



Научная статья

УДК 34:347.469:004

EDN: <https://elibrary.ru/ozhvue>

DOI: <https://doi.org/10.21202/jdtl.2023.30>

Особенности онлайн-урегулирования потребительских споров платформами электронной торговли в Китайской Народной Республике

Елена Петровна Ермакова

Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы
г. Москва, Российская Федерация

Ключевые слова

Таобао,
интернет-магазин,
онлайн-разрешение споров,
онлайн-урегулирование
споров,
покупатель,
право,
продавец,
суд,
цифровые технологии,
электронная торговля

Аннотация

Цель: исследование особенностей онлайн-урегулирования споров платформами электронной торговли в Китайской Народной Республике, выявление положительных черт и недостатков технологий ODS, применяемых платформами.

Методы: эмпирические методы сравнения, описания, интерпретации; теоретические методы формальной и диалектической логики, а также частно-научные методы: юридико-догматический и метод толкования правовых норм.

Результаты: выявлено, что внутренняя модель ODS на платформах электронной торговли Таобао ODS является прямым, ясным и эффективным способом онлайн-разрешения потребительских споров. Однако, будучи не независимой «третьей стороной», внутренний механизм ODS платформ электронной торговли никогда не сможет заменить другие внешние системы разрешения споров. ODS полагается на данные и интернет-процессы гораздо больше, чем традиционное разрешение споров. Среди многих факторов безопасности, возникающих в результате онлайн-процессов, ODS создает риски утечки данных, отсутствия конфиденциальности и небезопасной защиты потребителей. ODS также вызывает серьезную озабоченность в связи с традиционными принципами правосудия, такими как принципы беспристрастности, конфиденциальности и безопасности данных в процессе урегулирования споров. Не только Китайской Народной Республике, но и любой стране мира, внедряющей технологии ODS в процедуры разрешения споров, необходимо предпринять важные шаги для обеспечения того, чтобы процессы ODS были справедливыми, непредвзятыми и гарантировали процессуальные права.

© Ермакова Е. П., 2023

Статья находится в открытом доступе и распространяется в соответствии с лицензией Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0 Всемирная (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>), позволяющей неограниченно использовать, распространять и воспроизводить материал при условии, что оригинальная работа упомянута с соблюдением правил цитирования.

Научная новизна: состоит в комплексном исследовании онлайн-урегулирования споров платформами электронной торговли в Китайской Народной Республике, практика применения которых имеет свою специфику, вытекающую из модели саморегулирования указанных отношений, закреплённой впоследствии нормативными правовыми актами Китайской Народной Республики и отражающейся в деятельности частных платформ ODS.

Практическая значимость: обусловлена отсутствием в настоящее время возможности применения к отношениям, использующим технологии ODS на частных платформах правовых норм и правил, учитывающих их специфику. Основные положения и выводы исследования могут быть использованы для совершенствования механизмов правового регулирования технологий ODS в процессуальном законодательстве Российской Федерации.

Для цитирования

Ермакова, Е. П. (2023). Особенности онлайн-урегулирования потребительских споров платформами электронной торговли в Китайской Народной Республике. *Journal of Digital Technologies and Law*, 1(3), 691–711. <https://doi.org/10.21202/jdtl.2023.30>

Содержание

Введение

1. Особенности урегулирования споров на платформе Taobao ODS
2. Характеристики технологии Taobao ODS
 - 2.1. Модульность конструкции платформы Taobao ODS
 - 2.2. Строгое соблюдение сроков, установленных внутренними регламентами разрешения споров
 - 2.3. Совпадение характеристик электронной торговли и платформы Taobao ODS
 - 2.4. Социальное участие для создания «экосистемы электронной торговли»
3. Сравнение практики разрешения споров между различными платформами ODS (государственным судом, арбитражем, частными платформами электронной торговли)
 - 3.1. Преимущества ODR
 - 3.2. Срок рассмотрения спора и постановки решения для платформ ODS
 - 3.3. Возможность внедрения в Российской Федерации
4. Недостатки в работе платформы Taobao ODS
 - 4.1. Не независимость третьей стороны при разрешении спора на частной платформе ODR
 - 4.2. Предвзятость технологий искусственного интеллекта в системах ODR
 - 4.3. Безопасность данных
 - 4.4. Необходимость строгого законодательного регулирования

Выводы

Список литературы

Введение

В 2021 г. на долю Китайской Народной Республики (далее – Китай, КНР) пришлось более 37 % мирового рынка электронной торговли с точки зрения объема платежей (по количеству транзакций – более 50 %). Ожидается, что китайский рынок электронной торговли, который на данный момент стал крупнейшим в мире, продемонстрирует уверенный рост в 2022 г. и достигнет 14,5 трлн юаней (2,3 трлн долл.), прогнозирует агентство GlobalData. Статистические отчеты утверждают, что китайские и зарубежные потребители товаров на площадках электронной торговли Китая все чаще переходят из офлайна в онлайн. Пандемия COVID-19 еще больше ускорила деятельность электронной торговли в Китае, поскольку осторожные потребители все чаще используют онлайн-канал для покупок, чтобы избежать контакта с переносчиками болезней, и эта тенденция сохраняется и после пандемии, утверждал Р. Шарма, ведущий аналитик GlobalData¹. Ожидается, что на китайском рынке электронной торговли среднегодовой темп роста составит 11,3 % в период с 2022 по 2027 г. Основными факторами, стимулирующими рост рынка электронной торговли в регионе, являются: культура мобильной торговли, основанная на смартфонах; инновационные системы цифровых платежей и растущие платформы для онлайн-торговли.

Бум электронной торговли принес десятки миллионов споров на площадках электронной торговли – интернет-платформах. Безусловно, ни в одной стране мира не было ни миллиона арбитров, ни миллиона медиаторов для разрешения указанных споров. Так, на платформах онлайн-торговли, первоначально в Соединенных Штатах Америки и Европе (eBay, Amazon), затем в Китае (Alibaba) стихийно, без нормативного регулирования со стороны государства, стали появляться платформы онлайн-урегулирования споров. Как отмечали Э. Катш и О. Рабинович-Эйни в 2018 г., платформа eBay, например, сообщила, что рассматривает более 60 млн споров в год через свою систему ODR; китайский гигант электронной коммерции Alibaba рассказал о сотнях миллионов споров в год. Некоторые из этих споров возникают по отношению к платформе, в то время как другие – с другими пользователями. Подавляющее большинство этих споров никогда не дойдут до судов или ADR: они связаны с небольшими суммами денег и требуют быстрого, доступного и эффективного урегулирования. Характеристики онлайн-споров часто делают их плохо подходящими для традиционных механизмов разрешения споров офлайн, а именно судов и альтернативного разрешения споров (ADR). Необходимость найти надлежащий способ для урегулирования онлайн-споров возникла в середине 1990-х гг., когда Интернет открылся для торговли (Katsh & Rabinovich-Einy, 2018).

