

Научная статья

УДК 343.36

DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2073-3984/2022-3/118-128>

## Онлайн-разрешение споров на китайской платформе электронной торговли «Таобао»\*

Ермакова Елена Петровна

Российский университет дружбы народов (РУДН), Юридический институт  
Москва, Россия

**Аннотация.** В статье дан обзор новых форм разрешения споров – необязательного онлайн-арбитража, который в настоящее время проводится частными платформами электронной коммерции («Taobao ODR», «Tmall ODR», «Jingdong ODR», «Gome ODR» и др.), предоставляющими услуги краудсорсингового разрешения споров. Китайское законодательство и государственная политика 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. Все эти положения были закреплены в Законе КНР об электронной торговле 2019 г. Примером государственной политики КНР в этой области также может служить учреждение интернет-судов в Ханчжоу, Пекине и Гуанчжоу. Интернет-суд в Ханчжоу, первый из серии интернет-судов, открытых по всему Китаю, использовал опыт компании «Alibaba», чтобы стать пионером реформы онлайн-разрешения споров. При этом компания «Alibaba» сыграла решающую роль в разработке и функционировании интернет-суда в Ханчжоу, что подчеркнуло готовность правительства КНР работать с влиятельными частными субъектами для проведения судебной реформы.

**Ключевые слова:** право КНР, альтернативное разрешение споров, онлайн-разрешение споров, платформенное правосудие, искусственный интеллект, платформа «Таобао», платформа электронной торговли, компания «Alibaba».

**Для цитирования:** Ермакова Е.П. Онлайн-разрешение споров на китайской платформе электронной торговли «Таобао» // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2022. Т. 14, № 3. С. 118–128. DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2073-3984/2022-3/118-128>.

Original article

## Online dispute resolution on the Chinese e-commerce platform "Taobao"

Elena P. Ermakova

RUDN University Law Institute  
Moscow, Russia

**Abstract.** The article provides an overview of new forms of dispute resolution – optional online arbitration, which is currently conducted by private e-commerce platforms ("Taobao ODR", "Tmall ODR", "Jingdong ODR", "Gome ODR", etc.) providing crowdsourcing dispute resolution services. Chinese legislation and government policy on the Internet are among the most advanced in the world and include detailed and specific provisions defining the relationship between e-commerce platforms, business operators and consumers in online transactions. All these provisions were enshrined in the Law of the People's Republic of China on Elec-

---

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

© Ермакова Е.П., 2022

*tronic Commerce in 2019. The establishment of Internet courts in Hangzhou, Beijing and Guangzhou can also serve as an example of the PRC's state policy in this area. The Internet Court in Hangzhou, the first of a series of Internet courts opened throughout China, used the experience of Alibaba to become a pioneer of online dispute resolution reform. At the same time, Alibaba played a crucial role in the development and operation of the Internet Court in Hangzhou, which emphasized the willingness of the PRC government to work with influential private entities to carry out judicial reform.*

**Keywords:** PRC law, alternative dispute resolution, online dispute resolution, platform justice, artificial intelligence, Taobao platform; e-commerce platform, Alibaba company.

**For citation:** Ermakova E.P. Online dispute resolution on the Chinese e-commerce platform "Taobao" // *The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University of Economics and Service.* 2022. Vol. 14, № 3. P. 118–128. DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2073-3984/2022-3/118-128>.

## **Введение**

Появление китайского рынка электронной торговли открыло новую эру в экономике страны. По оценкам «Statista Digital Market Outlook», в 2022 г. выручка на рынке электронной торговли Китая достигла 1,5 трлн дол.; в США, занимающих второе место в мире, – около 875 млрд дол.; в Японии – 241 млрд дол. В 2020 г. почти четверть розничных продаж (25 %) физических товаров в Китае была совершена онлайн, что намного превысило среднемировой показатель – на 18 %. В 2021 г. на долю Китая пришлось более половины (50 %) мировых розничных продаж электронной торговли, при этом объем продаж превысил совокупный объем продаж в Европе и США. Сегодня в КНР проживает самое большое количество цифровых покупателей в мире – более 780 млн человек, а уровень проникновения Интернета составил 64,5 % [7].

