



Научная статья  
УДК 34:004:347.9:004.8  
EDN: <https://elibrary.ru/KAUHGC>  
DOI: <https://doi.org/10.21202/jdtl.2026.4>

# Онлайн-разрешение споров в сфере защиты прав потребителей в Индии

**Соломон Гирма Тадессе** ✉

Университет Мадда Валабу, Робэ, Эфиопия

**Видьянши Бханвар**

Национальный юридический институт, Бхопал, Индия

**Шрути Верма**

Национальный юридический институт, Бхопал, Индия

## Ключевые слова

альтернативное разрешение споров,  
блокчейн,  
защита прав потребителей,  
искусственный интеллект,  
машинное обучение,  
медиация,  
онлайн-разрешение споров,  
право,  
цифровые технологии,  
электронная коммерция

## Аннотация

**Цель:** исследовать преимущества, проблемы и последствия интеграции технологий, в частности онлайн-разрешения споров, в систему разрешения споров в Индии, уделяя особое внимание спорам в сфере защиты прав потребителей.

**Методы:** в исследовании использованы общенаучные методы анализа и синтеза, а также системный, функциональный и сравнительно-правовой подходы для системного изучения концепции онлайн-разрешения споров, его исторической эволюции и практического применения с акцентом на медиационные процедуры. Работа основана на доктринальном, качественном подходе с анализом действующего законодательства, стандартов защиты прав потребителей и практики функционирования судебных систем.

**Результаты:** полученные результаты свидетельствуют о том, что онлайн-технологии значительно повышают эффективность и доступность разрешения споров; однако в Индии их развитие сталкивается с серьезными препятствиями, включая техническую неграмотность населения, цифровой разрыв, опасения по поводу безопасности и конфиденциальности персональных данных, а также отсутствие четких нормативных правовых документов. Эти ограничения препятствуют равному доступу к правосудию и подчеркивают необходимость разработки всеобъемлющей государственной политики и совершенствования цифровой инфраструктуры. Выявляется взаимодополняющая роль искусственного интеллекта, электронной медиации и технологии блокчейн в обеспечении справедливого и эффективного разрешения потребительских споров.

✉ Контактное лицо

© Тадессе С. Г., Бханвар В., Верма Ш., 2026

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:** заключается в комплексном рассмотрении роли онлайн-разрешения споров в контексте индийской системы защиты прав потребителей с учетом современных технологических трансформаций. Выявляются возникающие при этом технологические, юридические и этические проблемы и предлагается видение того, как цифровая трансформация влияет на отправление правосудия в сфере защиты прав потребителей.

**Практическая значимость:** исследование подчеркивает критическую важность укрепления цифровой инфраструктуры, повышения уровня цифровой и правовой грамотности населения и создания законодательства для поддержки эффективного внедрения онлайн-разрешения споров в индийскую систему правосудия. Работа содержит предложения и рекомендации для органов публичной власти, представителей судебных органов, разработчиков технологий и всех заинтересованных лиц, которые занимаются интеграцией цифровых инструментов в процесс разрешения потребительских споров, обеспечивая при этом справедливость, инклюзивность и равноправный доступ для всех участников правовых отношений.

## Для цитирования

Тадессе, С. Г., Бханвар, В., Верма, Ш. (2026). Онлайн-разрешение споров в сфере защиты прав потребителей в Индии. *Journal of Digital Technologies and Law*, 4(1), 73–97. <https://doi.org/10.21202/jdtl.2026.4>

## Содержание

### Введение

1. Юридические теории правосудия и разрешения споров
2. Развитие и формы онлайн-разрешения споров в Индии
3. Медиация как эффективный инструмент онлайн-разрешения споров в области прав потребителей
4. Преимущества электронной медиации в сравнении с другими механизмами разрешения споров в области прав потребителей
5. Роль технологий и искусственного интеллекта в развитии механизма онлайн-разрешения споров

### Заключение

### Список литературы

## Введение

Понятие доступа к правосудию эволюционировало по мере распространения технологий, которые способствуют более широкому доступу к справедливым и эффективным средствам правовой защиты (Schmitz, 2019). Традиционный судебный процесс, требующий физического присутствия сторон дела в суде, больше не является единственным способом доступа к правосудию. Напротив, он представляет собой барьер с точки зрения его экономической эффективности, затрат времени и доступности для многих граждан, включая маргинализированные слои общества. Эта проблема

также проявляется в спорах с потребителями, так как иногда судебные издержки превышают стоимость оспариваемых товаров или услуг, что не позволяет потребителям добиваться справедливости.