Известный американский практик К. Рул, директор департамента ODR Modria, а также eBay и PayPal в период с 2003 по 2011 г., писал: «Технологии также меняют ожидания людей относительно того, как должны разрешаться споры. Люди теперь считают, что они должны иметь возможность сообщить о проблеме в любое время суток и получить быструю круглосуточную поддержку для ее прозрачного и эффективного решения. Теперь, когда общество восприняло технологии в такой степени, ключевой вопрос для профессионалов в области разрешения споров заключается в том, как мы можем использовать технологии, чтобы наилучшим образом помочь сторонам в разрешении их споров?» (Rule, 2015).

¹ China continues to lead global e-commerce market with over \$2 trillion sales in 2022. (2022, Aug 9). GlobalData. <https://www.globaldata.com/media/banking/china-continues-to-lead-global-e-commerce-market-with-over-2-trillion-sales-in-2022-says-globaldata>

На сегодняшний день законодательство и государственная политика Китая в отношении Интернета являются одними из самых передовых в мире и включают подробные и конкретные положения, определяющие отношения между платформами электронной торговли, бизнес-операторами и потребителями в онлайн-транзакциях. Примером государственной политики Китая в этой области может служить учреждение интернет-судов в Ханчжоу, Пекине и Гуанчжоу, при этом был использован опыт компании Alibaba (платформа Taobao ODS).

Автономная платформа ODS в Taobao была разработана в соответствии с американской платформой eBay ODR. Но создатели платформы Taobao ODS пошли дальше – компания внедрила новую систему вынесения решений квази-коллегией присяжных, а именно – Общественным жюри Alibaba, что стало спецификой и преимуществом компании в подтверждении характеристик справедливости и прозрачности процедуры ODS. Ошеломляющий успех системы ODS в Taobao способствовал тому, что она вышла за рамки других китайских платформ, таких как WeChat и DiDi. Именно этот аспект обусловил выбор темы настоящего исследования.

Следует особо отметить, что в доктрине Китая различают термины «онлайн-урегулирование споров» (Online Dispute Settlement – ODS) и «онлайн-разрешение споров» (Online Dispute Resolution – ODR). Об этом писали китайские, американские и немецкие специалисты (Shang & Guo, 2020; Shi et al., 2021). По их мнению, ODS осуществляют государственные интернет-суды и внутренние платформы электронной торговли, а ODR – прежде всего арбитражные учреждения (третейские суды), а также различные медиаторские организации Китая.

Российские авторы не придают особого значения различию между терминами ODR и ODS. Например, А. Н. Кутовая и К. Р. Хаджи подчеркивали: «термин “онлайн-урегулирование споров” (англ. Online Dispute Resolution, далее – ОУС) появился в 1990-х гг. Согласно одной из трактовок ОУС, это одна из форм альтернативного урегулирования споров (АУС), проводимого (частично или полностью) с помощью Интернета. Оно может также включать споры, начатые в киберпространстве, но с внешним источником. В литературе термины «электронное АУС», «онлайн-АУС» и «урегулирование споров в Интернете» рассматриваются как синонимы. Современные исследователи склоняются к тому, чтобы выделять ОУС в качестве абсолютно нового и обособленного метода урегулирования споров» (Кутовая, Хаджи, 2020).

1. Особенности урегулирования споров на платформе Taobao ODS

Правительство Китая разработало упорядоченную систему для разрешения споров, связанных с онлайн-торговлей. В августе 2017 г. в провинции Ханчжоу (где зарегистрирована компания Alibaba) открылся первый интернет-суд КНР для урегулирования конфликтов, связанных с онлайн-торговлей и нарушением авторских прав, а также споров между пользователями и интернет-компаниями; весь процесс происходил онлайн. В 2018 г. аналогичные суды были созданы в Пекине (где зарегистрирована компания Baidu) и Гуанчжоу (где зарегистрирована компания Huawei) (Русакова, 2021). Эти суды работают независимо от частных платформ онлайн-урегулирования споров, но их услуги все же могут быть задействованы. Тем не менее в Китае пока существует только три интернет-суда, и большинство споров в сфере электронной торговли разрешаются через частные платформы электронной торговли, которые также предоставляют услуги ODS (Wei & Tian, 2021).

Отметим, что правительство Китая консультировалось с компанией Alibaba по поводу дизайна интернет-суда Ханчжоу. Кроме того, компания Alibaba предоставляет интернет-суду Ханчжоу облачные услуги (cloud services). Компания Alibaba также создала способ одним щелчком мыши передавать доказательства в интернет-суд со своих сайтов электронной торговли. В 2019 г. в интернет-суд Ханчжоу был введен новый проект – пилотный помощник судьи искусственного интеллекта (试点AI助理法官), также разработанный компанией Alibaba.

В 2019 г. в КНР был принят Закон об электронной торговле (E-Commerce Law)², который разрешил операторам электронной торговли создавать собственные онлайн-системы урегулирования споров. В июне 2021 г. Верховный народный суд КНР опубликовал «Регламент онлайн судебных разбирательств народного суда», а в декабре того же года были приняты поправки в ГПК КНР в части развития онлайн-слушаний. Все нормативные акты были созданы на основе изучения и обобщения практики разрешения споров платформами электронной торговли Китая.

Мы разделяем позицию американских авторов Л. Лю (Джорджтаунский университет) и Б. Вайнгаста (Стэнфордский университет), которые в статье 2020 г. «Закон в китайском стиле: решение правовой дилеммы авторитарного режима с помощью частного права» утверждали, что китайское правительство согласилось с усилиями Таобао; более того, оно начало активно сотрудничать с Taobao (Liu & Weingast, 2020). Платформы электронной торговли приняли от государства полномочия по обеспечению соблюдения законов в пределах своей компетенции; кроме того, они также помогали государству создавать формальное законодательство, экспериментируя с характером и содержанием правовых норм, подходящих для управления их платформами. Во многих отношениях это развитие проходило аналогично более ранним реформам Китая (1980-е – начало 1990-х гг.), которые создали федерализм в китайском стиле.

Правительство КНР не единственное правительство, стремящееся к сотрудничеству с частными технологическими компаниями для цифрового реформирования своей правовой системы. Примечательно, что медиаконгломерат Thomson Reuters и разработчик программного обеспечения McGirr являются крупнейшими поставщиками технологий интернет-судов в Австралии, США и Великобритании³.

Платформа электронной торговли Taobao Marketplace была создана компанией Alibaba в 2003 г., с тех пор превратилась в гигант онлайн-покупок в Китае, а также стала восьмым самым посещаемым сайтом в мире (Liu & Weingast, 2018). Платформа Таобао считается китайским аналогом американской платформы eBay, основанной на восемь лет ранее – в 1995 г. (Ballesteros, 2021). По состоянию на март 2021 г. ежемесячные активные пользователи Таобао достигли 792 млн, занимая первое место среди китайских и мировых платформ электронной торговли⁴. Согласно

² E-Commerce Law of the People's Republic of China (Adopted at the Fifth Session of the Standing Committee of the 13th National People's Congress on August 31, 2018). IPKey. https://ipkey.eu/sites/default/files/documents/resources/PRC_E-Commerce_Law.pdf

³ Mingay, A. (2019, Oct 17). Size matters: Alibaba shapes China's first "Court of the Internet. *Merics*. <https://merics.org/en/analysis/size-matters-alibaba-shapes-chinas-first-court-internet>

⁴ You, X. (2018, September 3). Six key features of Taobao – Alibaba's online shopping platform. *Croud*. <https://croud.com/blog/six-key-features-of-taobao-alibabas-online-shopping-platform>

статистическим данным, платформа Taobao была самой популярной платформой электронной торговли на август 2022 г. в Китае⁵. Подобно американским торговым платформам eBay и Amazon, Taobao предоставляет собой платформу для розничной торговли от клиента к клиенту (C2C), поэтому крупные бренды, малые предприятия, предприниматели и частные лица могут открывать свои собственные интернет-магазины с помощью платформы Taobao.