Как отметила профессор Чжан Цзюаньцзюань (Университет Макао, КНР), крупнейшая в мире однодневная онлайн-распродажа «Global Shopping Festival», состоявшаяся 11 ноября 2016 г., принесла 120,7 млрд юаней (17,79 млрд дол.) всего за 24 ч на платформах электронной торговли «Alibaba» (в основном на сайтах B2C «Tmall.com» и C2C «Taobao Marketplace»). Платформы сгенерировали 657 млн заказов на доставку и охватили 235 стран и регионов [5]. Увеличение количества сделок электронной торговли в свою очередь привело к увеличению количества споров в этой сфере. Через 10 дней после распродажи 11 ноября суды Ханчжоу, Шэньчжэня и Шанхая получили соответственно 1561, 568 и 221 исковых заявлений, касающихся деятельности компании «Алибаба». В связи с этим многие китайские и зарубежные исследователи неоднократно подчеркивали, что разрешение онлайн-споров имеет жизненно важное значение для успеха системы онлайн-торговли и экономики в целом в КНР [13].

## **Основная часть**

### *Механизмы онлайн-урегулирования споров (ODS) в Китае*

Бум розничной онлайн-торговли привел к радикальным изменениям в юридической практике. Традиционные методы разрешения споров, такие как государственный суд и международный арбитраж, стали неэффективны для рассмотрения большого объема мелких внутренних и мелких транснациональных споров. В этих обстоятельствах для КНР вопрос о том, как создать справедливый, удобный и эффективный механизм онлайн-урегулирования споров, имел большое значение.

Отметим, что в доктрине КНР различают термины *онлайн-урегулирование споров* (online dispute settlement (ODS)) и *онлайн-разрешение споров* (online dispute resolution (ODR)). Об этом писали американский профессор Кэрри Шу Чжан (Политехнический университет штата Калифорния), китайский специалист Вэньли Го (компания «Beiming Software Co. Ltd») [9], профессор Шанхайского университета (КНР) Чанцин Ши, профессора Университета Ньюкасла (Австралия) Тая Сурдин и Бин Ли [10], упомянутая ранее профессор Ч. Цзюаньцзюань (Университет Макао, КНР) [5] и другие авторы. По мнению указанных авторов, ODS осуществляют государственные интернет-суды (смарт-суды) и внутренние платформы электронной торговли, а ODR – арбитражные учреждения КНР (третейские суды), а также различные медиаторские организации КНР.

Исходя из того, имеет ли арбитражное решение юридическую силу, некоторые ученые утверждали, что арбитражные учреждения КНР проводят обязательный онлайн-арбитраж, а внутренние платформы электронной торговли – необязательный онлайн-арбитраж. Таким образом, китайские специалисты выявили, что в настоящее время в Китае существует три направления онлайн-урегулирования споров:

- 1) государственные онлайн-суды (online courts);
- 2) онлайн-разрешение споров (Online Dispute Resolution);
- 3) внутренние платформы электронной торговли (E-commerce internal platforms).

В XX в. традиционными формами разрешения споров считались судебные формы (государственный суд) и несудебные формы (арбитраж). В конце XX в. несудебные формы урегулирования споров расширились, включив в себя кроме арбитража еще медиацию, переговоры и др. Появилось наименование *альтернативные способы разрешения споров* (ADR). С развитием Интернета выяснилось, что медиацию, арбитраж и переговоры можно проводить не только очно, но и с помощью видеоконференций. Так возник еще один термин – онлайн-альтернативное разрешение споров, который был сокращен до трех букв – ODR. При этом подразумевалось, что ODR проводят арбитражные учреждения (третейские суды) и медиаторские организации.

Однако бум электронной торговли принес десятки миллионов споров между онлайн-покупателями и онлайн-продавцами на площадках электронной торговли – интернет-платформах. Безусловно, ни в одной стране не было ни миллиона арбитров, ни миллиона медиаторов для разрешения указанных споров. Так, на платформах онлайн-торговли первоначально в США и Европе («eBay», «Amazon», «Modria»), затем в Китае («Alibaba») стихийно, без нормативного регулирования со стороны государства, стали появляться платформы онлайн-разрешения споров [1]. Платформы онлайн-торговли не стали выдумывать новые термины для своих методов урегулирования споров. Так появились платформы для переговоров, медиации и практики, схожей с онлайн-арбитражем (краудсорсинговый арбитраж).

