

УДК 34

DOI: 10.34670/AR.2026.26.21.047

Онлайн-урегулирование споров на цифровых платформах: зарубежный опыт и направления развития российского законодательства

Маськова Анастасия Сергеевна

Младший юрист,
ООО «Интернет Решения»,
123112, Российская Федерация, Москва, Пресненская набережная, 10;
E-mail: n.maskova@mail.ru

Аннотация

Статья посвящена исследованию механизмов онлайн-урегулирования споров (Online Dispute Resolution, ODR) в сфере электронной торговли и оценке перспектив их развития в Российской Федерации. Рассматриваются актуальность ODR в условиях стремительного развития маркетплейсов и увеличения количества потребительских споров. Проанализированы основные положения Технических комментариев ЮНСИТРАЛ как международной основы формирования систем ODR, а также зарубежный опыт функционирования соответствующих механизмов на цифровых платформах eBay и Taobao. Особое внимание уделено особенностям организации платформенных процедур, роли цифровых технологий в разрешении споров, участию пользователей в рассмотрении конфликтов и проблеме определения правовой природы решений, принимаемых платформами. На основе проведенного исследования обосновывается вывод о целесообразности внедрения механизмов ODR в российскую систему защиты прав потребителей. Предлагается законодательно закрепить обязательный досудебный порядок урегулирования потребительских споров в электронной торговле, определить базовые принципы функционирования платформенных механизмов ODR с учетом рекомендаций ЮНСИТРАЛ, а также установить пределы полномочий цифровых платформ при осуществлении функций по разрешению споров.

Для цитирования в научных исследованиях

Маськова А.С. Онлайн-урегулирование споров на цифровых платформах: зарубежный опыт и направления развития российского законодательства // Вопросы российского и международного права. 2026. Том 16. № 5А. С. 403-411. DOI: 10.34670/AR.2026.26.21.047

Ключевые слова

Онлайн-урегулирование споров (ODR), защита прав потребителей, электронная коммерция, цифровые платформы, досудебный порядок урегулирования споров, альтернативное разрешение споров (ADR), платформенная экономика, саморегулирование.

Введение

Расширение сферы электронной коммерции приводит не только к увеличению объема дистанционных сделок, но и к росту количества потребительских споров, связанных с их исполнением. В этих условиях особое значение приобретает развитие механизмов, позволяющих урегулировать разногласия на досудебной стадии, что способствует повышению доступности защиты прав потребителей и сокращению количества судебных разбирательств.

Стремительное развитие маркетплейсов в Российской Федерации, сопоставимое с темпами развития зарубежных цифровых платформ, неизбежно сопровождается увеличением количества споров между участниками электронной торговли. В этих условиях особую актуальность приобретает развитие механизмов досудебного урегулирования конфликтов непосредственно на цифровых платформах.

Основная часть

Как подчёркивает Савченко Е. Я., Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает ответственность продавца, изготовителя, импортера или исполнителя за отказ добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, однако направление претензии является правом, а не обязанностью потребителя. Соответственно, он вправе сразу обратиться в суд, минуя досудебный порядок. На практике же обращение к продавцу с письменным обоснованным требованием представляется целесообразным, чему способствует и предписание ст. 483 об извещении продавца о нарушении договора и требование ст. 452 ГК РФ о порядке изменения и расторжения договора [Савченко, 2016].

Многие исследователи указывают на необходимость законодательного закрепления обязательного предварительного внесудебного порядка рассмотрения споров между потребителем и предпринимателем. Такой механизм позволил бы сократить количество судебных дел, снизить нагрузку на суды и ускорить разрешение конфликтов.

На практике предприниматели нередко узнают о наличии претензий потребителя только после получения судебной повестки, тогда как конфликт мог быть урегулирован добровольно на ранней стадии, если бы досудебный порядок носил обязательный характер.