Платформа предлагает четыре способа урегулировать онлайн-спор в соответствии с регламентами Taobao ODS:

- а) переговоры между сторонами;
- б) вмешательство службы поддержки потребителей Taobao;
- в) система общественного контроля;
- г) онлайн-отчет.

Беспристрастная, быстрая и доступная система урегулирования споров может снизить неопределенность, связанную с электронной торговлей, и повысить доверие к онлайн-рынкам. Опыт КНР показал, что конструкция внутренней системы онлайн-урегулирования споров (ODS) компании Alibaba является научной, разумной, недорогой и высокоэффективной, отмечала в 2018 г. Ч. Цзюаньцзюань (Университет Макао, КНР) (Juanjuan, 2018).

Модель Taobao ODS также была распространена для решения проблем реализации систем ODS на некоторых других интернет-платформах Китая, таких как WeChat (мобильная коммуникационная система для передачи текстовых и голосовых сообщений) и Didi (платформа, предоставляющая услуги агрегатора такси, каршеринга и райдшеринга). Примечательно, что ни одна из этих систем не имела такой же популярности или успеха, как система Taobao ODS, подчеркивали исследователи К. Шу Чжан, (Политехнический университет штата Калифорния, США) и Вэньли Го (компания Beiming Software Co Ltd) (Shang & Guo, 2020).

2. Характеристики технологии Taobao ODS

По мнению китайских ученых, научный подход к формированию внутренней системы Taobao ODS проявился в следующих факторах: а) модульность конструкции платформы; б) строгое соблюдение сроков, установленных внутренними регламентами разрешения споров; в) совпадение характеристик электронной торговли и платформы Taobao ODS; г) социальное участие для создания «экосистемы электронной торговли» (Juanjuan, 2018). Рассмотрим каждый показатель подробно.

2.1. Модульность конструкции платформы Taobao ODS

Специалисты Taobao ODS обнаружили, что в разных категориях товаров причины споров и результаты урегулирования всегда совпадают. Проведя исследование рынка и анализ статистики, сотрудники Taobao ODS обобщили наиболее распространенные причины споров, включая:

- а) повреждение товара;
- б) неправильную или пропущенную доставку товара;

⁵ E-commerce in China. (2022, August 3). Moore MS Advisory. URL: <https://www.msadvisory.com/ecommerce-in-china>

- в) необходимость ремонта товара;
 - г) несоответствие товара описанию;
 - д) проблему с качеством товара;
 - е) доставку товара позже установленного срока и т. д.
- Методы урегулирования спора суммируются в следующие группы:

- а) изменение стоимости товара;
- б) возврат товара;
- в) возмещение издержек и т. д.

При разработке процедуры урегулирования споров специалисты Таобао использовали такой метод модульности, чтобы предоставить заявителям выбор. Для заявителя, с одной стороны, это могло бы сэкономить время на описании проблемы, с которой он столкнулся; с другой – результат можно было бы предсказать. Более того, это могло бы побудить службы по защите прав потребителей быть более профессиональными, когда они вмешиваются в споры (Juanjuan, 2018).

2.2. Строгое соблюдение сроков, установленных внутренними регламентами разрешения споров

Каждый этап процедуры урегулирования споров на платформе Таобао ODS строго ограничен по времени. Например, через три дня после подачи заявления о возврате средств покупатель может обратиться в службу поддержки потребителей, которая должна принять решение о вмешательстве в спор в течение двух дней, а затем – окончательное решение в течение 15 дней. При этом стороны должны представить доказательства, которые включают: фотографии товара, записи чата Aliwangwang, запись на платформе Таобао, касающуюся процедуры транзакции, и т. д.⁶ Урегулирование споров должно соответствовать этому темпу, который является важным содержанием для обеспечения правосудия на платформе Таобао ODS. Если какая-либо сторона спора не сможет представить доказательства в установленный срок, она потерпит неудачу.

2.3. Совпадение характеристик электронной торговли и платформы Таобао ODS

Платформа Таобао ODS обладает характеристиками, сравнимыми с правилами электронной торговли:

- а) высокой скоростью;
- б) простотой процедуры;
- в) низкими затратами на урегулирование спора.

Популярность платформы свидетельствует о том, что в спорах B2C и C2C эффективность и экономия важнее справедливости, нейтральности, профессионализма и обоснованности, которые как раз совпадают с характеристиками электронной торговли.

⁶ Taobao Rules of Dispute Settlement. (2019, 5 июня). 淘宝平台争议处理规则. <https://rulechannel.taobao.com/?type=detail&ruleId=99&cId=1154&spm=a2177.72311#/rule/detail?ruleId=99&cId=1154&spm=a2177.72311>

2.4. Социальное участие для создания «экосистемы электронной торговли»

Благодаря процедурам урегулирования споров на платформе Taobao ODS – «Системе общественного контроля» и «Онлайн-отчету» – платформа представила социальную силу, в том числе покупателя и продавца, для совместного участия в создании и управлении экосистемой электронной торговли Ali. Чтобы снять часть давления со своей службы поддержки потребителей, крупнейший онлайн-рынок Китая использует «народный суд» с полумиллионом судей-любителей, чтобы помочь урегулировать общие жалобы потребителей⁷.

С точки зрения справедливости система Taobao ODS использует метод случайной передачи задания рецензенту (method of delivering the task to the interviewer at random) и систему оспаривания (challenge system), чтобы эффективно помешать рецензенту выбирать дела (споры) в своих интересах. Более того, и покупатель, и продавец могут лично участвовать в «системе общественного контроля» и «онлайн-отчете», так что это хороший шанс рассказать участникам о причине спора, а затем предпринять усилия для его мирного урегулирования. Зарубежные авторы полагали, что наиболее важным обстоятельством является то, что система Taobao ODS представляет собой способ реализации социального кооперативного управления (Iqbal et al., 2022).