В 2017 г. израильский ученый Айелет Села (Университет им. Бар-Илана) отмечала, что начиная с конца 1990-х гг. веб-сервисы начали предлагать форумы «кибер-присяжных», где люди могут зарегистрироваться в качестве «присяжных заседателей» и комментировать или голосовать по делам, опубликованным другими людьми [8]. Автор назвала эту процедуру «краудсорсинговым онлайн-разрешением споров» и подчеркнула, что на самом деле эти форумы предоставляют услугу, которая больше похожа на онлайн-опросы общественного мнения или фокус-группы, и в их нынешнем виде они не могут рассматриваться как системы ODR.

Мнение А. Села о том, что «Crowd-Sourced ODR» не могут рассматриваться как системы ODR, разделяют и российские авторы. Так, А. Гудков подчеркнул, что «краудсорсинговое разрешение споров – это офлайн- или онлайн-форма внесудебного трибунала. В то время как офлайн-самосуд может вылиться в преступные действия, такие как линчевание, потребности онлайн-рынка смещают акцент на онлайн-разрешение споров. Разрешение споров с использованием краудсорсинга является общим решением для групп, стремящихся управлять собой путем создания правил и создания органов власти и институтов для содействия социальному регулированию. В отличие от компетентных судей суда и профессиональных арбитров, арбитраж из краудсорсинга состоит из неподготовленных присяжных заседателей, совместно демонстрирующих мудрость толпы» [4]. Формально мы не можем согласиться с этим выводом. Следует напомнить, что ст. 34 Закона КНР об арбитраже не содержит требования, чтобы арбитр был профессионалом; арбитр должен быть беспристрастным и независимым – это два главные требования, при нарушении которых кандидатура арбитра подлежит отводу.

При этом многие зарубежные исследователи, в том числе китайские, не делают теоретических выводов и заключений, а лишь описывают опыт разрешения споров на онлайн-платформах электронной торговли, подразумевая, что указанные платформы осуществляют онлайн-разрешение споров (ODR). Эта позиция полностью соответствует законодательству КНР. Отметим, что ст. 63 Закона КНР об электронной торговле 2019 г.<sup>1</sup> позволила операторам электронной торговли создавать собственные онлайн-системы для разрешения споров.

С нашей точки зрения, различие между ODR и ODS, которое пытаются обосновать китайские авторы, происходит вследствие слишком быстрого развития общественных отношений, в частности, в области электронной торговли, недостаточного правового регулирования и отсутствия доктринальных исследований по этому вопросу как в КНР, так и в других странах мира. По словам американского автора Дженифер Конрад, когда впервые появилась электронная торговля, Китаю еще предстояло создать законодательство для поддержки рынков. Вместо этого правительство фактически передало юридические функции, такие как обеспечение исполнения контрактов и предотвращение мошенничества, доверенным компаниям [3].

---

<sup>1</sup> 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). URL: [https://ipkey.eu/sites/default/files/documents/resources/PRC\\_E-Commerce\\_Law.pdf](https://ipkey.eu/sites/default/files/documents/resources/PRC_E-Commerce_Law.pdf)

Перечисленные выше направления онлайн-урегулирования споров в сфере электронной торговли были внедрены в Китае с учетом политических и нормативных актов КНР, внутреннего опыта частных компаний онлайн-торговли (прежде всего, компании «Alibaba») и рекомендаций Комиссии ООН по праву международной торговли ЮНСИТРАЛ.