Идея законодательного регулирования онлайн-урегулирования потребительских споров уже становилась предметом рассмотрения на федеральном уровне. Однако соответствующая законодательная инициатива не получила дальнейшего развития. В качестве одного из ключевых аргументов отмечалось, что крупнейшие цифровые платформы к тому моменту уже внедрили собственные механизмы рассмотрения обращений и претензий потребителей, в связи с чем необходимость принятия отдельных законодательных положений была признана преждевременной [Проект Федерального закона № 1138398-7, 2021].

Далее представляется целесообразным обратиться к понятию и содержанию онлайн-урегулирования споров, получившего в зарубежной практике наименование Online Dispute Resolution (далее также – «ODR»).

В качестве основы для анализа принципов функционирования систем онлайн-урегулирования споров следует рассмотреть Технические комментарии ЮНСИТРАЛ[3], представляющие собой один из ключевых международных документов в данной сфере. Технические комментарии ЮНСИТРАЛ не являются международным договором или типовым законом. Это рекомендательный (non-binding) документ, предназначенный для

государств, владельцев цифровых платформ и администраторов процедур ODR. Тем не менее именно он является одним из наиболее авторитетных международных источников, определяющих концепцию онлайн-урегулирования споров.

Из содержания документа можно выделить несколько ключевых положений:

- ODR представляет собой механизм разрешения споров, основанный на использовании информационно-коммуникационных технологий и специализированной цифровой платформы.
- Основными принципами ODR являются справедливость, прозрачность, независимость, эффективность, соблюдение надлежащей правовой процедуры, подотчетность и добровольность участия сторон.
- Процедура ODR включает три стадии: переговоры, содействие достижению соглашения (facilitated settlement) и заключительную стадию. При этом ЮНСИТРАЛ намеренно не детализирует содержание каждой из них, сохраняя гибкость процедур и возможность их адаптации к различным правовым системам и особенностям конкретных платформ.
- Центральную роль играют цифровая платформа и администратор ODR, которые обеспечивают организацию процесса, обмен информацией и соблюдение процессуальных сроков.
- Нейтральное лицо (neutral) должно быть независимым и беспристрастным, однако не обязательно обладать юридическим образованием, если имеет необходимые знания и навыки для рассмотрения конкретного спора.
- ODR предназначено прежде всего для трансграничных споров небольшой стоимости, возникающих в сфере электронной коммерции.

Несмотря на то, что ODR представляет собой внесудебную процедуру разрешения споров, ЮНСИТРАЛ подчеркивает необходимость соблюдения минимальных стандартов при организации и функционировании соответствующих платформ.

Иными словами, документ предполагает, что должны существовать единые требования к:

- порядку работы платформ;
- защите информации;
- деятельности администраторов ODR-систем;
- соблюдению процессуальных гарантий

Необходимость их закрепления обусловлена тем, что в настоящее время процедуры ODR во многих случаях организуются частными субъектами, в том числе маркетплейсами, платежными системами и специализированными онлайн-платформами. Следовательно, наличие единых базовых принципов позволяет обеспечить доверие пользователей к таким механизмам независимо от того, кто выступает организатором процедуры.

Практическое воплощение указанные принципы получили в системах ODR крупнейших мировых платформ, в частности Taobao (Китай) и eBay (США).

Особое внимание заслуживает модель онлайн-урегулирования споров на платформе eBay, которая является одной из крупнейших ODR-систем в мире и часто рассматривается как наиболее успешный пример цифрового разрешения потребительских конфликтов.

Эффективность системы eBay обеспечивается тем, что она одновременно использует несколько механизмов ограничения сложности рассматриваемых споров. Во-первых, допускаются только заранее определенные категории требований. Во-вторых, применяется исчерпывающий перечень ситуаций, подпадающих под каждую категорию. В-третьих, размер

компенсации ограничивается стоимостью приобретенного товара. Именно такая многоуровневая система фильтрации позволяет eBay ежегодно рассматривать десятки миллионов обращений без чрезмерного увеличения сроков рассмотрения и административных расходов.