В Индии основным документом, который в первую очередь определяет механизмы альтернативного разрешения споров (далее – АРС) по обеспечению и защите прав потребителей, является Конституция. Статья 19(1)(g) Конституции Индии защищает интересы хозяйствующих субъектов, в то время как права потребителей, вытекающие из права на защиту от эксплуатации, структурно интерпретируются в соответствии со ст. 21 «Право на жизнь». Стороны спора имеют право потребовать соблюдения положения о конфиденциальности и процедур, установленных законом. Аналогичным образом, закон учитывает принципы естественной справедливости, которые предусматривают право быть услышанным и представленным, а также требование беспристрастности, подотчетности и прозрачности при выборе способа разрешения споров. Те же конституционные принципы побуждают и обязывают правительство упрощать такого рода механизмы для улучшения доступа к правосудию и расширять возможности бесплатной юридической помощи в этих целях. Аналогичным образом, ст. 89 Закона об арбитраже и примирении в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом 1860 г. предусматривает возможности медиации и арбитража.

Механизм онлайн-разрешения споров расширяет возможности альтернативного разрешения споров с целью использования развития технологий и Интернета (Katsh & Rifkin, 2001). Доступ к онлайн-разрешению споров (далее – ОРС) можно получить очно или путем подключения через Интернет или другие технологии, не выходя из дома, офиса или любого другого места по своему выбору в согласованное время<sup>1</sup>.

Метод АРС более экономичен и занимает меньше времени по сравнению с традиционным судебным процессом (WIPO, n.d.). Выгоды от ОРС аналогичны таковым от АРС, но с дополнительным преимуществом в виде актуальности и неизбежности в цифровом мире. Важным плюсом процесса ОРС является то, что при необходимости встречи могут быть конфиденциальными, но также, по взаимному согласию сторон, они могут быть записаны для получения доказательств в будущем. Простота этого метода варьируется в зависимости от характера спора и предпочтений сторон.

Глобализация привела к расширению сферы потребления, особенно с ростом трансграничных сделок в рамках электронной коммерции. В этих условиях ОРС обусловлено насущной необходимостью оставаться на шаг впереди не только в обеспечении рыночной этики и прав потребителя, но и в обеспечении доступности правосудия. Национальный институт преобразования Индии (National Institution for Transforming India, NITI Aayog) также настаивает на внедрении ОРС как ведущего механизма в различных областях<sup>2</sup>. По мнению Комиссии ООН по международному торговому праву<sup>3</sup>, процедура ОРС особенно полезна при разногласиях, возникающих

---

<sup>1</sup> Government of Canada, Department of Justice, Electronic Communications. (2022, August 25). Dispute Resolution Reference Guide: Online Dispute Resolution. <https://goo.su/Fvozf>

<sup>2</sup> The NITI Aayog Expert Committee on OPC. (2021). Designing the future of dispute resolution: The OPC policy plan for India. NITI Aayog. <https://goo.su/8WTpLpL>

<sup>3</sup> UNCITRAL. (2017). Technical notes on online dispute resolution. <https://clck.ru/3RrNk3>

в результате трансграничных электронных коммерческих сделок с низкой стоимостью. Споры между предприятиями и потребителями могут быть более эффективно урегулированы с помощью процедур ОРС.

Согласно Руководящим принципам ООН в области защиты прав потребителей, важнейшими для потребителей являются право на доступ к правосудию и наличие эффективных механизмов правовой защиты и систем разрешения споров<sup>4</sup>. Аналогичным образом, Руководство Конференции ООН по торговле и развитию (UNCTAD) в области защиты прав потребителей<sup>5</sup> содержит исчерпывающие рекомендации по указанным принципам. Недавно Рабочая группа UNCTAD опубликовала доклад, посвященный электронной торговле и трансграничному сотрудничеству, в котором подчеркивается растущее значение глобального онлайн-разрешения споров<sup>6</sup>.

После пандемии COVID-19 и развития цифровой эры АРС стало не только насущной необходимостью в различных спорах гражданского характера, но и широко распространенным механизмом, избавляющим гражданина от сложных процессов и юридического жаргона, которые всегда служили сдерживающим фактором против использования средств правовой защиты. Одна из основных проблем, с которой сталкиваются суды по защите прав потребителей, заключается в том, что они возникают в результате сделки между сторонами, находящимися в неравном положении. Целью нашего исследования является изучение многогранной роли ОРС в разрешении потребительских споров и оценка его потенциала для создания более доступной и эффективной системы правосудия.