*Механизм онлайн-разрешения споров компании «Alibaba»*

Электронная торговля появилась в Китае в 1993 г. В настоящее время ландшафт электронной торговли Китая развился до неузнаваемости: электронная торговля КНР перешла от зеркального отражения практики западных экономик к разработке своей собственной модели. С 1990-х гг. в КНР появилось несколько новаторских глобальных интернет-компаний: «Alibaba Group» («Alibaba»), «JD.com» и «Suning.com». С 2013 г. Китай возглавил мировые рейтинги по объему розничных онлайн-транзакций. В 2016 г. четыре китайских онлайн-ритейлера – «Alibaba», «JD.com», «Xiaomi» и «Suning.com» – вошли в десятку лучших мировых компаний электронной торговли. С долей рынка в 26,6% компания «Alibaba» возглавила мировой рейтинг за 2016 г. Основанная в 1999 г. Джеком Ма, пионером онлайн-бизнеса в Китае, и его партнерами компания «Alibaba Group» в настоящее время насчитывает более 70 000 человек по всему миру и имеет более 70 офисов в материковом Китае, Индии, Сингапуре, Великобритании и США. С 1999 г. «Alibaba Group» развивает ведущие предприятия в области потребительской электронной торговли, онлайн-платежей, рынков B2B и облачных вычислений [12].

Отметим, что компания «Alibaba», называемая многими исследователями экосистемой, имеет целый ряд платформ электронной торговли и электронных платежей, в том числе:

- крупнейший в мире рынок B2B (business-to-business) – «Alibaba»;
- крупнейший в мире рынок C2C (consumer-to-consumer) – «Taobao»;
- крупнейший внутренний рынок B2C (business-to-consumer) – «Tmall»;
- платежный инструмент – «Alipay».

Профессора Стэнфордского университета Лижи Лю и Барри Вайнгаст отметили, что платформа «Taobao Marketplace», которая была создана компанией «Alibaba Group» в 2003 г., с тех пор превратилась в гигант онлайн-покупок в Китае, а также выросла, чтобы стать восьмым, самым посещаемым сайтом в мире [6]. По состоянию на март 2021 г. его ежемесячные активные пользователи достигли 792 млн, занимая первое место среди китайских и глобальных платформ электронной торговли. При этом компания «Alibaba» создала свою сравнительно совершенную систему разрешения споров в сфере электронной торговли. Внутренний механизм онлайн-урегулирования споров (ODS) в области электронной торговли компании «Alibaba» называется «Система урегулирования споров с участием третьей гражданской стороны». Как утверждали китайские авторы, этот механизм соответствует характеристикам и потребностям онлайн-транзакций, разрешает множество споров в сфере онлайн-транзакций с низкой стоимостью, которые не только поддерживают стабильность и доверие к платформам «Alibaba», но и помогают защитить законные интересы сторон [5].

На основе перечисленных выше нормативных актов КНР и акта ЮНСИТРАЛ «Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн» компания «Alibaba» разработала ряд внутренних документов. Для разрешения онлайн-споров компания «Alibaba» опубликовала внутренние нормативные акты, в том числе: «Регламент Таобао»<sup>1</sup>, «Регламент Таобао по урегулированию внутренних споров»<sup>2</sup>, «Регламент Tmall по разрешению международных споров»<sup>3</sup> и др. Перечисленные регламенты приводятся на вебсайте компании «Alibaba» в редакции на октябрь 2019 г.

Компания «Alibaba» создала различные онлайн-платформы для разрешения споров. Регламенты, действующие на каждой платформе, не имеют ограничений на применение в зависимости от того, где находятся стороны. Китайские исследователи отмечали, что во времена больших объемов данных иногда бывает трудно отличить чисто внутреннюю транзакцию от трансграничной, и большинство регламентов могут быть применимы ко всем транзакциям. Платформа «Таобао» предоставляет своим клиентам доступ к внутреннему каналу разрешения споров, через который они могут предъявлять компенсационные требования к другим пользователям платформы.

#### *Способы разрешения споров на платформе «Таобао»*

На заре электронной торговли американские фирмы боролись с аналогичными проблемами в сфере онлайн-разрешения споров. Начиная с 2003 г. онлайн-рынок платформы «eBay» использовал комбинацию медиаторов и автоматизированных систем для обработки жалоб. Платформа «eBay» до сих пор использует версию этой системы, как и платформа «Amazon Marketplace»; клиенты, использующие кредитные карты, могут оспаривать платежи через эмитента карты. Колин Рул, создавший экосистему «eBay», отмечал, что около десяти лет назад компания экспериментировала с общественным судом (community court) в Индии. Пилотная программа не прижилась, но презентация системы в Гонконге привлекла внимание компании «Alibaba» и, возможно, вдохновила на создание первой крупномасштабной онлайн-программы жюри присяжных [3].