Авторы исследования ODReBay [Del Duca, Rule, Rimpfel, 2014] приходят к выводу, что администраторы ODR-платформ, владельцы маркетплейсов и платежных сервисов должны обладать достаточной свободой при проектировании собственных процедур. Каждая цифровая площадка имеет особенности (различные категории товаров, структуру пользователей, виды конфликтов). Следовательно, единая универсальная процедура не сможет одинаково эффективно работать во всех случаях. Авторы подчеркивают, что разработчики ODR-актов должны избегать чрезмерно детализированных процессуальных требований, которые могут ограничить развитие подобных систем. Конкретные организационные механизмы (например, количество посредников, продолжительность отдельных стадий процедуры, способы взаимодействия сторон) целесообразно оставить на усмотрение администраторов соответствующих платформ. Именно такая модель позволит системам ODR адаптироваться к изменяющимся условиям электронной торговли и эффективно функционировать в долгосрочной перспективе.

Однако несмотря на широкое распространение системы ODR eBay, отдельные элементы ее организации вызывали критику. В этой связи представляет интерес сравнение с системой ODR, функционирующей на платформе Таобао, которая будет рассмотрена далее.

При обращении к опыту Китая, следует отметить, что в стране сформирована развитая система онлайн-урегулирования споров. Так, в 2018 году Верховный народный суд КНР запустил общенациональную платформу онлайн-медиации Tiaojie.court.gov.cn, объединяющую тысячи организаций. Уже к концу 2020 года посредством данной платформы было рассмотрено более 13,6 млн дел. Помимо этого, механизмы ODR используются Китайской ассоциацией потребителей (China Consumers Association), предоставляющей возможность проведения онлайн-переговоров, а также платформой China 315online, через которую потребители могут направлять электронные жалобы.

Вместе с тем среди китайских систем ODR особый интерес представляет механизм, разработанный компанией Alibaba для маркетплейса Таобао. В 2012 году на платформе был создан User DisputeResolution Center, обеспечивающий разрешение споров между участниками электронной торговли. Несмотря на то, что Таобао является крупнейшим маркетплейсом Китая, значение разработанной компанией системы выходит далеко за рамки одной платформы: она рассматривается как один из наиболее успешных примеров внедрения ODR в сфере электронной коммерции и оказала существенное влияние на дальнейшее развитие подобных механизмов. Именно опыт Таобао впоследствии был использован при создании первого интернет-суда Китая в городе Ханчжоу [РБК, 2017].

Анализ развития китайских платформ ODR позволяет проследить эволюцию государственной политики в отношении цифровых платформ. На первоначальном этапе подобные механизмы развивались при активном участии государства, однако впоследствии крупнейшим интернет-компаниям была предоставлена значительная свобода в создании собственных систем разрешения споров. Вместе с тем начиная примерно с 2021 года государственное регулирование вновь усилилось: были введены дополнительные требования к прозрачности алгоритмов, обработке персональных данных, получению согласия пользователей и ответственности платформ за распространяемый контент.

За годы своего существования Таобао сформировала собственную систему внутреннего регулирования, которую автор исследования характеризует через концепцию С.Ф. Мур о «полуавтономном социальном поле» (*semi-autonomous social field*) [Moore, 1973]. Таобао самостоятельно разрабатывает правила поведения участников платформы, обеспечивает контроль за их соблюдением, применяет меры воздействия и разрешает возникающие споры. При этом изменение внутренних правил происходит по специальной процедуре: проекты изменений публикуются для общественного обсуждения, пользователи могут оставлять комментарии, после чего предложения рассматриваются соответствующими подразделениями компании [Lin, 2025].