3. Сравнение практики разрешения споров между различными платформами ODS (государственным судом, арбитражем, частными платформами электронной торговли)

3.1. Преимущества ODR

Американский автор К. Рул выделял следующие преимущества ODR⁸:

- 1) эффективность и удобство;
- 2) процессуальная экономия;
- 3) удовлетворение участников спора;
- 4) дистанция охлаждения» (асинхронный характер ODR создает «дистанцию охлаждения» которая дает спорящим время проверить свои ответы, вместо того чтобы реагировать импульсивно)⁹;
- 5) асинхронные взаимодействия;
- 6) предварительный коммуникационный рефрейминг (под рефреймингом в нейролингвистическом программировании подразумевают способы изменения, которые связаны только с комбинацией элементов опыта, без добавления чего-либо «снаружи» – рефрейминг позволяет нам иначе интерпретировать ситуацию)¹⁰;

⁷ Staff, A. (2014, July 17). How Taobao Is Crowdsourcing Justice in Online Shopping. Alizila. <https://www.alizila.com/how-taobao-is-crowdsourcing-justice-in-online-shopping-disputes>

⁸ Rule, C. (2010, November 1). *Using Technology to Manage High Volume Caseloads: The eBay/PayPal Experience*. <https://www.archives.gov/files/ogis/events-presentations/acus-colin.pdf>

⁹ Condlin, R. (2017). Online Dispute Resolution: Stinky, Repugnant, or Drab? *Faculty Scholarship*, 1576. https://digitalcommons.law.umaryland.edu/fac_pubs/1576

¹⁰ Любимов, А. (2022). Модель НЛП: рефрейминг. <https://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/modeli/959-model-nlp-refrejming.html>

- 7) одновременное проведение совещаний;
- 8) архивированные сообщения;
- 9) автоматизированные процедуры («четвертая сторона») (Wing et al., 2021).

В отношении последнего пункта следует привести разъяснения российского медиатора М. А. Авдыева, что «в ОРС [онлайн-разрешении споров] роль управления информационными потоками часто осуществляется не только арбитрами и медиаторами, но также компьютерами, программным обеспечением. Участие ИКТ в урегулировании спора получило наименование “четвертая сторона”, поскольку ОРС рассматривается как независимая точка входа в управление конфликтом» (Авдыев, 2015). Американские авторы Итан Катш и Джанет Рифкин считали основным достижением ODR внедрение технологии в процесс разрешения споров в качестве «четвертой стороны», поддерживающей третью сторону [арбитра, медиатора, эксперта и пр.] (Katsh & Rifkin, 2001).

Отметим, что вопрос о разделении терминов «онлайн-урегулирование споров» (Online Dispute Settlement – ODS) и «онлайн-разрешение споров» (Online Dispute Resolution – ODR) в других странах (кроме КНР) не ставился. Как правило, применительно к системам онлайн-урегулирования споров на частных платформах электронной торговли чаще всего использовался термин ODR (Wing et al., 2021). Например, К. Рул в своих публикациях писал о том, что разрешение споров на платформах электронной торговли Modria, eBay и PayPal происходит в форме ODR¹¹. Можно также обратиться к известной работе английских юристов Дж. Барнетта и Ф. Треливена 2018 г. «Алгоритмическое разрешение споров – автоматизация профессионального разрешения споров с использованием технологий искусственного интеллекта и блокчейна», которые подразделяли онлайн-разрешение споров (ODR) на: а) потребительское ODR; б) судебное ODR; в) корпоративное ODR» (Barnett & Treleaven, 2017).

Дж. Тан из Монреальского университета подчеркивал, что «дистанция охлаждения» (асинхронный характер ODR) приводит к ограничению эффективности коммуникации¹². Таким образом, можно заключить, что асинхронная письменная коммуникация оценивается одними специалистами как достижение технологии ODR (К. Рул, Дж. Барнетт, Ф. Треливен и др.), а другие авторы (Дж. Тан) считают это недостатком (Iqbal et al., 2022).

Китайский исследователь Ч. Цзюаньцзюань отмечала, что преимуществами разрешения споров на частных платформах ODS являются: а) сроки рассмотрения спора; б) простота разрешения спора. Одним из самых больших достижений частных платформ ODS стал канал быстрого урегулирования споров (внутренний механизм платформы ODS электронной торговли) (Juanjuan, 2018).

¹¹ Rule, C. (2015). Modria – The Operating System for ODR. *MediatorAcademy*. https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/colin_rule_modria_os_for_odr.pdf

¹² Tan, J. (2022, July 19). The Future of ODR: Immersive technology enhancement and underlying technology evolution. *Laboratoire de cyberjustice*. <https://www.cyberjustice.ca/2022/07/19/the-future-of-odr-immersive-technology-enhancement-and-underlying-technology-evolution>

3.2. Срок рассмотрения спора и постановки решения для платформ ODS

Срок рассмотрения спора и постановки решения для различных платформ ODS составляет:

1) при вмешательстве службы поддержки потребителей или системы общественного контроля Taobao ODS (компании Alibaba) – семь дней после принятия решения о вмешательстве в спор;

2) в Китайской международной экономической и торговой арбитражной комиссии (CIETAC) при наиболее быстрой ускоренной процедуре – через 15 дней после формирования арбитражного суда (ст. 50 Арбитражного регламента CIETAC)¹³;

3) в государственном суде КНР при упрощенной процедуре (summary procedure) – три месяца (ст. 161 Гражданско-процессуального кодекса КНР).

По мнению китайских авторов, скорость урегулирования споров тесно связана со сложностью процедуры. Обычно чем проще процедура, тем меньше времени уходит на решение проблемы. Если сравнить три механизма ODS, процедура Taobao ODS компании Alibaba является самой простой:

первый этап – консультации;

второй этап – вмешательство службы поддержки потребителей или общественного контроля;

третий этап – представление доказательств;

четвертый этап – постановление окончательного решения (Juanjuan, 2018).

ODR на платформе любого арбитражного суда КНР сложнее в два раза:

а) хотя процедура переговоров и медиации аналогична процедуре Taobao ODS, сторонам сложнее собирать доказательства, потому что, поскольку Alibaba – платформа электронной торговли, все следы транзакций, оставленные на ней, могут быть непосредственно приняты в качестве доказательств при процедуре ODS. Поскольку платформа ODR арбитражного суда является независимой третьей стороной, все доказательства не передаются автоматически арбитражу, а должны быть собраны сторонами и представлены платформе;

б) процедура онлайн-арбитража аналогична процедуре офлайн-арбитража, которая является более сложной, чем на платформе Taobao.

Арбитражная процедура в Китае такова:

во-первых, при наличии арбитражного соглашения истец подает заявку на онлайн-арбитраж;

во-вторых, должен быть создан онлайн арбитражный трибунал;

в-третьих, ответчик должен предоставить отзыв;

в-четвертых, стороны представляют доказательства;

в-пятых, онлайн арбитражный трибунал принимает решение.

Наконец, процедура онлайн судебного разбирательства в государственном суде должна соответствовать гражданско-процессуальному законодательству, которое в целом является более сложным (Juanjuan, 2018).

¹³ Online Arbitration Rules of CIETAC, art 50. *Arbitration Law*. https://arbitrationlaw.com/sites/default/files/free_pdfs/CIETAC%20Online%20Arbitration%20Rules.pdf

3.3. Возможность внедрения в Российской Федерации

Учитывая положительные характеристики, система ODR должна быть внедрена в России, в первую очередь на частных платформах онлайн-торговли, таких как Wildberries или Ozon. Мы разделяем мнение К. Рула, что основная причина, по которой ODR распространилось во многих странах мира, – это удобство (Rule, 2015). Для граждан, которые живут в отдаленных районах, ODR может быть огромным преимуществом в сравнении с физической явкой в здание суда в строго определенное время. Вторым важным преимуществом ODR является низкая стоимость либо бесплатное предоставление таких услуг. Третьим по важности фактором является доступность ODR для любых категорий граждан (для тех, кто не может оплатить адвоката; для тех, кто ухаживает за детьми или престарелыми, и пр.). Четвертое преимущество – скорость процедуры ODR.

