

## ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЦИВІЛЬНОГО ПРАВОСУДДЯ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

**Марценко Наталія Степанівна,**

кандидат юридичних наук, доцент кафедри міжнародного права  
та міграційної політики  
Західноукраїнського національного університету



Статтю присвячено вивченню позитивного досвіду іноземних країн у сфері підвищення ефективності цивільного судочинства через використання сучасних інформаційних технологій. Зокрема, особливий інтерес становить застосування сучасних технологій для вирішення малозначних спорів у цивільному судочинстві. Нині багато з таких суперечок вирішують за допомогою традиційної системи цивільного судочинства, однак інколи витрати на вирішення таких спорів є непропорційними сумі спору. Такий стан речей не тільки не сприяє захисту порушених прав, а і викликає занепокоєння щодо належної реалізації доступу до правосуддя. Тому полегшення доступу до правосуддя за допомогою інформаційних технологій має особливий потенціал оперативно, економно та процедурно справедливо вирішити малозначні цивільні спори.

Зокрема, у статті досліджуються онлайн-платформи для вирішення спорів (Online Dispute Resolution, ODR), які розроблені у комерційній сфері та активно використовуються для вирішення суперечок між продавцями та споживачами товарів і послуг. У статті акцентується особлива увагу на значному потенціалі даних технологій, які здатні вирішувати велику кількість дрібних цивільних спорів більш оперативно, з меншими матеріальними затратами для сторін та з більшою кількістю задоволених користувачів порівняно з традиційними процесами та процедурами цивільного судочинства. Наголошено на необхідності ретельно дотримуватися цілей цивільного судочинства та його основних принципів при розробці та реалізації таких платформ у правосудді. Застосовувані у правосудді технології мають бути безпечними та надійними, забезпечувати збереження конфіденційної інформації розглянутих спорів та технічно гарантувати інформаційну безпеку користувачам таких технологій. Саме тому онлайн-платформи для вирішення спорів варто постійно технічно удосконалювати за рахунок залучення інновацій, зокрема технологій штучного інтелекту.

**Ключові слова:** цивільне судочинство, цифрові технології, онлайн-платформа для вирішення спорів, малозначні спори, доступ до правосуддя.

### **Martsenko Nataliia. Using digital technology to improve civil justice outcomes: international experience**

*This article is devoted to the study of the positive experience of foreign countries in the field of improving the efficiency of civil justice through the use of modern information technologies. In particular, the use of modern technologies to resolve minor disputes in civil proceedings is of particular interest. Today, many of these disputes are resolved through the traditional civil justice system, however, sometimes the costs of resolving such disputes are disproportionate to the amount of the dispute. This state of affairs not only does not contribute to the protection of violated rights, but also raises concerns about the proper implementation of access to justice. Therefore, facilitating access to justice with the help of information technologies has a special potential to resolve minor civil disputes quickly, economically and procedurally fairly.*

*In particular, the article examines online dispute resolution platforms (ODR), which are developed in the commercial sphere and are actively used to resolve disputes between sellers and consumers of goods and services. The article focuses special attention on the significant potential of these technologies, which are able to resolve a large number of small civil disputes more quickly, with lower material costs for the parties and with a greater number of satisfied users compared to traditional processes and procedures of civil litigation. It is emphasized*

*the need to carefully observe the goals of civil justice and its basic principles when developing and implementing such platforms in justice. The technologies used in justice must be safe and reliable, ensure the preservation of confidential information of the considered disputes and technically guarantee information security for users of these technologies. That is why online dispute resolution platforms must constantly improve technically by involving innovations, including artificial intelligence technologies.*

**Key words:** *civil justice, digital technologies, online dispute resolution platform, minor disputes, access to justice.*