Официальная система ODR была создана в январе 2012 года с принятием Правил рассмотрения споров Таобао. В дальнейшем они были дополнены 11 специальными правилами, регулирующими отдельные категории товаров, и еще 4 правилами, посвященными отдельным видам сделок. В совокупности эти документы сформировали комплексную систему внутреннего урегулирования споров.

Процедура рассмотрения спора включает три последовательные стадии. Первоначально стороны пытаются урегулировать конфликт самостоятельно путем переговоров. Если соглашение не достигнуто, спор передается сотрудникам Таобао, которые изучают представленные доказательства, взаимодействуют с обеими сторонами и содействуют достижению добровольного урегулирования. При отсутствии результата дело рассматривается в рамках механизма *Public Review* (так называемое «общественное жюри») — одной из наиболее необычных особенностей системы Таобао. На данной стадии решение принимают не сотрудники платформы, а специально отобранные пользователи, изучающие материалы дела и голосующие за одну из сторон.

Масштаб функционирования данной системы подтверждается статистическими данными. Только за период с 2012 по конец 2018 года посредством механизма *Public Review* было рассмотрено более 15,87 млн споров, зарегистрировано свыше 6,36 млн добровольных «присяжных», а участие в голосовании приняли более 170 млн пользователей. По данным самой платформы, свыше 95 % подобных споров были успешно урегулированы без обращения в государственные суды.

Особый интерес представляет сравнительный анализ механизма *Public Review* платформы Таобао и схожей системы *Community Court*, ранее функционировавшей на платформе eBay в Индии в период с 2008 по 2011 год. Несмотря на общую идею привлечения пользователей к разрешению споров, подходы к организации данных механизмов существенно различались.

Одним из ключевых отличий стали требования к кандидатам, участвующим в рассмотрении споров. В системе eBay стать членом *Community Court* можно было исключительно по приглашению администрации платформы. Кроме того, к кандидатам предъявлялись достаточно строгие требования: регистрация на платформе не менее шести месяцев, наличие определенного количества успешно завершенных сделок и высокий пользовательский рейтинг. Подобные ограничения существенно сокращали круг лиц, способных участвовать в работе системы. В модели Таобао подход оказался значительно более открытым. Любой пользователь, успешно прошедший квалификационный тест, получает возможность стать участником общественного жюри. Благодаря этому платформе удалось существенно расширить круг потенциальных участников и обеспечить стабильное функционирование механизма *Public Review*.

Существенные различия наблюдаются и в организации процедуры рассмотрения споров. Для системы *Community Court* отсутствуют официальные сведения о средней

продолжительности рассмотрения дел, при этом пользователи неоднократно указывали на длительные задержки при разрешении конфликтов. В Таобао, напротив, сроки рассмотрения были четко регламентированы. После реформы 2015 года общественным присяжным предоставлялось от 48 до 168 часов для вынесения решения, благодаря чему большинство споров разрешалось в течение одной недели.

По мнению автора исследования Yang LIN [Lin, 2025], именно организация участия пользователей, а не особенности используемых технологий, стала главным фактором успешности китайской модели. В системе eBay из-за высоких требований к кандидатам возник дефицит пользователей, готовых выполнять функции общественных присяжных, вследствие чего значительная часть жалоб не могла быть рассмотрена своевременно. Таобао, напротив, сознательно стремилась максимально расширить участие пользователей в работе системы. Помимо упрощения требований к кандидатам, платформа сформировала эффективную систему нематериальной и материальной мотивации. Участники Public Review получали виртуальные награды, рейтинговые баллы, учет времени участия, электронные сертификаты, публичное признание своей активности, а наиболее активные пользователи — также материальное вознаграждение. Таким образом, именно сочетание открытого доступа и продуманной системы мотивации обеспечило устойчивое функционирование механизма Public Review.