4. Недостатки в работе платформы Taobao ODS

Исследователи Цзе Чжэн, Ч. Цзюаньцзюань, Дж. Тан, П. Фу, А. Никитков и другие отмечали, что недостатки механизма Taobao ODS очевидны (Shang & Guo, 2020; Juanjuan, 2018; Zheng, 2016; Fu et al., 2013). Это как раз те причины, по которым так необходимы другие способы разрешения споров – арбитраж, медиация и пр. К ним относятся:

- а) неопределенность правил урегулирования спора;
- б) то, что решения платформы Taobao ODS не имеют юридической силы¹⁴;
- в) ограниченность методов установления фактов на платформе;
- г) третья сторона, которая помогает урегулировать спор, может быть связана с одной из сторон или с обеими сторонами и иметь свои собственные интересы в деле;
- д) отсутствие механизма надзора и регулирования разрешения споров на платформе;
- е) справедливость решения спора на платформе Taobao ODS сомнительна (Cheng, 2022);
- ж) наконец, существует необоснованный иммунитет от ответственности самой платформы.

4.1. Не независимость третьей стороны при разрешении спора на частной платформе ODR

Будучи не независимой третьей стороной, внутренний механизм ODS платформ электронной торговли никогда не сможет заменить другие внешние системы разрешения споров. Рассматривая вопрос о независимости и нейтральности членов жюри (арбитров), китайские авторы констатируют, что нейтральность арбитров при ODR в арбитраже и нейтральность судей при ODS в государственном суде намного выше, чем нейтральность частной платформы ODS компании Alibaba. Внутренний механизм ODS предоставляется самой платформой электронной торговли (Taobao Marketplace), в службу поддержки потребителей входят сотрудники

¹⁴ Tan, J. (2022, July 19). The Future of ODR: Immersive technology enhancement and underlying technology evolution. *Laboratoire de cyberjustice*. <https://www.cyberjustice.ca/2022/07/19/the-future-of-odr-immersive-technology-enhancement-and-underlying-technology-evolution>

платформы, а рецензент службы общественного контроля платформы также является покупателем или продавцом с платформы. Неизбежно, что указанная третья сторона может иметь больший или меньший интерес или отношения с платформой, что может повлиять на ее нейтральность.

Напротив, независимо от ODR в арбитраже или ODS в государственном суде медиатор, арбитр или судья являются независимой и более нейтральной третьей стороной. Нейтралитет и независимость влияют на справедливость окончательного решения арбитра или судьи (Juanjuan, 2018).

На практике в Китае (и других странах) существует множество жалоб и обвинений на нечестность обслуживания потребителей платформой Taobao ODS. Более серьезной является проблема коррупции в сфере обслуживания потребителей: от ранних замаскированных средств, таких как подделка репутации фирмы на платформе и удаление плохой оценки, до прямых правонарушений, таких как получение взятки (Fu et al., 2013). С 2012 г. платформа Taobao Marketplace навсегда закрыла многие магазины электронной торговли и запустила судебную процедуру, в ходе которой подозревается во взяточничестве служба поддержки потребителей платформы. В мае 2012 г. после внутреннего антикоррупционного расследования компания Alibaba объявила, что подала в суд на некоторых своих сотрудников, работающих на платформе Taobao. Как сообщается, внутреннее расследование показало, что несколько сотрудников платформы Taobao помогли некоторым онлайн-продавцам удалить негативные комментарии, оставленные клиентами, чтобы повысить рейтинги поставщиков. В обмен на неправомерное предоставление доступа к сайту комментариев сотрудники получали незаконные выплаты от продавцов¹⁵.

Одной из причин, по которой служба поддержки потребителей легко могла быть вовлечена в скандал со взяточничеством, стало отсутствие особых квалификационных требований для сотрудников указанной службы. Напротив, для рецензентов в службе общественного контроля платформа Taobao создала некоторые требования: покупатель (или продавец) мог подать заявку на занятие должности рецензента, только если он является участником платформы Taobao и срок его регистрации составляет до одного года, а также если система Alipay подтвердила реальную идентификацию (ID) рецензента. В то же время покупатель (продавец) должен соответствовать другим предварительным требованиям, таким как отсутствие задолженности на платформе, определенная сумма сделок на платформе и условие соблюдения правил платформы и т. д., что, по мнению сотрудников платформы, должно помочь рецензенту вынести более обоснованное решение (Qin, 2017).

4.2. Предвзятость технологий искусственного интеллекта в системах ODR

Исследователи К. Шу Чжан и Вэньли Го отмечали, что еще одно препятствие для надлежащей правовой процедуры при применении технологий ODR возникает из-за «предвзятостей» (biases), присущих решениям, основанным на алгоритмах. Такие «предвзятости» подрывают использование алгоритмов китайской судебной системой и системой ODR. Эти «предвзятости» включают точность результатов,

¹⁵ Colwell, G. (2012, June 11). Monthly China Anticorruption Update Report – May 2012. *Squire Patton Boggs*. <https://www.anticorruptionblog.com/china/monthly-china-anticorruption-update-report-may-2012/#:~:text=Monthly%20China%20Anticorruption,June%2011%2C%202012>

«черные ящики алгоритмов» кодов ODR и конфликты интересов в государственно-частных партнерствах при создании систем ODR (Shang & Guo, 2020). Общая проблема систем ODR заключается в том, что результаты решений, основанных на алгоритмах, не всегда точны. Искусственный интеллект и другие типы хорошо построенных алгоритмов могут помочь людям принимать решения; однако полезность этих алгоритмов в более сложных случаях не совсем понятна. Кроме того, в механизмах принятия решений, основанных на алгоритмах, были обнаружены системные ошибки, а ошибки кодирования и искажения кода также могут приводить к искаженным результатам (Katsh & Rabinovich-Einy, 2018). Использование алгоритмов и анализа данных также может сделать систему ODR менее надежной, потому что причины решений, принимаемых этими автоматизированными инструментами, подлежат слабому общественному контролю. Системы искусственного интеллекта, которые учатся распознавать закономерности в данных для принятия решений, часто описываются как «черные ящики», так как даже их разработчики часто не знают, как они приходят к выводам. Поскольку алгоритмы, которые управляют ODR, являются секретными и известны только их владельцам и создателям, участники таких систем не имеют возможности узнать, как алгоритмы понимают правильный результат или действительно ли информация, используемая алгоритмами для принятия решений, является точной.