Удосконалення та реформування системи цивільного судочинства є безперервним і повторюваним процесом, направленим на підвищення ефективності та покращення системи правосуддя задля її відповідності сучасним умовам правозастосування та очікуванням громадян. У суспільстві, яке швидко змінюється та все більше залежить від цифрових технологій у всіх сферах життя, система правосуддя нерідко відстає. Насправді ж, сучасні технології у цивільному процесі здатні значно покращити доступ до правосуддя та підвищити його ефективність, зменшивши витрати і затримки у цивільних судових процесах. Саме тому, полегшення доступу до правосуддя та ефективність вирішення цивільних спорів, особливо в умовах активного розвитку інформаційних технологій та штучного інтелекту, має особливий інтерес. Це пов'язано не тільки з активним використанням онлайн-продажу товарів, але і зі зростанням кількості суперечок, викликаних цим. Питання ефективності захисту прав споживача при купівлі-продажу товарів онлайн зокрема та вирішення суперечок, які виникають у сфері електронної комерції загалом, спонукає до розроблення гнучких правових механізмів, які, спираючись на сучасні інформаційні технології, допоможуть швидко та ефективно вирішити малозначні цивільні спори.

Останнім часом спостерігається зростання популярності онлайн-платформ для вирішення спорів (Online Dispute Resolution, далі – ODR) у системах державного правосуддя багатьох європейських країн для вирішення суперечок між споживачами товарів та послуг. Наприклад, eBay вирішує понад 60 мільйонів спорів на рік за методологією ODR, яка за набагато менших економічних та часових затрат здатна краще сприяти веденню та вирішенню судових процесів, порівняно з класичною системою правосуддя. Цікаво, що впровадження ODR у комерційній сфері як

засіб вирішення великомасштабних споживчих спорів із невеликою вартістю, що виникають через онлайн-транзакції на вебсайтах, як-от Amazon, eBay і PayPal, сприяло підвищенню довіри до цих компаній незалежно від того, як було вирішено спір [1]. За допомогою ODR покупці та продавці швидко та з низькими економічними і часовими затратами вирішують суперечки навіть не зважаючи на той факт, що часто вони є географічно віддалені та юрисдикційно відмінні. Система ODR передбачає розгляд справи, починаючи з прийому та управління претензіями, відкриття справи та здійснення необхідних процедур і розрахунків, завершуючи вирішення справи по суті в онлайн-режимі.

Платформи ODR передбачають використання інформаційно-комунікаційних технологій для надання допомоги сторонам вирішувати суперечки. Загалом, у системі судів і трибуналів ODR є цифровою платформою, яка дозволяє вирішувати спори малої вартості, починаючи з початку подання претензії до остаточного рішення повністю онлайн. Цей процес може залучати різні методології, включно з використанням інформації, що надається через «керовані шляхи», гібридне альтернативне вирішення спорів (включно з переговорами та ранньою нейтральною оцінкою або за допомогою людського внеску чи роботи алгоритмів штучного інтелекту), цифровий зв'язок (наприклад, віддалений або відеоучасть у слуханнях та асинхронний обмін повідомленнями), а також завантажуючи та відповідаючи на докази онлайн [2]. ODR спрощує судові процеси та розширює методи доступу до правосуддя, надаючи сторонам можливість вирішувати суперечки на ранній стадії, звільняючи суд і судові ресурси для вирішення складних справ. Зокрема, ODR як швидкий та дешевий метод вирішення малозначних цивільних спорів активно використовується у Великій Британії, США, Австралії, Канаді та ЄС.

Очевидний потенціал ODR для ефективного вирішення спорів сприяв внесенню його до національних систем правосуддя декількома способами, зокрема як платформу, інтегровану в дійсний суд. Інтегровану в суд платформу ODR використано з найбільшою ефективністю у великих обсягах щодо спорів малої вартості, де сторони, як правило, не представлені, а їхня перевага віддається швидкому вирішенню спору [3].