**Методология.** В работе использован доктринальный, качественный исследовательский подход для изучения вопроса о том, как онлайн-разрешение споров может улучшить доступ к правосудию, особенно в случае потребительских споров. Поскольку последние связаны как с правовыми принципами, так и с практическими проблемами, качественный метод помогает понять сильные и слабые стороны ОРС и то, как этот механизм может повлиять на систему правосудия. Для раскрытия правовых и теоретических вопросов, связанных с ОРС, авторы изучили существующие законы, стандарты защиты прав потребителей и практику работы судов. Исследование в основном опирается на обзор литературы и вторичных данных. В статье сделан упор преимущественно на описательный и критический анализ существующей правовой базы и цифровой среды, что отражает дальнейшие шаги в изучении проблемы разрешения споров.

## 1. Юридические теории правосудия и разрешения споров

Стремление обеспечить доступ к правосудию основано на моральных императивах теории естественного права и нормах позитивного права; оно повышается с развитием технологий. Теория естественного права, которая утверждает, что правовые нормы вытекают из моральных принципов, присущих природе человека, ставит под сомнение

---

<sup>4</sup> United Nations Conference on Trade and Development. (2016). Guidelines on Consumer Protection. United Nations. <https://clck.ru/3RrNLu>

<sup>5</sup> United Nations Conference on Trade and Development. (2019). Manual on Consumer Protection. United Nations. <https://clck.ru/3RrNBZ>

<sup>6</sup> UNCTAD. (2024, November 21). UN Trade and Development: Online dispute resolution key to boosting consumer trust. <https://clck.ru/3RrNZt>

легитимность ОРС. Сторонники естественного права указывают, что правосудие должно осуществляться при участии человека, выдвигая на первый план аспекты справедливости и моральные соображения. Однако ОРС, интегрируя искусственный интеллект и автоматизированное принятие решений, бросает вызов традиционным представлениям о правосудии, сокращая участие человека. Сторонники естественного права подчеркивают, что механизмы ОРС должны учитывать этические соображения и справедливость процедур в соответствии с фундаментальными принципами морали.

С точки зрения юридического позитивизма, закон – это набор правил, установленных признанным авторитетом, независимо от моральных соображений. ОРС лишь тогда является легитимным правовым механизмом, когда оно санкционировано правовыми рамками и институциональными нормами. Растущее включение ОРС в официальные правовые системы, такие как положения Комиссии ООН по международному торговому праву<sup>7</sup> и различные национальные нормативные акты, отражает его признание в рамках позитивистской парадигмы. Однако обеспечение соответствия ОРС процедурным требованиям для поддержания его легитимности в рамках правовой системы по-прежнему является проблемой.

Использование ОРС в качестве практического инструмента для повышения эффективности поддерживается доктриной правового реализма, которая фокусируется на практическом применении закона и роли судебного усмотрения. Ее сторонники утверждают, что закон должен адаптироваться к потребностям общества, а ОРС решает современные проблемы, сокращая расходы и ускоряя принятие решений. Однако они также предостерегают от чрезмерной зависимости от технологий, выступая за постоянную оценку эффективности ОРС в достижении справедливых результатов. С этой точки зрения ОРС рассматривается как механизм, который может закрепить существующий дисбаланс сил, особенно если он разработан таким образом, чтобы отдавать предпочтение корпорациям или технологически продвинутым сторонам процесса в ущерб маргинализированным слоям. Для обеспечения равного доступа к правосудию необходима система, обеспечивающая прозрачность, инклюзивность и гарантии от предвзятости в процедурах ОРС. Юридическая наука дает ценные идеи о сильных сторонах и проблемах ОРС (Beyleveld & Brownsword, 1985).