Подобно платформам «eBay» и «Amazon», «Таобао» представляет 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. Благодаря обширной пользовательской базе «Таобао» и возможностям больших данных, поддерживаемым искусственным интеллектом, платформа стала обязательной

<sup>1</sup> "Taobao Rules" 淘宝网市场管理与违规处理规范 2019-05-06. URL: <https://rulechannel.taobao.com/>

<sup>2</sup> "Taobao Rules of Dispute Settlement" 淘宝平台争议处理规则 2019-05-06. URL: <https://rulechannel.taobao.com/?type=detail&ruleId=99&cId=1154&spm=a2177.72311#/rule/detail?ruleId=99&cId=1154&spm=a2177.72311>

<sup>3</sup> "Tmall International Dispute Resolution Rules" 天猫国际规则 (taobao.com) URL: <https://world.taobao.com/wow/oversea/act/seller-rule>

платформой для зарубежных брендов при создании своего онлайн-присутствия в Китае.

Существует 4 способа разрешить онлайн-спор в соответствии с регламентами «Таобао»:

- а) переговоры между сторонами;
- б) вмешательство Службы поддержки потребителей «Таобао» (Taobao Consumer Service Intervening);
- в) система общественного контроля (Public Review system);
- г) онлайн-отчет (Report online).

*А. Переговоры между сторонами*

В случае возникновения споров по сделке, в соответствии с принципом «автономии», для разрешения споров покупатель может выбрать переговоры или другой альтернативный метод. Выбор должен быть сделан после подачи заявления о возврате средств, т.е. отправной точкой применения «Регламента урегулирования споров Таобао» является заявка покупателя на возврат средств через платформу «Таобао» (ст. 3 и 100 Регламента).

При этом во всех случаях компания «Alibaba» обеспечивает:

- проверку личности через платежную систему «Alipay»;
- автоматическое предоставление онлайн-ритейлеру «Таобао» и его дочернему предприятию «Т-mall» записи транзакций B2C в качестве доказательств;
- шифрование данных;
- хранение и мониторинг данных через облако «Alibaba»;
- соблюдение онлайн-решений в рамках своей экосистемы.

*Б. Вмешательство Службы поддержки потребителей «Таобао» (Taobao Consumer Service Intervening)*

Статус службы поддержки потребителей «Таобао» равен нейтральной третьей стороне в медиации, и ее решение не имеет обязательной силы. Существует 3 способа инициировать вмешательство службы поддержки потребителей «Таобао»: 1) если через 3 дня после подачи запроса на возврат средств продавец не провел переговоры с покупателем; 2) если стороны не выполнили соглашение, достигнутое в ходе переговоров; 3) если транзакция была завершена, но потребитель обнаружил, что требуется послепродажное обслуживание, то потребитель может подать соответствующие жалобы через 15 дней после завершения транзакции по таким причинам, как задержка доставки, нарушение обещания и т.д. При этом стороны должны представить доказательства, которые включают: фотографии товара, записи чата «Aliwangwang», запись на «Таобао», касающуюся процедуры транзакции, и т.д. Хотя решение, принятое службой поддержки потребителей, не имеет обязательной силы, «Таобао» может напрямую принять меры против продавца и заставить продавца выполнить решение с помощью частных мер по реализации [5].

*В. Система общественного контроля (Public Review system)*

В 2013 г. на платформах «Alibaba» было совершено более 12,7 млрд транзакций, поэтому создание добровольческой армии присяжных заседателей для урегулирования мелких торговых споров рассматривалось как способ ослабить

давление на оплачиваемых сотрудников, в то же время предоставив пользователям «Таобао» право голоса в том, как работает веб-сайт. В то время как обязанности присяжных заседателей рассматриваются многими в США и странах Европы как неприятная общественная обязанность, более 575 000 судей-любителей охотно отказались от своего свободного времени, чтобы обслуживать Центр разрешения споров пользователей «Таобао» с момента его открытия в декабре 2012 г. и решать в среднем более 2000 жалоб потребителей в день из-за плохо сидящей одежды, сломанных гаджетов, завышенных цен и множества других транзакционных разочарований [12].

