо и уведомил стороны об этом назначении, а также предоставил некоторые детали, касающиеся личности этого нейтрального лица, которые указаны в пункте 46, ниже.

43. На этапе содействия урегулированию желательно, чтобы нейтральное лицо вступало в сношения со сторонами в попытке достичь урегулирования.

44. Если урегулирование посредством содействия не может быть достигнуто в течение разумного срока, процедура может перейти к заключительному этапу.

## ***Раздел IX. Заключительный этап***

45. Если нейтральное лицо не добилось успеха в содействии урегулированию, желательно, чтобы администратор УСО или нейтральное лицо проинформировало стороны о характере заключительного этапа и форме, в которой он может быть проведен.

## ***Раздел X. Назначение, полномочия и функции нейтрального лица***

46. Для повышения эффективности и сокращения затрат предпочтительно, чтобы администратор УСО назначал нейтральное лицо только тогда, когда такое нейтральное лицо требуется для процесса урегулирования спора в соответствии с применимыми правилами УСО. В момент процедуры УСО, когда нейтральное лицо требуется для процесса урегулирования спора, желательно, чтобы администратор УСО «оперативно» назначил нейтральное

лицо (т. е., как правило, в начале этапа содействия урегулированию в рамках процедуры УСО). После назначения желательно, чтобы администратор УСО оперативно сообщил сторонам имя нейтрального лица и любую другую соответствующую или идентификационную информацию, касающуюся этого нейтрального лица.

47. Желательно, чтобы нейтральные лица обладали соответствующим профессиональным опытом, а также навыками урегулирования споров, с тем чтобы они могли заниматься данным спором. Вместе с тем, с учетом положений любых норм, регулирующих профессиональную практику, нейтральные лица в рамках УСО не обязательно должны быть квалифицированными юристами.

48. Применительно к процессу назначения и функциям нейтральных лиц желательно, чтобы:

a) принятие нейтральным лицом своего назначения служило подтверждением того, что у него есть время, которое необходимо уделить этому процессу;

b) нейтральное лицо было обязано заявить о своей беспристрастности и независимости и в любое время раскрывать любые факты или обстоятельства, которые могут привести к возникновению вероятных сомнений в его беспристрастности или независимости;

c) система УСО предоставляла сторонам способ опротестовать назначение нейтрального лица;

d) в случае выражения возражения против назначения нейтрального лица администратор УСО был обязан вынести определение относительно необходимости замены нейтрального лица;

e) в любое время для одного спора по соображениям экономии назначалось только одно нейтральное лицо;

f) любая сторона имела право возразить против предоставления нейтральному лицу информации, полученной во время переговоров; и

g) в том случае, если нейтральное лицо слагает с себя полномочия или должно быть заменено в ходе процедуры УСО, администратор УСО был обязан назначить нейтральное лицо для его замены на тех же условиях, какие были установлены при назначении первоначального нейтрального лица.

49. В отношении полномочий нейтрального лица желательно, чтобы:

a) с учетом любых применимых правил УСО нейтральное лицо имело полномочия осуществлять процедуру УСО таким образом, как оно считает необходимым;

b) нейтральное лицо было обязано избегать излишних задержек или расходов при проведении разбирательства;

c) нейтральное лицо было обязано обеспечивать справедливый и эффективный процесс урегулирования споров;

d) нейтральное лицо было обязано сохранять независимость, беспристрастность и равное отношение к обеим сторонам в течение всего разбирательства;

e) нейтральное лицо было обязано проводить разбирательство на основе тех сообщений, которые получены нейтральным лицом в ходе разбирательства;

f) нейтральное лицо имело полномочия разрешать сторонам предоставить дополнительную информацию в отношении разбирательства; и

g) нейтральное лицо имело полномочия продлевать сроки, установленные в любых применимых правилах УСО, на разумный период времени.

50. Хотя процесс назначения нейтрального лица в рамках процедуры УСО обуславливается теми же стандартами надлежащих правовых процедур, какие применяются к такому процессу в офлайн-контексте, возможно, было бы желательным использовать упорядоченные процедуры назначения и отвода, с тем чтобы учесть необходимость обеспечения посредством процедуры УСО простой и эффективной с точки зрения экономии времени и затрат альтернативы традиционным подходам к урегулированию споров.

## ***Раздел XI. Язык***

51. Технологические средства, имеющиеся в рамках УСО, могут обеспечивать значительную гибкость в отношении языка, используемого для разбирательства. Даже если в соглашении об УСО или правилах УСО конкретно указан язык, который должен использоваться в ходе разбирательства, желательно, чтобы любая сторона разбирательства имела возможность указать в уведомле-

нии или в ответе, не желает ли она, чтобы разбирательство осуществлялось на другом языке, с тем чтобы администратор УСО мог определить другие возможные языки, которые могут выбрать стороны.

## ***Раздел XII. Управление***

52. Желательно разработать руководящие положения (и/или минимальные требования) в отношении работы платформ УСО и действий администраторов УСО.

53. Желательно, чтобы на процедуры УСО распространялось действие тех же стандартов конфиденциальности и надлежащих правовых процедур, какие применяются к процессу урегулирования споров в офлайн-контексте, в частности стандарты независимости, нейтральности и беспристрастности.