Наше исследование подчеркивает роль расширения доступа к правосудию; при этом мы опираемся на концепцию справедливости Джона Ролза. Согласно его взглядам, принцип справедливости обеспечивает равноправный доступ к правосудию посредством институциональных структур, которые ставят во главу угла справедливость и личные права, гарантирующие реальное равенство, а не просто формальный доступ (Nagel, 1973). В своей книге «Идея справедливости» (Sen, 2009) Амартия Сен излагает теорию справедливости и критикует традиционный трансцендентальный институционализм, в частности идеализированные модели Джона Ролза, утверждая, что правосудие должно сосредотачиваться на практических улучшениях, а не на определении абсолютно справедливого общества. Его теория возможностей (capability approach) смещает акцент с ресурсов или благосостояния на реальные свободы и возможности отдельных людей. В отличие от институциональной направленности теории Ролза плюралистическая и прагматичная теория Сена ставит во главу угла устранение неравенства в реальном мире, что делает ее особенно актуальной для целей глобальной справедливости и развития (Boot, 2012).

---

<sup>7</sup> UNCITRAL. (2017). Technical notes on online dispute resolution.

## 2. Развитие и формы онлайн-разрешения споров в Индии

Закон о защите прав потребителей 2019 г. знаменует собой значительный прогресс в укреплении прав потребителей в Индии<sup>8</sup>, особенно с учетом стремительного распространения цифровых транзакций и электронной коммерции. Обновив правовую базу и признав необходимость более быстрых, технологичных методов разрешения споров, этот закон заложил основу для создания и внедрения систем ОРС в сфере защиты прав потребителей. В отличие от предыдущего закона<sup>9</sup>, который в основном касался традиционных жалоб потребителей, Закон 2019 г. установил ряд процедур, например, утвердил создание Центрального органа по защите прав потребителей (Central Consumer Protection Authority, CCPA), который уполномочен принимать меры по собственной инициативе, отзывать некачественные товары и налагать штрафы. Закон также включает положения об ответственности за качество продукции, регулировании электронной торговли и упрощенном разрешении споров посредством медиации. Целью этих реформ является повышение доступности и эффективности защиты прав потребителей и ее соответствия реалиям развивающихся рынков.

Несмотря на эти достижения, существует ряд барьеров, препятствующих полной реализации целей Закона. Поскольку эффективность CCPA и Комиссий по разрешению споров с потребителями (Consumer Disputes Redressal Commissions, CDRC) часто ограничивается нехваткой ресурсов, недостаточной осведомленностью потребителей и вялостью судебных процессов, правоприменение по-прежнему представляет собой проблему. Трансграничный характер электронной коммерции усложняет правоприменительную практику на уровне юрисдикций, что мешает эффективному регулированию онлайн-транзакций. Хотя медиация является более быстрой альтернативой судебному разбирательству, ее успех зависит от готовности обеих сторон к переговорам, что не всегда имеет место. Для повышения эффективности указанного Закона необходимо усовершенствовать механизмы его соблюдения, повысить цифровую грамотность и постоянно обновлять законодательство, чтобы идти в ногу с технологическими достижениями (Singh & Saxena, 2024).

Онлайн-разрешение споров (далее – ОРС) – это широкая категория альтернативных процедур разрешения споров, которые основаны на развитии доступных и все усложняющихся интернет-технологий. В это понятие входит целая группа процедур разрешения конфликтов. Технологии искусственного интеллекта используются в автоматических процессах управления, а также при выработке рекомендаций и анализе данных для прогнозирования результатов рассмотрения дел. Машинное обучение также помогает оптимизировать повторяющиеся процессы, что делает ОРС эффективным вариантом для рассмотрения крупных дел, таких как потребительские споры. Кроме того, безопасные протоколы обмена файлами и шифрования имеют жизненно важное значение для защиты конфиденциальности сторон, особенно в сфере защиты прав потребителей, где происходит обмен конфиденциальной финансовой и личной информацией.

От обычного АРС с поддержкой технологий ОРС отличается тем, что активно использует такие инструменты, как искусственный интеллект и машинное обучение,

---

<sup>8</sup> The Consumer Protection Act, 2019. (2019). <https://clck.ru/3RrBmF>

<sup>9</sup> Consumer Protection Act. (1986). In Consumer Protection Act. <https://clck.ru/3RrBnb>

для оказания юридической помощи на цифровых платформах. Такая форма ОРС, как электронная медиация, широко используется в регионах Европы и Азии и демонстрирует растущую значимость во всем мире. В 2021 г. Экспертный комитет Индии по ОРС (NITI Aayog) рекомендовал внести поправки в Кодекс о несостоятельности и банкротстве, что означает официальное признание процедур электронной медиации через уполномоченных поставщиков услуг ОРС. Возможность участвовать в онлайн-встречах, подавать документы в электронном виде и выбирать, будет ли процесс проходить лично, онлайн или в смешанном формате, может значительно упростить и ускорить разрешение споров. Это также помогает сократить бумажную волокиту и повышает эффективность всего процесса.