Такого же мнения придерживаются другие юристы. Так, австралийский автор Т. Бальестерос отмечала, что преимущества ODR должны быть взвешены на фоне ловушек цифровых сред. Среди многих факторов безопасности, возникающих в результате онлайн-процессов, ODR создает риск утечки данных, отсутствия конфиденциальности и небезопасной защиты потребителей. По этим причинам ODR может быть успешным в урегулировании мелких претензий, но не всегда может подходить для более сложных дел. Использование ODR на основе технологий может быть наиболее подходящим способом разрешения споров по мелким претензиям, в первую очередь в сегментах B2C и C2C. Однако для более сложных и единичных дел, связанных с B2B (business-to-business), и потенциально коллективных исков, связанных со спорами B2C, дискреционные полномочия судов по-прежнему будут крайне необходимы (Ballesteros, 2021).

4.3. Безопасность данных

ODR полагается на данные и интернет-процессы гораздо больше, чем традиционное разрешение споров. Это вызывает дополнительные проблемы безопасности данных. Двумя вопросами безопасности и сохранности данных, которые особенно заметны в ODR, являются:

- 1) защита информации о частных делах от внешних сторон, стремящихся взломать систему для получения этой информации («внешняя защита»);

- 2) защита информации о частных делах от ненадлежащего раскрытия или неправомерного использования лицами, управляющими системой («внутренняя защита»).

Внешняя защита касается целостности платформы или самой системы, когда она используется для генерации, отправки, получения, хранения, обмена или иной обработки информации. В Китае, несмотря на быстрые темпы развития ODR, практически не произошло никаких изменений для обеспечения безопасности системных данных. Лишь ограниченные научные исследования были сосредоточены на этой области, отмечали китайские авторы (Shang & Guo, 2020).

Вопрос о защите данных от внутреннего неправомерного использования или ненадлежащего раскрытия информации был изучен несколько лучше. В последние годы правительство Китая ужесточило регулирование кибербезопасности, безопасности данных и защиты личной информации. С 2016 г. были приняты три важных закона:

- а) Закон КНР о кибербезопасности 2016 г. (中华人民共和国网络安全法);
- б) Закон о безопасности данных КНР 2021 г. (中华人民共和国数据安全法);
- в) Закон КНР о защите личной информации 2021 г. (PIPL) (中华人民共和国个人信息保护法)¹⁶.

Подчеркнем, что китайская система регулирования кибербезопасности, безопасности данных и защиты личной информации все еще находится в процессе динамичного развития, и многие вопросы реализации еще предстоит прояснить¹⁷. В настоящее время многие виды технологий предотвращения споров, разработанные китайскими форумами ODR, основаны на широком сборе, анализе и обмене большим объемом пользовательской информации и данных, связанных с судебными разбирательствами; однако это порождает скрытые опасности, связанные с внутренней безопасностью данных (Simkova & Smutny, 2021).

Несмотря на все указанные выше недостатки и учитывая особенности быстрого, большого объема и низкой стоимости транзакций B2C (business-to-consumer) и C2C (consumer-to-consumer), внутренняя модель ODS на платформах электронной торговли Taobao ODS, несомненно, является наиболее прямым и эффективным способом онлайн-решения споров, утверждали некоторые исследователи (Juanjuan, 2018; Simkova & Smutny, 2021; Liu, 2022).

4.4. Необходимость строгого законодательного регулирования

Учитывая недостатки процедур ODR, выявленные в ходе деятельности платформы Taobao ODS, процедуры ODR должны быть строго урегулированы. Российскому законодателю следует заимствовать опыт КНР, где такое регулирование предусмотрено Законом КНР об электронной торговле 2019 г. При этом закон жестко определил, что платформы e-commerce должны раскрывать каналы подачи жалоб, а также другую исходную информацию о транзакциях судам, арбитражным и медиаторским органам. Платформы также должны своевременно принимать и рассматривать любые жалобы. Платформы подлежат наказанию за подделку, уничтожение, фальсификацию или отказ предоставить такую информацию. Эти положения были направлены на защиту прав потребителей.

¹⁶ Садовников, Д. (2021, 17 сентября). Обзор закона КНР о защите персональной информации (Personal Information Protection Law of the People's Republic of China (PIPL)). Издательская группа «Закон». https://zakon.ru/blog/2021/09/17/obzor_zakona_knr_o_zaschite_personalnoj_informacii_personal_information_protection_law_of_the_peoples

¹⁷ Si, J. et al. (2022, January 3). Overview of Chinese Cybersecurity, Data and Privacy Laws. *Zhong Lun Law Firm*. <https://www.zhonglun.com/Content/2022/03-01/1621106430.html>

Выводы

1. Можно согласиться с мнением китайских ученых, что внутренняя модель ODS на платформах электронной торговли Taobao ODS, несомненно, является прямым, ясным и эффективным способом онлайн-разрешения потребительских споров. Однако, будучи не независимой третьей стороной, внутренний механизм ODS платформ электронной торговли никогда не сможет заменить другие внешние системы разрешения споров. ODS полагается на данные и интернет-процессы гораздо больше, чем традиционное разрешение споров. Среди многих факторов безопасности, возникающих в результате онлайн-процессов, ODS создает риск утечки данных, отсутствия конфиденциальности и небезопасной защиты потребителей.

2. Поэтому к быстрому росту онлайн-урегулирования споров на платформах электронной торговли в Китае следует относиться с осторожностью. Онлайн-урегулирование споров на платформах изменило традиционные представления о правосудии. Широкое использование технологий ODS при создании интернет-судов в Китае изменило отношения в судах между практикующими юристами и тяжущимися сторонами, трансформировало судебные результаты и в конечном итоге изменило общий опыт правосудия. Китайские специалисты подчеркивали, что политические стимулы, ведущие к более быстрому внедрению технологий ODS в судах, будут и впредь подчеркивать положительные стороны ODS, включая доступность, эффективность, предсказуемость и предотвращение споров. Однако ODS также вызывает серьезную озабоченность в связи с традиционными принципами правосудия, такими как принципы беспристрастности, конфиденциальности и безопасности данных в процессе урегулирования споров.

3. Не только в Китае, но и в любой стране мира, внедряющей технологии ODS в процедуры разрешения споров, необходимо предпринять важные шаги для обеспечения того, чтобы процессы ODS были справедливыми, непредвзятыми и гарантировали процессуальные права.

Список литературы

- Авдыев, М. А. (2015). Сервисы разрешения споров онлайн: избранные кейсы. *Современные технологии управления*, 8(56), 2–8. <https://www.elibrary.ru/ykrunf>
- Кутовая, А. Н., Хаджи, К. Р. (2020). Онлайн-урегулирование споров: международные, страновые и частные практики и дальнейшие перспективы. *Международная торговля и торговая политика*, 4(24), 95–112. EDN: <https://www.elibrary.ru/zlwqtk>. DOI: <https://doi.org/10.21686/2410-7395-2020-4-95-112>
- Русакова, Е. П. (2021). Интегрирование «смарт» технологий в гражданское судопроизводство КНР. *Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Юридические науки*, 25(3), 622–633. <https://doi.org/10.22363/2313-2337-2021-25-3-622-633>
- Ballesteros, T. (2021). International Perspectives on Online Dispute Resolution in the E-Commerce Landscape. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 8(2), 85–101. <https://doi.org/10.5553/ijodr/235250022021008002002>
- Barnett, J., & Treleaven, P. (2017). Algorithmic Dispute Resolution – The Automation of Professional Dispute Resolution Using AI and Blockchain Technologies. *The Computer Journal*, 61(3), 399–408. <https://doi.org/10.1093/comjnl/bxx103>
- Cheng, Z. (2022). Antitrust Concerns Over Digital Self-regulation of Chinese E-Commerce Platform. *US-China L. Rev.*, 19(3), 99–113. <https://doi.org/10.17265/1548-6605/2022.03.001>
- Fu, P., Nikitkov, A., & Bay, D. (2013). Fraud on Taobao: an application of routine activity theory. *International Journal of Business Information Systems*, 14(3), 305–321. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2013.056719>