Прихильники ODR обґрунтовують ефективність цих технологій у правосудді та їх високі стандарти справедливості, що дає змогу подолати розрив у правосудді через зменшення бар'єрів у вигляді економічних витрат, часових затримок і труднощів, які можуть обмежувати доступ до правосуддя [4]. Крім того, ODR представляється як рішення для судів, бюджети яких постійно скорочуються. ODR представляє принципово інший підхід до реформи правосуддя, коли замість оцифрування судових процедур успішні моделі ODR реорганізують процеси вирішення спорів та перенаправляють інвестиції на ранні етапи вирішення спору, а не до суду [5]. Слід зазначити, що саме цим ODR відрізняється від судочинства, коли технології використовують для оптимізації або вдосконалення наявних судових процесів.

Платформу ODR активно використовують у країнах Європейського Союзу, де полегшує вирішення скарг споживачів, що виникають у результаті онлайн-транзакцій. Платформа ODR забезпечує єдину точку входу для суперечок між споживачами та продавцями, а також передає спори споживачів до одного з понад 300 сертифікованих зовнішніх органів альтернативного вирішення спору – ADR (Alternative Dispute Resolution) [6]. Ця платформа дозволяє сторонам вибирати мову та вмикає автоматичний переклад. Окрім того, платформа встановлює терміни для забезпечення швидкого вирішення спорів, наприклад 30 днів для переговорів і 90 днів для альтернативного вирішення спору – ADR. Варто зауважити, що ADR є компонентом та водночас функцією комерційних платформ ODR, які використовують у контексті публічного правосуддя. Ця система пропонує людям індивідуальні варіанти вирішення суперечок, які відповідають потребам сторін через

можливість забезпечення переговорів та сприяння (яке може містити примирення або посередництво).

У перший рік роботи цієї платформи розглянуто більше 24 000 суперечок, а 44% спорів було вирішено на початковій стадії переговорів [6]. Також Європейський Союз активно реалізує політику New Deal for Consumers, одне з ключових завдань якої – надати споживачам кращі інструменти для захисту своїх прав та отримання компенсації. У рамках цієї стратегії Європейська комісія підкреслила важливість посилення ODR.

У Великій Британії, наприклад, активно реалізують програму модернізації судів (Transforming Our Justice System), яка насамперед спрямована на скорочення штату суддів та заощадження значних коштів за рахунок зменшення адміністративних і судових витрат на судові слухання та утримання меншої кількості судів. Саме завдяки цій програмі майже весь процес цивільних позовів було автоматизовано та оцифровано.

Крім того, з березня 2018 року Велика Британія реалізує проєкт «Money Claim Online», який передбачає розробку «цифрового онлайн-суду за замовчуванням» для розгляду кримінальних, цивільних, сімейних справ [7]. Money Claim Online дає змогу подати претензію на суму не більше 10 000 фунтів стерлінгів, щоби скористатися захистом та посередництвом. Опитування користувачів, які поділилися своїм досвідом використання цього проєкту для вирішення спорів, показали, що 80% користувачів позитивно оцінили цю послугу. Процеси ODR активно використовують для оскарження штрафів за паркування та дорожніх штрафів за порушення правил дорожнього руху, подання заяв на розлучення тощо. Також сторони можуть завантажувати на онлайн-платформу для миттєвого обміну докази, зокрема відео та голосові файли. Використання ODR передбачає онлайн-слухання, які можуть відбуватися через асинхронний обмін повідомленнями між сторонами та суддею протягом кількох днів. Загалом, рішення, винесені лише на основі поданої таким чином інформації (електронні рішення), є нормою. Такі рішення завантажують для перегляду сто-

рони, а потім надсилають поштою, якщо їх не переглядали протягом двох днів, що рідко буває необхідним [8].