Как исследования eBay, так и исследования Таобао показывают, что подобные краудсорсинговые модели (модели разрешения споров с участием пользователей платформы) в целом обеспечивают достаточно высокий уровень справедливости принимаемых решений. Однако особенность Таобао заключается в том, что общественное жюри выполняет не только судебную функцию. Оно одновременно участвует и в процессе формирования внутренних правил платформы (как было отмечено ранее, проекты регламентов платформы выносятся на общественное обсуждение). Иными словами, пользователи становятся не только "судьями", но и своеобразными участниками внутреннего нормотворчества: при обсуждении возможных изменений правил Таобао именно общественные присяжные участвуют в онлайн-слушаниях и голосуют по вопросам изменения внутреннего регулирования.

Развитие платформенных механизмов ODR связано с формированием концепции «четвертой стороны» (Fourth Party) [Katsh, Rifkin, 2001]. Если классическая модель альтернативного разрешения споров предполагает участие истца, ответчика и нейтрального посредника, то в цифровой среде самостоятельным участником процесса становится сама технология. Алгоритмы и системы искусственного интеллекта используются для организации переговоров, анализа представленных доказательств, управления информацией, автоматизации исполнения решений и повышения эффективности всей процедуры урегулирования споров. В этой связи интеграция технологий искусственного интеллекта и машинного обучения рассматривается как одно из ключевых направлений дальнейшего развития платформенных систем ODR.

Вместе с тем анализ судебной практики и пользовательских соглашений Таобао позволяет поставить под сомнение квалификацию деятельности платформы исключительно как посреднической. Формально Таобао позиционирует себя в качестве независимой третьей стороны, содействующей урегулированию конфликта между участниками сделки. Однако фактически полномочия платформы значительно шире. Она самостоятельно оценивает представленные доказательства, устанавливает обстоятельства спора, принимает обязательное для сторон решение и обеспечивает его исполнение посредством собственной платежной системы Alipay, а также применения внутренних санкций.

Соответствующая модель закреплена в документах, регулирующих взаимоотношения пользователей с платформой: любая из сторон вправе обратиться к платформе с просьбой о разрешении возникшего спора, а принятое Таобао решение является обязательным для исполнения. Более того, пользователь заранее и безотзывно уполномочивает платформу либо назначенное ею третье лицо разрешить спор, соглашаясь с окончательным характером принятого решения [Lin, 2025].

Заключение

Указанные особенности позволяют сделать вывод о том, что Таобао фактически сформировала собственную систему частного правосудия. Платформа не ограничивается организацией переговоров между участниками сделки, а самостоятельно устанавливает правила поведения пользователей, рассматривает возникающие споры, определяет меры ответственности и обеспечивает исполнение принятых решений. По существу, значительная часть функций, традиционно относящихся к компетенции государственных органов, реализуется непосредственно внутри цифровой платформы.

Таким образом, учитывая значительное количество положительных характеристик, система ODR, по мнению ряда исследователей, в частности Е.П. Ермаковой, действительно должна быть внедрена и в России, прежде всего на частных платформах онлайн-торговли, таких как Wildberries и Ozon [Ермакова, 2023, с.692]. Действительно, отечественный рынок электронной коммерции уже достиг таких масштабов, при которых эффективные досудебные механизмы урегулирования споров становятся объективной необходимостью.

Представляется, что первым шагом должно стать законодательное закрепление обязательного досудебного порядка разрешения потребительских споров, поскольку именно он создает основу для функционирования механизмов ODR и позволяет разрешать значительную часть конфликтов без обращения в государственный суд.

Вместе с тем введение обязательного досудебного порядка само по себе не обеспечит широкого распространения платформенных механизмов ODR. Представляется необходимым сформировать условия, стимулирующие цифровые платформы к внедрению и развитию подобных механизмов урегулирования споров. Одним из таких условий может стать законодательное закрепление общих принципов организации и функционирования ODR. В этой части представляется целесообразным использовать подход, предложенный в Технических комментариях ЮНСИТРАЛ, закрепив требования к доступности процедуры, прозрачности ее проведения, защите информации, соблюдению процессуальных гарантий участников и независимости лиц, участвующих в разрешении спора.