Выделяют ОРС трех типов: автоматизированные переговоры, онлайн-арбитраж и видеомедиация. Как следует из названия, в медиации первого типа нет участия человека, т. е. процесс переговоров осуществляется с помощью компьютера. Пользователи вводят информацию о своих требованиях и предпочтениях, и алгоритм предлагает возможные компромиссы между сторонами. Этот механизм применяется там, где проблема очень проста, как правило, при небольших претензиях и потребительских спорах. Он обеспечивает быстрые и удовлетворительные результаты, что идеально при рассмотрении претензий в сфере электронной коммерции и обслуживания клиентов. Кроме того, существует онлайн-арбитраж. Это процедура, в ходе которой арбитр оценивает доказательства, представленные онлайн, и выносит обязательное для исполнения решение. Механизм служит для того, чтобы стороны могли представлять доказательства в электронном виде, что сокращает время и затраты по сравнению с традиционным арбитражем. Это позволяет сторонам добиться окончательного и подлежащего исполнению решения без сложностей судебного разбирательства. Передача цифровых документов и электронная подпись делают этот механизм эффективным для взаимодействия «бизнес-бизнес» (B-B) и «бизнес-потребитель» (B-C), включая международные транзакции. Наконец, видеомедиация – это способ разрешения споров, когда нейтральный медиатор помогает сторонам общаться друг с другом по видеосвязи. Это позволяет каждому изложить свою точку зрения, а медиатор направляет дискуссию, помогая прийти к решению, которое устроит обе стороны.

### 3. Медиация как эффективный инструмент онлайн-разрешения споров в области прав потребителей

Медиация является более адаптируемым и эффективным методом разрешения споров, чем традиционные судебные разбирательства, что делает ее предпочтительным вариантом. Роль медиатора заключается в оказании помощи сторонам в достижении соглашения в конфиденциальной и закрытой обстановке. Техника работы медиатора может отличаться в зависимости от характера конфликта и желаемого результата; популярные подходы включают фасилитативную, оценочную, предписанную судом и преобразующую медиацию. Как объясняет A. Patil, перед посредником стоит несколько важных задач, направленных на обеспечение того, чтобы процесс проходил гладко и эффективно. Кроме того, медиатор должен контролировать процесс, направлять беседу, поддерживать контакты между сторонами и при необходимости оказывать помощь в составлении письменного соглашения после того, как решение будет принято<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Patil, A. R. (2021). Consumer handbook on mediation: Frequently asked questions. <https://goo.su/Qyq9>

Медиация определяется как механизм, при котором нейтральная третья сторона содействует переговорам с целью достижения мирного урегулирования (Andrews, 2017). Она играет решающую роль в разрешении конфликтов между государствами, а также споров, вытекающих из коммерческих и инвестиционных соглашений. В связи с этим Устав ООН требует от государств разрешать споры мирным путем, придерживаясь принципа воздержания от применения силы (Устав ООН, ст. 2 и 33). Медиация часто используется для прекращения вооруженных конфликтов, особенно в пограничных вопросах, при оккупации и в постконфликтных соглашениях в международных спорах (Bhuta, 2005). При этом стороны в коммерческих и инвестиционных спорах могут урегулировать свои разногласия с помощью таких институтов, как UNCITRAL, ICSID и ICC. Они имеют свои правила медиации, однако эти правила не касаются конкретно использования технологий в процессе медиации.

Развитие технологий облегчает процедуру медиации через возможности проводить видеоконференции, обмен документами онлайн, частные виртуальные встречи, пользоваться электронной документацией и электронными подписями, что делает механизм более эффективным и доступным (Gómez, 2019). Сингапурская конвенция о медиации (2020) гарантирует, что соглашения, достигнутые с помощью медиации, подлежат исполнению. Она также допускает использование электронных подписей, поэтому технологии играют важную роль в медиации. Глобальных правил использования технологий в медиации не существует, поэтому этот аспект в основном определяется законодательством каждой отдельной страны.