Цікавим є досвід застосування проєктів ODR у Канаді. Так ще у 2012 р. у Канаді створено Трибунал з урегулювання цивільних справ (Civil Resolution Tribunal – CRT), який є першим онлайн-трибуналом у Канаді та світі, інтегрований у систему публічного правосуддя. Спочатку цей трибунал розглядав незначні спори, згодом – більш складні. Основна мета CRT – забезпечити послуги з «доступного, швидкого, економічного, неформального та гнучкого» вирішення спорів [9]. В основі вирішення спорів цим трибуналом лежить підхід, побудований на співпраці, який допомагає сторонам досягти консенсусної згоди.

CRT має чотири ступені: 1. Solution Explorer: безкоштовний онлайн-інструмент, який використовує «керовані шляхи», щоб допомогти людині переміщатися по варіантах вирішення спору. 2. Прийом CRT і переговори: сторона-ініціатор вводить деталі претензії, повідомлення подається іншій стороні, і сторони мають можливість безпосередньо домовитися. 3. Фасилітація: фасилітатор-експерт допомагає сторонам досягти консенсусної угоди за допомогою посередництва, примирення або ранньої нейтральної оцінки. Якщо домовленості досягнуто, це може перетворитися на обов'язковий наказ. Однак якщо сторони не можуть вирішити спір, фасилітатор допомагає сторонам підготуватися до судового розгляду. 4. Винесення рішення: член трибуналу розглядає докази та аргументи сторін (зазвичай у письмовій формі), а потім видає обов'язкове рішення [2].

Очевидно, ODR має величезний потенціал для реформування цивільного судочинства саме за рахунок покращення доступу до правосуддя, вирішення спорів на ранніх етапах розгляду та зниження фінансових витрат. Інтеграція ODR у систему державного правосуддя може як підвищити ефективність, так і змінити спосіб функціонування системи цивільного судочинства щодо малозначних спорів. Звісно, найбільш привабливою рисою ODR є його потенціал зменшити витрати на здійснення правосуддя, особливо на етапі реформування цивільного судочинства.

Водночас видаються справедливими зауваження науковців та суддів, що при впровадженні інформаційних технологій у судочинство слід ретельно оцінити вплив цих технологій на такі елементи системи правосуддя, як доступ до правосуддя, прозорість винесення рішень, дотримання належного процедурного процесу, справедливість і рівень задоволеності розглядом учасників процесу. Тому, реформуючи систему здійснення правосуддя, не слід відкидати правові принципи, які лежать в основі побудови системи цивільного судочинства загалом.

Оскільки початково платформи ODR орієнтувалися на вирішення спорів виключно у комерційній сфері, важливо, щоб принципи їх побудови та функціонування належним чином були зіставлені та узгоджені із законодавчо закріпленими принципами здійснення цивільного судочинства при інтегруванні цих технологій у державні суди. І якщо при використанні ODR у комерційній сфері певні питання (як-от належне апеляційне оскарження) можна було б не брати до уваги, то при інтеграції ODR у сферу публічного правосуддя ці питання стоять особливо гостро.

Цікаво, що у Великій Британії, де активно використовують інформаційні технології у правосудді, юристи та судді висловлюють занепокоєння тим, що інтернет-суд може, навпаки, зменшити доступ до правосуддя, послабити цілісність системи правосуддя та встановити такий стан речей, коли перевагу віддаватимуть ефективності процесу над належністю. Тому, діяльність інтернет-суду постійно моніторять та оцінюють на предмет дослідження питання покращення доступу до правосуддя.

Не дивно, що саме дотримання принципу забезпечення доступу до правосуддя так ретельно досліджують при запровадженні інформаційних технологій у правосуддя. Саме доступ до судів є невід'ємним елементом верховенства права і є закріпленим у міжнародному праві суб'єктивним правом людини. Забезпечення доступу до правосуддя є ключовою метою системи цивільного правосуддя та гарантією права на захист порушених прав. Якщо люди не можуть легко захищати та відстоювати свої права, верховенство права послаблюється. Тому, ODR є одним із засобів

усунення або зменшення серйозних перешкод, пов'язаних із вартістю та темпоральним складником звернення до суду.