- Iqbal, M. O., Obaid, A. J., Agarwal, P., Mufti, T., & Hassan, A. R. (2022). Blockchain Technology and Decentralized Applications Using Blockchain. In *ICT Infrastructure and Computing: Proceedings of ICT4SD 2022* (pp. 555–563). Singapore: Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-19-5331-6_57
- Juanjuan, Z. (2018). On China Cross-Border Online Dispute Settlement Mechanism-Following UNCITRAL Tnodr and Alibaba Experience. *Victoria University of Wellington. Hors serie*, 22, 191–228. https://www.wgtn.ac.nz/_data/assets/pdf_file/0004/1642594/10-juanjuan.pdf
- Katsh, E. E., & Rifkin, J. (2001). *Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace*. John Wiley & Sons, Inc.
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2018, May 1). Facebook, Big Data, and the Privatization of Justice in the Digital Age. *Foundation for Law, Justice and Society*. <https://www.fljs.org/facebook-big-data-and-privatization-justice-digital-age>
- Liu, L., & Weingast, B. R. (2018). *Taobao, Federalism, and the Emergence of Law, Chinese Style*. Minnesota Law Review, 111. <https://scholarship.law.umn.edu/mlr/111>
- Liu, L., & Weingast, B. R. (2020). *Law, Chinese Style: Solving the Authoritarian's Legal Dilemma Through the Private Provision of Law*. Unpublished manuscript.
- Liu, S. (2022). Book Review: Dispute Resolution in China: Litigation, Arbitration, Mediation, and their Interactions. *Social & Legal Studies*, 31(5), 796–798. <https://doi.org/10.1177/09646639221088529>
- Qin, P. (2017). Integration in Chinese e-commerce and public policy concerns: An analysis of Alibaba Group. *Thammasat Review Of Economic And Social Policy*, 3(1), 68–84. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16772.01921>
- Rule, C. (2015). Technology and the Future of Dispute Resolution. *Dispute Resolution Magazine*. <https://law.scu.edu/wp-content/uploads/Rule-Technology-and-the-Future-of-Dispute-Resolution-copy.pdf>
- Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *ANU Journal of Law and Technology*, 1(2), 25–42.
- Shi, C., Sourdin, T., & Li, B. (2021). The Smart Court – A New Pathway to Justice in China? *International Journal for Court Administration*, 12(1). <https://doi.org/10.36745/ijca.367>
- Simkova, N., & Smutny, Z. (2021). Business E-NeGotiAtion: A Method Using a Genetic Algorithm for Online Dispute Resolution in B2B Relationships. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1186–1216. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050067>
- Wei, D., & Tian, Z. (2021). Comparison of Online Dispute Resolution Mechanisms in the European Union, the United States and China: Suggestions on Possible Future Work The United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). *Victoria University of Wellington. Hors serie, Dispute Resolution, Digital Economy and Contemporary Issues in Harmonisation of International Commercial Law*, XXVI, 78–110. <https://www.wgtn.ac.nz/law/research/publications/about-nzacl/publications/special-issues/hors-serie-volume-xxvi-2021/04-dan-wei-and-zehua-tian-pdf>
- Wing, L., Martinez, J., Katsh, E., & Rule, C. (2021). Designing ethical online dispute resolution systems: The rise of the fourth party. *Negotiation Journal*, 37(1), 49–64. <https://doi.org/10.1111/nej.12350>
- Zheng, J. (2016). The Role of ODR in Resolving Electronic Commerce Disputes in China. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 3(1), 41–48. <https://doi.org/10.5553/ijodr/235250022016003001006>

Сведения об авторе



Ермакова Елена Петровна – кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры гражданского права и процесса и международного частного права, Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы

Адрес: 117198, Российская Федерация, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, 6

E-mail: ermakovaep@mail.ru

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5722-3641>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57194130098>

Web of Science Researcher ID:

<https://www.webofscience.com/wos/author/record/S-4388-2017>

Google Scholar ID: <https://scholar.google.com/citations?user=1BUYJfUAAAAJ>

РИНЦ Author ID: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=613926

Конфликт интересов

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

Финансирование

Исследование выполнено при финансовой поддержке Гранта Президента РФ № НШ-3270.2022.2 «Эволюция или революция гражданского судопроизводства: цифровизация через призму искусственного интеллекта».

Тематические рубрики:

Рубрика OECD: 5.05 / Law

Рубрика ASJC: 3308 / Law

Рубрика WoS: OM / Law

Рубрика ГРНТИ: 10.23.65 / Ответственность в предпринимательском праве. Споры в предпринимательской деятельности и порядок их разрешения

Специальность ВАК: 5.1.3 / Частно-правовые (цивилистические) науки

История статьи

Дата поступления – 23 января 2023 г.

Дата одобрения после рецензирования – 23 апреля 2023 г.

Дата принятия к опубликованию – 15 августа 2023 г.

Дата онлайн-размещения – 20 августа 2023 г.



Research article

DOI: <https://doi.org/10.21202/jdtl.2023.30>

Features of Online Settlement of Consumer Disputes by e-commerce Platforms in the People's Republic of China

Elena P. Ermakova

Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba
Moscow, Russian Federation

Keywords

Buyer,
court,
digital technologies,
e-commerce,
Internet store,
law,
online dispute resolution,
online dispute settlement,
seller,
Taobao

Abstract

Objective: to research the features of online dispute settlement by e-commerce platforms in the People's Republic of China, to reveal positive features and drawbacks of ODS technologies applied by the platforms.

Methods: empirical methods of comparison, description, interpretation; theoretical methods of formal and dialectical logic. Specific scientific methods were used: legal-dogmatic and the method of legal norms interpretation.

Results: it was found that the internal ODS model on e-commerce Taobao ODS platforms is a direct, clear and effective means of online resolution of consumer disputes. However, being a non-independent "third party", the internal ODS mechanism of e-commerce platforms will never be able to substitute other external systems of dispute resolution. ODS relies on the data and Internet processes much stronger than traditional dispute resolution. Among the many safety factors emerging as a result of online processes, ODS creates the risk of data leakage, lack of confidentiality and unsafe consumer protection. ODS also causes concerns due to traditional principles of justice such as objectivity, confidentiality and safety of data in the process of dispute settlement. Not only the People's Republic of China but any country introducing the ODS technologies into the procedures of dispute resolution should take serious measures to ensure the ODS processes are just, unbiased and guarantee observance of procedural rights.

© Ermakova E. P., 2023

This is an Open Access article, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution licence (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted re-use, distribution and reproduction, provided the original article is properly cited.