Потребительские споры можно подразделить на две широкие категории: объективные и субъективные претензии, каждая из которых требует отдельных механизмов разрешения (Tan et al., 2024). Объективные споры, такие как претензии по гарантийным обязательствам или дефектам продукции, часто связаны с количественными и проверяемыми данными, поэтому они подходят для автоматизированных систем принятия решений на основе данных (Cortés, 2017). Автоматизированные механизмы разрешения споров, использующие искусственный интеллект и алгоритмы, основанные на правилах, могут эффективно разрешать такие вопросы в соответствии с заранее определенными правовыми стандартами и договорными условиями, тем самым обеспечивая согласованность и сокращая время разрешения (Katsh & Rabinovich-Einy, 2017).

Напротив, субъективные споры (по таким вопросам, как дефекты обслуживания, неудовлетворенность потребителей или недобросовестная торговая практика) требуют более тонкого подхода, включая интерпретацию, контекстуальный анализ и соображения справедливости<sup>11</sup>. Поскольку в этих спорах часто имеет место судебное или квазисудебное усмотрение, предпочтительным механизмом их разрешения является электронная медиация (Schmitz, 2018). Электронная медиация с использованием технологий, помогающих сторонам вести переговоры, позволяет сторонам поделиться своими соображениями и прийти к справедливому решению, соблюдая при этом основные принципы честности и правосудия (Rule, 2020). Таким образом, автоматизированные системы ОРС повышают эффективность разрешения объективных потребительских споров, в то время как субъективный подход,

---

<sup>11</sup> Panetta, J. (2023). AI is smart, but it can't replicate the human touch in mediation. Bloomberg Law. <https://clck.ru/3RrXGC>

ориентированный на человека, отражает взаимодополняющую роль технологий и человеческого фактора в принятии решений по защите прав потребителей<sup>12</sup>.

#### 4. Преимущества электронной медиации в сравнении с другими механизмами разрешения споров в области прав потребителей

Медиация служит важнейшим инструментом для достижения реального правосудия в потребительских спорах, предлагая более доступный, эффективный и справедливый процесс их разрешения. В отличие от традиционных судебных разбирательств, которые часто проходят по сценарию «победитель – проигравший», медиация способствует сотрудничеству, при котором обе стороны работают над поиском взаимоприемлемых решений. Так, судья А. К. Sikri (2017) в своей статье подчеркивает, что медиация – это не просто механизм сокращения числа судебных разбирательств, но и средство осуществления особой формы правосудия, которая является более гибкой, инклюзивной и реабилитирующей. Медиация позволяет сторонам в споре открыто общаться, понимать взгляды друг друга, достигать соглашений, которые выходят за рамки юридических формальностей и отвечают их базовым интересам. Этот метод не только разрешает конфликты, но и восстанавливает отношения, обеспечивая долгосрочную гармонию между потребителями и поставщиками услуг.

Кроме того, медиация облегчает доступ к правосудию, особенно лицам, находящимся в неблагоприятном экономическом положении, для которых традиционная правовая система может оказаться непомерно сложной из-за ее запутанности, затрат и задержек. Состязательный характер судебного разбирательства часто ставит в невыгодное положение более слабые стороны, в то время как медиация обеспечивает равные условия, способствуя прямому диалогу и поиску справедливых решений. Медиация очень эффективна в потребительских спорах, особенно в связи с жалобами массового характера, такими как споры о банковских комиссиях, онлайн-транзакциях или некачественных товарах. Развитие электронной коммерции подчеркивает востребованность онлайн-посредничества, позволяющего быстро и экономически эффективно решать проблемы, невзирая на географические барьеры. Хотя медиация получила широкое распространение во всем мире, Индия все еще работает над ее институционализацией в рамках системы защиты прав потребителей. Укрепление механизмов посредничества и повышение осведомленности об их преимуществах должны обеспечить более справедливую, инклюзивную и ориентированную на потребителя систему разрешения споров (Sikri, 2017).

Медиация играет решающую роль в разрешении споров, предлагая более справедливую и доступную альтернативу традиционным судебным процедурам. Это особенно важно для сторон с неравными возможностями на переговорах. В отличие от состязательного судебного разбирательства, где выигрывает часто та сторона, которая имеет больше ресурсов, медиация способствует процессу сотрудничества, в ходе которого спорящие стороны вырабатывают взаимоприемлемые решения. Это гарантирует, что правосудие – это не просто юридическое решение, а справедливый и устойчивый результат, который восстанавливает отношения и устраняет глубинные проблемы. В потребительских спорах, где крупные компании часто имеют больше влияния, чем отдельные потребители, медиация позволяет более слабой

<sup>12</sup> Shonk, K. (2024). AI mediation: Using AI to help mediate disputes. Program on Negotiation, Harvard Law School. <https://clck.ru/3RrRsp>

стороне высказаться и решить проблемы без больших судебных издержек, сложных процедур или несправедливых преимуществ (Sourdin, 2002).