Процесс разрешения спора начинается тогда, когда недовольный покупатель просит вернуть деньги. Если продавец оспаривает претензию, покупателю предоставляется возможность урегулировать дело в службе поддержки клиентов «Таобао» или в «Центре разрешения споров». Затем покупатель подает официальную жалобу онлайн. В течение трех дней он должен предоставить подтверждающие доказательства (например, фотографии приобретенного продукта). Каждый этап процедуры урегулирования споров ограничивается определенным временем. Например, через 3 дня после подачи заявления о возврате средств покупатель может обратиться за вмешательством в Службу поддержки потребителей «Таобао», которая должна принять решение о вмешательстве в спор в течение 2 дней, а затем окончательное решение в течение 15 дней.

И покупатель, и продавец излагают свои доводы на онлайн-форуме, записи которого просматриваются комиссией из 31 члена жюри перед голосованием. Комиссия присяжных заседателей (жюри) состоит из добровольцев, которые не получают оплату за свою работу. Они рассматривают доказательства, представленные спорящими покупателями и продавцами, после чего выносят решение простым большинством голосов. Члены жюри могут выбирать дела в соответствии со своими интересами и разрешать до 20 дел в день.

Один из таких народных судей-добровольцев г-н Ли Цян (Li Qiang) говорил, что ему нравится делать покупки на «Таобао Marketplace», гигантском китайском веб-сайте C2C, настолько, что он участвует в разрешении споров о покупках других лиц. После того, как г-н Ли уходит со своей офисной работы, он иногда заходит в «Центр разрешения споров пользователей Таобао» и проводит вечер в качестве «присяжного заседателя» (dispute assessor) «Таобао». Вместе с другими добровольцами Ли Цян рассматривает доказательства и выносит решения о разногласиях между покупателями и продавцами в онлайн-покупках, которые были совершены с нарушениями, вынося решения по более чем 12 делам за вечер. Выступать в качестве присяжного заседателя в народном суде, основанном в Интернете, – это больше, чем хобби, утверждал г-н Ли Цян. «Участие в спорах помогает мне лучше понять правила «Таобао», что может быть полезно, если я однажды решу открыть свой собственный магазин «Таобао», – говорит он. «Я также даю конструктивные предложения своим друзьям, которые владеют магазинами на платформе «Таобао». Они знают онлайн-операции лучше, чем я, но я стал опытным в обслуживании клиентов и разрешении споров» [12].



Добровольный и бесплатный характер деятельности присяжных заседателей отличает платформу по разрешению споров «Таобао» от известных европейских платформ «Kleros» и «Agagon», созданных в 2017 г. во Франции и Швейцарии соответственно. По состоянию на ноябрь 2020 г. на платформе «Kleros» было разрешено около 500 споров и около 400 пользователей участвовали на платформе в качестве присяжных. Присяжным было выплачено около 123 000 дол. в виде арбитражных сборов. Платформа «Agagon» насчитывает 239 присяжных заседателей, но не информирует о количестве разрешенных споров [2].

#### *Г. Платформа отчетов «Таобао»*

Благодаря быстрому развитию «Таобао» диверсифицированный товарный состав и плюралистическая бизнес-модель сделали платформу близкой к социальной экосистеме. Будучи вовлеченной в транзакции между потребителями и продавцами, экосистема также порождала множество нарушений. Хотя платформа «Таобао» приложила огромные усилия для улучшения рыночной среды, она не смогла кардинально решить проблему нарушения условий сделки. Чтобы создать более справедливый механизм платформы электронной коммерции, «Таобао» создала «Платформу отчетов» (Report platform), чтобы делегировать пользователям сети право сообщать о нарушениях в «Таобао» и позволить им участвовать в управлении платформой. Администрация платформы «Таобао» должна изучить отчет в течение 7 дней и принять решение. Если продавец недоволен результатом, он может подать заявку на публичное рассмотрение. Создание Отчета для «Таобао» могло бы не только эффективно предотвратить недобросовестную конкуренцию, но и заранее защитить участников от ущерба. Более того, благодаря активному регулированию и социализированному управлению это могло бы помочь платформе постоянно совершенствоваться и обновлять «Регламенты разрешения споров».