Одновременно законодатель должен определить пределы деятельности цифровых платформ при осуществлении функций по урегулированию споров. Анализ опыта Таобао показывает, что платформы способны не только организовывать переговоры между сторонами, но и фактически принимать обязательные решения и обеспечивать их исполнение. В этой связи необходимо нормативно разграничить посреднические функции платформ и полномочия, относящиеся к осуществлению правосудия, исключив возможность подмены государственных механизмов защиты прав частными процедурами.

Библиография

1. Савченко Е. Я. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом // Вестник экономики, управления и права. 2016. № 1 (34). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dosudebnyy-poryadok-uregulirovaniya-sporov-mezhdu-potrebitelem-i-prodavtsom> (дата обращения: 01.02.2026).
2. Проект Федерального закона № 1138398-7 «О внесении изменений в Закон РФ “О защите прав потребителей” и Федеральный закон “Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)” в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров» (текст по состоянию на 29.03.2021)
3. Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн / Комиссия Организации Объединенных Наций по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ). Нью-Йорк : Организация Объединенных Наций, 2017. 26 с.
4. Del Duca L. F., Rule C., Rimpfel K. eBay's De Facto Low Value High Volume Resolution Process: Lessons and Best Practices for ODR Systems Designers // Yearbook on Arbitration and Mediation. 2014. Vol. 6. P. 204–219.
5. В Китае начал работать первый интернет-суд // РБК. 17.08.2017. URL: <https://www.rbc.ru/rbcfreenews/59967de79a7947504ed97aa5> (дата обращения: 01.02.2026).
6. Moore S. F. Law and Social Change: The Semi-Autonomous Social Field as an Appropriate Subject of Study // Law & Society Review. 1973. Vol. 7, No. 4. P. 719–746. DOI: 10.2307/3052967. URL: Cambridge Core (дата обращения: 03.02.2026).
7. Lin Y. Self-Regulatory ODR in China's e-Commerce Market: An Examination of Alibaba's Taobao Platform and Crowdsourced ODR // Amicus Curiae. 2025. Vol. 6, No. 2. P. 358–403. DOI: 10.14296/ac.v6i2.5755. URL (дата обращения: 02.02.2026).
8. Katsh, E., and Rifkin, J. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
9. Ермакова Е. П. Особенности онлайн-урегулирования потребительских споров платформами электронной торговли в Китайской Народной Республике // Journal of Digital Technologies and Law. 2023. Т. 1, № 3. С. 691–711. DOI: 10.21202/jdtl.2023.30. URL: <https://www.lawjournal.digital/jour/article/view/30> (дата обращения: 02.02.2026)

Online Dispute Resolution on Digital Platforms: Foreign Experience and Directions for the Development of Russian Legislation

Anastasiya S. Mas'kova

Junior Lawyer,
Internet Solutions LLC,
123112, 10, Presnenskaya Embankment, Moscow, Russian Federation;
e-mail: n.maskova@mail.ru

Abstract

The article is devoted to the study of online dispute resolution (ODR) mechanisms in the field of electronic commerce and the assessment of the prospects for their development in the Russian Federation. The relevance of ODR in the context of the rapid development of marketplaces and the increasing number of consumer disputes is examined. The main provisions of the UNCITRAL Technical Notes as an international basis for the formation of ODR systems, as well as the foreign experience of the functioning of the relevant mechanisms on the digital platforms eBay and Taobao, have been analyzed. Special attention is paid to the peculiarities of organizing platform procedures, the role of digital technologies in dispute resolution, the participation of users in the consideration of conflicts, and the problem of determining the legal nature of decisions made by platforms. Based on the conducted research, a conclusion is substantiated on the expediency of introducing ODR

mechanisms into the Russian consumer protection system. It is proposed to legislatively establish a mandatory pre-trial procedure for resolving consumer disputes in electronic commerce, to define the basic principles for the functioning of platform ODR mechanisms taking into account the UNCITRAL recommendations, as well as to set the limits of the powers of digital platforms when performing dispute resolution functions.