Проводя параллель с арбитражем, особенно в случаях «принудительного арбитража», медиация предстает как более справедливый и добровольный механизм разрешения споров<sup>13</sup>. Как свидетельствует теория договоров присоединения, принудительный арбитраж часто ставит более слабую сторону в невыгодное положение, вынуждая ее принять невыгодные условия без проведения конструктивных переговоров. Такие контракты широко распространены в потребительских соглашениях, трудовых договорах и цифровых транзакциях, где корпорации вводят арбитражные оговорки, которые ограничивают доступ к судам, устанавливают процедурные барьеры и создают финансовые ловушки. Медиация, напротив, не налагает таких ограничений; она ставит во главу угла справедливость, самоопределение и доступность, что делает ее предпочтительной альтернативой для обеспечения правосудия в случаях, когда стороны имеют неравные возможности на переговорах (Ijaodola, 2020).

Для расширения прав и возможностей частных лиц необходим клиентоориентированный подход с акцентом на посредничество и конкретность юридических услуг. В юридических спорах и вопросах защиты прав потребителей, где часто существует дисбаланс сил между крупными корпорациями и индивидуальными потребителями, эти принципы могут сыграть важную роль. Медиация предоставляет потребителям платформу для активного участия в разрешении споров, позволяя им высказывать свое мнение и договариваться о справедливом урегулировании в неформальной и экономически эффективной обстановке. Это снижает фактор страха перед корпоративными юристами и способствует достижению справедливых результатов. Американский специалист по медиации Mosten также продвигает концепцию конкретных юридических услуг, когда адвокат работает четко по запросу клиента. В контексте потребительских споров этот подход позволяет гражданам получить юридическую помощь конкретного характера, например, подготовиться к медиации или понять предложения об урегулировании, при этом не неся высоких затрат на полное представительство. Эта модель устраняет финансовые диспропорции и делает юридическую помощь более доступной. Медиация фокусируется на защите интересов через переговоры, а не на тактике состязательного правосудия. Это способствует поиску решений, отвечающих потребностям обеих сторон, что особенно полезно в контексте постоянных отношений с потребителями, таких как отношения между арендаторами и арендодателями или поставщиками услуг и клиентами. Таким образом, реализация миротворческих стратегий снижает дисбаланс сил и ведет к более справедливому разрешению потребительских споров (Mosten, 2009).

Принятие в 2023 г. Закона о медиации<sup>14</sup> подчеркивает растущую значимость институционализированной медиации в решении как коммерческих, так и некоммерческих споров. Однако комитет отметил, что уровень успешности медиации остается низким<sup>15</sup>. Одной из основных причин является отсутствие комплексной инфра-

---

<sup>13</sup> PON. (2024). What are the three basic types of dispute resolution? What to know about mediation, arbitration, and litigation. Program on Negotiation, Harvard Law School. <https://clck.ru/3RrYE9>

<sup>14</sup> The Mediation Act, 2023. (2023). The Gazette of India. <https://goo.su/UaMzY>

<sup>15</sup> Viswanathan, T. K., Shukla, S., Mani, R., Shroff, S. S., Batra, S., Roul, S., & Shukla, S. K. (2024). Framework for use of mediation under the insolvency and bankruptcy code, 2016. Insolvency and Bankruptcy Board of India. <https://goo.su/njkVBeV>

структуры для обучения и повышения квалификации профессиональных медиаторов, что приводит к нежеланию сторон участвовать в медиации. Кроме того, необходим культурный сдвиг, направленный на укрепление доверия к процессу медиации. Это имеет решающее значение для того, чтобы стороны начали воспринимать медиацию как законный и успешный метод разрешения споров. Этот сдвиг требует не только институциональной поддержки, но и целенаправленных усилий по демонстрации долгосрочных преимуществ медиации в достижении взаимовыгодных результатов.