Загалом, є дві основні структурні зміни, пов'язані з ODR, які розширюють доступ до правосуддя. По-перше, це відокремлення процесу правосуддя від фізичних місць, оскільки платформа ODR дозволяє зв'язувати людину з іншими сторонами, фасилітаторами та суддями, які можуть бути географічно віддаленими. По-друге, ODR дозволяє користуватися можливістю синхронного (одночасного) до асинхронного (у різний час) процесу, тобто сторони можуть контактувати у зручний для них час [2].

Між тим, застосовувані у правосудді технології повинні бути безпечними та надійними, забезпечувати збереження конфіденційної інформації розглянутих спорів. Тому, видається, що справедливість на цифрових платформах стає також технічною проблемою. Проблема інформаційної безпеки є чи не основною перешкодою до активного впровадження ODR у країнах ЄС, оскільки платформи ODR, які повністю працюють в інтернеті, вразливі до порушення даних.

Однією з переваг ODR є те, що основними учасниками вирішення спору є переважно сторони конфлікту, а не їхні представники. Можливість вирішення на платформах ODR дрібних спорів за участю сторін без необхідності залучення представника видається позитивною стороною, оскільки дає змогу сторонам не витратити матеріальні ресурси на судове представництво. Крім того, доступність та простота алгоритму роботи платформи ODR якраз і базується на тій ідеї, щоб самопредставництво сторін у судовому процесі траплялося все частіше, попри складність правової системи. Простота користування платформою ODR покликана максимально мінімізувати невідповідності між сторонами в ресурсах, досвіді ведення таких судових справ та освіті.

Саме цифрова гнучкість ODR дозволяє експериментувати для посилення процесуальної справедливості. Незалежно від того, розглядається справа з використанням платформи ODR чи у звичному судовому порядку, учасники спору мають такі ж очікування щодо процесуальної справедливості в ODR, як і від традиційних судів [10]. Тому, ураховуючи можливості цих цифро-

вих технологій для покращення справедливості за відносно невелику вартість, ODR має прагнути забезпечити високі показники стандарту процесуальної справедливості.

Крім того, використання ODR має також забезпечити справедливе ставлення до сторін через надання рівних можливостей представити свою справу. Сучасні технології здатні виявляти дисбаланс сил у цивільному процесі ODR та повинні намагатися його компенсувати (наприклад, використання експертних знань або штучного інтелекту для спрямування користувачів до певних рішень без експертної допомоги юриста) [11]. Особливу увагу слід звернути саме на технології штучного інтелекту, які мають надзвичайно великий потенціал у сфері правосуддя, ба більше, засвідчують свою ефективність у країнах, які впровадили штучний інтелект у роботу системи правосуддя [12].

Очевидно, що використання платформ ODR має значний потенціал для вирішення великої кількості дрібних цивільних спорів більш оперативно, з меншими матеріальними затратами для сторін та з більшою кількістю задоволених користувачів порівняно з традиційними процесами та процедурами цивільного судочинства. Однак при розробці та реалізації таких платформ надзвичайно важливо дотримуватися цілей цивільного судочинства, його основних принципів, особливо з точки зору доступу до правосуддя та забезпечення процесуальної справедливості. Тому постійне технічне вдосконалення та залучення інновацій (зокрема, технологій штучного інтелекту) у платформи ODR як забезпечить дотримання принципів цивільного судочинства, так і реалізує свою основну мету – покращити доступу до правосуддя за ефективніших та економічніших умов його здійснення.

Цей досвід є особливо актуальним для нашої держави, оскільки впровадження цих технологій дасть змогу розвантажити судову систему, з огляду на численні звернення громадян за захистом їх порушених майнових та особистих немайнових прав, спричинених російською агресією. Тому вивчення позитивного міжнародного досвіду використання у судових системах платформ ODR у майбутньому дасть змогу ефективно впровадити дані технології у вітчизняну систему правосуддя.