Китайские исследователи указывают на эффективность системы разрешения споров «Таобао». В течение одного года, с 25 декабря 2015 г. по 25 октября 2016 г., платформа «Таобао» привлекла более 800 000 независимых арбитров для участия в управлении платформой и в совокупности получила 4 230 000 сообщений с отчетами через «Report to Taobao». На ноябрь 2016 г. на платформе «Таобао» насчитывалось 1 026 117 общественных рецензентов, которые вынесли решение по 2 174 498 делам через Систему общественного контроля «Таобао» [5].

#### **Заключение**

Интернет – уникальная среда, основанная на инновациях и постоянно меняющихся технологиях, а также инфраструктура для электронной торговли во всем мире – ставит серьезные вопросы относительно законности традиционных правовых концепций. Традиционные законы основаны на территориальных границах и физических понятиях, однако сфера Интернета представляет собой нефизическую среду, построенную на единой глобальной сети, границы которой не являются территориальными. Следовательно, применение территориальных законов к Интернету и осуществляемой в нем электронной коммерции сопряжено с трудностями.

Китайское законодательство и государственная политика 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. Все эти положения были закреплены в Законе КНР об электронной торговле 2019 г. (E-Commerce Law). Примером государственной политики КНР в этой области может также служить учреждение интернет-судов в Ханчжоу, Пекине и Гуанчжоу.

Интернет-суд в Ханчжоу, первый из серии интернет-судов, открытых по всему Китаю, использовал опыт компании «Alibaba», чтобы стать пионером реформы онлайн-разрешения споров. При этом компания «Alibaba» сыграла решающую роль в разработке и функционировании интернет-суда в Ханчжоу, что подчеркнуло готовность правительства КНР работать с влиятельными частными субъектами для проведения судебной реформы.

### Список источников

1. Ермакова Е.П., Фролова Е.Е. Искусственный интеллект в гражданском судопроизводстве и арбитраже: опыт США и КНР: монография. Москва: Юрлитинформ, 2021. 224 с.
2. Aouidef Y. et al. Decentralized Justice: A Comparative Analysis of Blockchain Online Dispute Resolution Projects // *Front. Blockchain*. 2021. 16 March. DOI: <https://doi.org/10.3389/fbloc.2021.564551>
3. Conrad J. China's 'People's Courts' Resolve Online Disputes at Tech Firms // *WIRED*. 1-18-22. URL: <https://www.wired.com/story/china-peoples-courts-resolve-online-disputes-tech-firms/>
4. Gudkov A. On Fiduciary Relationship with Artificial Intelligence Systems // *Liverpool Law Review*. 2020. Vol. 41, № 3. P. 251–273.
5. Juanjuan Z. Chapter 10. On China Cross-Border Online Dispute Settlement Mechanism-Following UNCITRAL Tnodr and Alibaba Experience // *UNCITRAL Emergence Conference*. URL:[https://www.wgtn.ac.nz/data/assets/pdf\\_file/0004/1642594/10-juanjuan.pdf](https://www.wgtn.ac.nz/data/assets/pdf_file/0004/1642594/10-juanjuan.pdf)
6. Liu L. and Weingast B. "Taobao, Federalism, and the Emergence of Law, Chinese Style". *Minnesota Law Review*, 2018. URL: <https://scholarship.law.umn.edu/mlr/111>
7. Ma Y. E-commerce in China – statistics & facts // *Statista*. Feb 1, 2022. URL: [https://www.statista.com/topics/1007/e-commerce-in-china/#dossierContents\\_\\_outerWrapper](https://www.statista.com/topics/1007/e-commerce-in-china/#dossierContents__outerWrapper)
8. Sela A. The Effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions // *Lewis & Clark Law Review*. 2017. № 21, P. 633. URL: [https://www.researchgate.net/publication/335125466\\_](https://www.researchgate.net/publication/335125466_)
9. Shang C., Guo W. The Rise of Online Dispute Resolution-Led Justice in China: An Initial Look // *ANU Journal of Law and Technology*. September 2020, Vol. 1, Issue 2. P. 25–42.
10. Shi C. et al. The Smart Court – A New Pathway to Justice in China? // *International Journal for Court Administration*. Mar 2021. № 12 (1). P. 4.
11. Staff A. How Taobao Is Crowdsourcing Justice in Online Shopping // *Alizila*. 2014. July 17. URL: <https://www.alizila.com/how-taobao-is-crowdsourcing-justice-in-online-shopping-disputes/>
12. Sun J. Intellectual property and e-commerce: Alibaba's perspective // *WIPO*. September 2018. URL: [https://www.wipo.int/wipo\\_magazine/en/2018/05/article\\_0004.html](https://www.wipo.int/wipo_magazine/en/2018/05/article_0004.html)