For citation

Mas'kova A.S. (2026) Onlayn-uregulirovanie sporov na tsifrovyykh platformakh: zarubezhnyy opyt i napravleniya razvitiya rossiyskogo zakonodatel'stva [Online Dispute Resolution on Digital Platforms: Foreign Experience and Directions for the Development of Russian Legislation]. *Voprosy rossiiskogo i mezhdunarodnogo prava* [Matters of Russian and International Law], 16 (5A), pp. 403-411. DOI: 10.34670/AR.2026.26.21.047

Keywords

Online dispute resolution (ODR), consumer protection, electronic commerce, digital platforms, pre-trial dispute resolution procedure, alternative dispute resolution (ADR), platform economy, self-regulation.

References

1. Savchenko E.Ya. (2016). Dosudebnyy poryadok uregulirovaniya sporov mezhdu potrebitel'm i prodavtsom [Pre-Trial Procedure for Dispute Resolution between Consumer and Seller]. *Vestnik ekonomiki, upravleniya i prava*, 1(34). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/dosudebnyy-poryadok-uregulirovaniya-sporov-mezhdu-potrebitel'm-i-prodavtsom>
2. Projekt Federal'nogo zakona № 1138398-7 «O vnesenii izmeneniy v Zakon RF "O zashchite prav potrebiteley" i Federal'nyy zakon "Ob al'ternativnoy protsedure uregulirovaniya sporov s uchastiyem posrednika (protsedure mediatsii)" v chasti sozdaniya pravovoy osnovy dlya razvitiya sistemy al'ternativnykh onlayn-mekhanizmov uregulirovaniya sporov» [Draft Federal Law No. 1138398-7 "On Amendments to the Law of the Russian Federation 'On Protection of Consumer Rights' and the Federal Law 'On Alternative Dispute Resolution Procedure with the Participation of a Mediator (Mediation Procedure)' in the Part of Creating a Legal Framework for the Development of a System of Alternative Online Dispute Resolution Mechanisms"] (text as of 29 March 2021).
3. Tehnicheskiye kommentarii po uregulirovaniyu sporov v rezhime onlayn [Technical Notes on Online Dispute Resolution]. (2017). *United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)*. New York: United Nations. 26 p.
4. Del Duca L.F., Rule C., Rimpfel K. (2014). eBay's De Facto Low Value High Volume Resolution Process: Lessons and Best Practices for ODR Systems Designers. *Yearbook on Arbitration and Mediation*, 6, 204-219.
5. V Kitaye nachal rabotat' pervyy internet-sud [The first internet court has started operating in China]. (2017, August 17). *RBK*. Available at: <https://www.rbc.ru/rbcfreenews/59967de79a7947504ed97aa5>
6. Moore S.F. (1973). Law and Social Change: The Semi-Autonomous Social Field as an Appropriate Subject of Study. *Law & Society Review*, 7(4), 719-746. DOI: 10.2307/3052967
7. Lin Y. (2025). Self-Regulatory ODR in China's e-Commerce Market: An Examination of Alibaba's Taobao Platform and Crowdsourced ODR. *Amicus Curiae*, 6(2), 358-403. DOI: 10.14296/ac.v6i2.5755
8. Katsh E., Rifkin J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.
9. Yermakova E.P. (2023). Osobennosti onlayn-uregulirovaniya potrebitel'skikh sporov platformami elektronnoy trgovli v Kitayskoy Narodnoy Respublike [Features of Online Dispute Resolution of Consumer Disputes by E-Commerce Platforms in the People's Republic of China]. *Journal of Digital Technologies and Law*, 1(3), 691-711. DOI: 10.21202/jdtl.2023.30. Available at: <https://www.lawjournal.digital/jour/article/view/30>