Scientific novelty: consists in a complex research of online dispute settlement by e-commerce platforms in the People's Republic of China, the practice of implementation thereof has its specific features stemming from the model of self-regulation of these relations, further stipulated by normative legal acts of the People's Republic of China and reflected in the activity of private ODS platforms.

Practical significance: is due to the current absence of possibility to apply the legal norms and rules, taking into account the specific features of ODS technologies on private platforms, to the relations using such technologies. The main provisions and conclusions of the research can be used to improve the mechanisms of legal regulation of ODS technologies in the procedural legislation of the Russian Federation.

For citation

Ermakova, E. P. (2023). Features of Online Settlement of Consumer Disputes by e-commerce Platforms in the People's Republic of China. *Journal of Digital Technologies and Law*, 1(3), 691–711. <https://doi.org/10.21202/jdtl.2023.30>

References

- Avdyev, M. A. (2015). Dispute resolution services online: selected cases. *Modern Management Technology*, 8(56), 2–8. <https://www.elibrary.ru/ykrunf>
- Ballesteros, T. (2021). International Perspectives on Online Dispute Resolution in the E-Commerce Landscape. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 8(2), 85–101. <https://doi.org/10.5553/ijodr/235250022021008002002>
- Barnett, J., & Treleaven, P. (2017). Algorithmic Dispute Resolution – The Automation of Professional Dispute Resolution Using AI and Blockchain Technologies. *The Computer Journal*, 61(3), 399–408. <https://doi.org/10.1093/comjnl/bxx103>
- Cheng, Z. (2022). Antitrust Concerns Over Digital Self-regulation of Chinese E-Commerce Platform. *US-China L. Rev.*, 19(3), 99–113. <https://doi.org/10.17265/1548-6605/2022.03.001>
- Fu, P., Nikitkov, A., & Bay, D. (2013). Fraud on Taobao: an application of routine activity theory. *International Journal of Business Information Systems*, 14(3), 305–321. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2013.056719>
- Iqbal, M. O., Obaid, A. J., Agarwal, P., Mufti, T., & Hassan, A. R. (2022). Blockchain Technology and Decentralized Applications Using Blockchain. In *ICT Infrastructure and Computing: Proceedings of ICT4SD 2022* (pp. 555–563). Singapore: Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-19-5331-6_57
- Juanjuan, Z. (2018). On China Cross-Border Online Dispute Settlement Mechanism-Following UNCITRAL Tnodr and Alibaba Experience. *Victoria University of Wellington. Hors serie*, 22, 191–228. https://www.wgtn.ac.nz/_data/assets/pdf_file/0004/1642594/10-juanjuan.pdf
- Katsh, E. E. & Rifkin, J. (2001). *Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace*. John Wiley & Sons, Inc.
- Katsh, E. & Rabinovich-Einy, O. (2018, May 1). Facebook, Big Data, and the Privatization of Justice in the Digital Age. *Foundation for Law, Justice and Society*. <https://www.fljs.org/facebook-big-data-and-privatization-justice-digital-age>
- Kutovaya, A. N. & Khadzhi, K. R. (2020). Online dispute resolution: international, domestic and private practices and further prospects for development. *International Trade and Trade Policy*, 4(24), 95–112. <https://doi.org/10.21686/2410-7395-2020-4-95-112>
- Liu, L. & Weingast, B. R. (2018). *Taobao, Federalism, and the Emergence of Law, Chinese Style*. Minnesota Law Review, 111. <https://scholarship.law.umn.edu/mlr/111>
- Liu, L. & Weingast, B. R. (2020). *Law, Chinese Style: Solving the Authoritarian's Legal Dilemma through the Private Provision of Law*. Unpublished manuscript.

- Liu, S. (2022). Book Review: Dispute Resolution in China: Litigation, Arbitration, Mediation, and their Interactions. *Social & Legal Studies*, 31(5), 796–798. <https://doi.org/10.1177/09646639221088529>
- Qin, P. (2017). Integration in Chinese e-commerce and public policy concerns: An analysis of Alibaba Group. *Thammasat Review of Economic And Social Policy*, 3(1), 68–84. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16772.01921>
- Rule, C. (2015). Technology and the Future of Dispute Resolution. *Dispute Resolution Magazine*. <https://law.scu.edu/wp-content/uploads/Rule-Technology-and-the-Future-of-Dispute-Resolution-copy.pdf>
- Rusakova, E. P. (2021). Integration of “smart” technologies in the civil proceedings of the People’s Republic of China. *RUDN Journal of Law*, 25(3), 622–633. <https://doi.org/10.22363/2313-2337-2021-25-3-622-633>
- Shang, C. S. & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *ANU Journal of Law and Technology*, 1(2), 25–42.
- Shi, C., Sourdin, T., & Li, B. (2021). The Smart Court – A New Pathway to Justice in China? *International Journal for Court Administration*, 12(1). <https://doi.org/10.36745/ijca.367>
- Simkova, N., & Smutny, Z. (2021). Business E-NeGotiAtion: A Method Using a Genetic Algorithm for Online Dispute Resolution in B2B Relationships. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1186–1216. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050067>
- Wei, D., & Tian, Z. (2021). Comparison of Online Dispute Resolution Mechanisms in the European Union, the United States and China: Suggestions on Possible Future Work The United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). *Victoria University of Wellington. Hors serie, Dispute Resolution, Digital Economy and Contemporary Issues in Harmonisation of International Commercial Law*, XXVI, 78–110. <https://www.wgtn.ac.nz/law/research/publications/about-nzacl/publications/special-issues/hors-serie-volume-xxvi-2021/04-dan-wei-and-zehua-tian-pdf>
- Wing, L., Martinez, J., Katsh, E., & Rule, C. (2021). Designing ethical online dispute resolution systems: The rise of the fourth party. *Negotiation Journal*, 37(1), 49–64. <https://doi.org/10.1111/nej.12350>
- Zheng, J. (2016). The Role of ODR in Resolving Electronic Commerce Disputes in China. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 3(1), 41–48. <https://doi.org/10.5553/ijodr/235250022016003001006>

Author information



Elena P. Ermakova – Candidate of Sciences in Jurisprudence, Associate Professor, Department of Civil Law and Procedure and International Private Law, Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba

Address: 6 Mikluho-Maklaya Str., 117198 Moscow, Russian Federation

E-mail: ermakovaep@mail.ru

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5722-3641>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57194130098>

Web of Science Researcher ID:

<https://www.webofscience.com/wos/author/record/S-4388-2017>

Google Scholar ID: <https://scholar.google.com/citations?user=1BUYJfUAAAAJ>

RSCI Author ID: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=613926

Conflict of interest

The author declares no conflict of interest.

Financial disclosure

The research was carried out with the financial support of the Russian President's grant No. NSh-3270.2022.2 "Evolution or evolution of the civil court procedure: digitalization through the prism of artificial intelligence".

Thematic rubrics

OECD: 5.05 / Law

ASJC: 3308 / Law

WoS: OM / Law

Article history

Date of receipt – January 23, 2023

Date of approval – April 23, 2023

Date of acceptance – August 15, 2023

Date of online placement – August 20, 2023