**ЛІТЕРАТУРА:**

1. Colin Rule, 'Quantifying the Economic Benefits of Effective Redress: Large E-commerce Data Sets and the Cost-Benefit Case for Investing in Dispute Resolution' (2012) 34(4) University of Arkansas at Little Rock Law Review 767, 772. <https://lawrepository.uarl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1005&context=lawreview>
2. Cashman, P., and E. Ginnivan, "Digital Justice: Online Resolution of Minor Civil Disputes and the Use of Digital Technology in Complex Litigation and Class Actions," Macquarie Law Journal, Vol. 19, 2019, pp. 39–79 , Sydney Law School Research Paper No. #19/40. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3415229](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3415229)
3. Latifah, Emmy & Bajrektarevic, Anis & Imanullah, Moch. (2019). Digital Justice in Online Dispute Resolution: The Shifting from Traditional to the New Generation of Dispute Resolution. Brawijaya Law Journal. 6. 27–37. [https://www.researchgate.net/publication/332654070\\_Digital\\_Justice\\_in\\_Online\\_Dispute\\_Resolution\\_The\\_Shifting\\_from\\_Traditional\\_to\\_the\\_New\\_Generation\\_of\\_Dispute\\_Resolution](https://www.researchgate.net/publication/332654070_Digital_Justice_in_Online_Dispute_Resolution_The_Shifting_from_Traditional_to_the_New_Generation_of_Dispute_Resolution)
4. Ethan Katsh and Orna RabinovichEiny, 'Access to Digital Justice' in Ethan Katsh and Orna Rabinovich-Einy (eds), Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes (Oxford University Press, 2017) 39, 51. [https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/ijodr/2014/1/IJODR\\_2014\\_001\\_001\\_002.pdf](https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/ijodr/2014/1/IJODR_2014_001_001_002.pdf)
5. Lord Justice Michael Briggs, Civil Courts Structure Review (Final Report, July 2016) 115 [12.6] <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2016/07/civil-courts-structure-review-final-report-jul-16-final-1.pdf>
6. European Union, European Commission, Report from the Commission to the European Parliament and the Council On the Functioning of the European Online Dispute Resolution Platform Established under Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes, COM(2017) 744 Final, 13 December 2017, 2. [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/first\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf)
7. Sir Terence Etherton, 'The Civil Court of the Future' (Lord Slynn Memorial Lecture, 14 June 2017), <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2017/06/slynn-lecture-mr-civil-court-of-the-future-20170615.pdf>
8. JUSTICE Working Party, What is a Court? (Report, May 2016) 17, <https://files.justice.org.uk/wp-content/uploads/2016/05/06170726/JUSTICE-What-is-a-Court-working-party-press-briefing-17.05.16.pdf>
9. Welcome to the Civil Resolution Tribunal', Civil Resolution Tribunal (Web page, 2019), <https://civilresolutionbc.ca/>
10. Robert Thomas and Joe Tomlinson, 'The Digitalisation of Tribunals: What We Know and What We Need to Know' (Research Paper, Public Law Project, 5 April 2018). <https://publiclawproject.org.uk/content/uploads/2018/04/The-Digitalisation-of-Tribunals-for-website.pdf>
11. Joe Tomlinson, 'Measuring to Know and Measuring to Manage: An ODR Access to Justice Audit', Law, Technology and Access to Justice (Blog, 1 August 2018). <https://law-tech-a2j.org/odr/measuring-to-know-and-measuring-to-manage-the-proposal-for-an-access-to-justice-audit-of-odr-procedures/>
12. Drakokhrust T, Martsenko N. Artificial Intelligence in the Modern Judicial System. *J Mod Educ Res*, 2022; 1: 5. DOI: 10.53964/jmer.2022005