13. Zheng J. Online Resolution of E-commerce Disputes: Perspectives from the European Union, the UK, and China // Springer Nature. 2020. 3 Oct. P. 369. URL: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-54120-0>

## References

1. Ermakova E.P., Frolova E.E. Artificial intelligence in civil proceedings and arbitration: the experience of the USA and China: monograph. Moscow: Yurlitinform Publishing house; 2021. 224 p.
2. Aouidef Y. et al. Decentralized Justice: A Comparative Analysis of Blockchain Online Dispute Resolution Projects. *Front. Blockchain*. 2021. 16 March.
3. Conrad J. China's 'People's Courts' Resolve Online Disputes at Tech Firms. *WIRED*. 1-18-22. URL: <https://www.wired.com/story/china-peoples-courts-resolve-online-disputes-tech-firms/>
4. Gudkov A. On Fiduciary Relationship with Artificial Intelligence Systems. *Liverpool Law Review*. 2020; 41 (3): 251–273.
5. Juanjuan Z. Chapter 10. On China Cross-Border Online Dispute Settlement Mechanism-Following UNCITRAL Tnodr and Alibaba Experience. *UNCITRAL Emergence Conference*. URL: [https://www.wgtn.ac.nz/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0004/1642594/10-juanjuan.pdf](https://www.wgtn.ac.nz/__data/assets/pdf_file/0004/1642594/10-juanjuan.pdf)
6. Liu L. and Weingast B. "Taobao, Federalism, and the Emergence of Law, Chinese Style". *Minnesota Law Review*; 2018. URL: <https://scholarship.law.umn.edu/mlr/111>
7. Ma Y. E-commerce in China – statistics & facts. *Statista*. 2022. Feb 1. URL: [https://www.statista.com/topics/1007/e-commerce-in-china/#dossierContents\\_\\_outerWrapper](https://www.statista.com/topics/1007/e-commerce-in-china/#dossierContents__outerWrapper)
8. Sela A. The Effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions. *Lewis & Clark Law Review*. 2017; (21): 633. URL: [https://www.researchgate.net/publication/335125466\\_](https://www.researchgate.net/publication/335125466_)
9. Shang C., Guo W. The Rise of Online Dispute Resolution-Led Justice in China: An Initial Look. *ANU Journal of Law and Technology*. September 2020; 1 (2): 25–42.
10. Shi C. et al. The Smart Court – A New Pathway to Justice in China? *International Journal for Court Administration*. Mar 2021; 12 (1): 4.
11. Staff A. How Taobao Is Crowdsourcing Justice in Online Shopping. *Alizila*; 2014. July 17. URL: <https://www.alizila.com/how-taobao-is-crowdsourcing-justice-in-online-shopping-disputes/>
12. Sun J. Intellectual property and e-commerce: Alibaba's perspective. *WIPO*. September 2018. URL: [https://www.wipo.int/wipo\\_magazine/en/2018/05/article\\_0004.html](https://www.wipo.int/wipo_magazine/en/2018/05/article_0004.html)
13. Zheng J. Online Resolution of E-commerce Disputes: Perspectives from the European Union, the UK, and China. *Springer Nature*. 2020. 3 Oct.: 369. URL: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-54120-0>

## Информация об авторе:

**Ермакова Елена Петровна**, канд. юрид. наук, доцент кафедры гражданского права и процесса и международного частного права РУДН, г. Москва. E-mail: [ermakova\\_ep@pfur.ru](mailto:ermakova_ep@pfur.ru); [ermakovaep@mail.ru](mailto:ermakovaep@mail.ru). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5722-3641>

DOI: <https://doi.org/10.24866/VVSU/2073-3984/2022-3/118-128>

Дата поступления:  
17.06.2022

Одобрена после рецензирования:  
17.07.2022

Принята к публикации:  
27.08.2022