Например, в г. Бангалор в период с 2011 по 2015 г. в центр медиации было направлено лишь 31 441 (4,3 %) новое дело, т. е. медиация используется редко (Bangalore Mediation Center, 2015). Высокий суд и Центр примирения в г. Дели направили на медиацию только 13 646 исков, что составляет 2,66 % от всех рассмотренных дел. Аллахабадский судебный центр медиации и примирения рассмотрел 11 618 дел – 0,85 % от всех исков, поданных в 2011–2015 гг.<sup>16</sup>

Еще в 1982 г. Pearson исследовал эффективность медиации и арбитража как альтернатив судебному разбирательству. Были рассмотрены различные программы и сделан вывод о том, что, хотя медиация не всегда значительно снижает загруженность судов или государственные расходы, она неизменно обеспечивает высокую удовлетворенность пользователей, лучшее соблюдение соглашений и снижение числа повторных обращений. Автор подчеркивал, что медиация обеспечивает более неформальную обстановку сотрудничества, которая позволяет сторонам разрешать споры мирным путем, ориентируясь на взаимопонимание, а не на состязательную конфронтацию. Этот подход особенно эффективен в случаях, когда важно сохранить отношения, например, в семейных спорах и при рассмотрении мелких претензий. В исследовании также отмечается, что обязательные программы медиации и арбитража, как правило, более успешны, чем добровольные, в том, чтобы сократить длительность судебных разбирательств и обеспечить участие сторон. Достигнутых при этом соглашений, как правило, придерживаются дольше, поскольку стороны с большей вероятностью выполняют условия, о которых они договорились добровольно. Однако автор признает, что посредничество не всегда может разрешить глубоко укоренившиеся конфликты и не во всех правовых контекстах является эффективным. В целом он приходит к выводу, что медиация служит ценным дополнением к официальным судебным процедурам, представляя собой более гуманный и эффективный метод разрешения многих споров (Pearson, 1982).

## 5. Роль технологий и искусственного интеллекта в развитии механизма онлайн-разрешения споров

Одна из основных проблем, с которой сталкиваются суды в делах о защите прав потребителей, заключается в том, что они возникают в результате сделки между сторонами, находящимися в неравном положении. С развитием технологий растет рыночная конкуренция и число споров по качеству, производительности и доставке товаров и услуг через интернет-магазины, как и вопросов, связанных с разными юрисдикциями. Традиционный судебный процесс уже не может

<sup>16</sup> Kumar, A. P., Jauhar, A., Vohra, K., & Tripathi, I. (2016). Strengthening Mediation in India. Vidhi Centre for Legal Policy. <https://clck.ru/3RrWiu>

решить юрисдикционные вопросы. Технологии открывают путь к разрешению трансграничных споров, поскольку преодолевают географические, финансовые и временные барьеры.

Механизм ОРС значительно повышает эффективность этого процесса, улучшает ведение дел, документацию и аналитику. Разрешение споров становится более доступным и управляемым как для пользователей, так и для администраторов. Ведение дел и документации с помощью систем управления на основе искусственного интеллекта помогает эффективно обрабатывать большие объемы информации путем организации, категоризации и отслеживания дел. Это обеспечивает сбор и хранение материалов дел, доступ сторон к соответствующим документам. Упрощение оформления документации за счет использования естественного языка обработки помогает обобщать и анализировать документы, снижая нагрузку на посредников и арбитров.

Технологии также обеспечивают прогностическую аналитику и поддержку принятия решений в системе ОРС, помогая сторонам обоснованно решить, следует ли добиваться урегулирования. Этот механизм особенно полезен в моделях автоматизированных переговоров и арбитража, где алгоритм учится на материалах аналогичных прошлых судебных дел. Кроме того, с помощью чат-ботов и технологии автоматизированной поддержки платформы ОРС дают рекомендации в режиме реального времени, ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ) и новую информацию по делу. Эти инструменты общаются с пользователями на естественном языке и направляют их в процессе разрешения спора, тем самым снижая зависимость от человека. Их значимость особенно выражена при рассмотрении рядовых, простых вопросов, что позволяет посредникам и арбитрам сосредоточиться на более сложных делах.

Такие новые технологии, как блокчейн, искусственный интеллект и чат-боты (Amin, 2024), оказали значительное влияние на развитие онлайн-разрешения споров. Эти инновации изменили процедуры защиты прав потребителей, повысив эффективность, доступность и доверие к цифровому разрешению споров. Так, технология блокчейн обеспечивает ведение децентрализованных и неизменяемых реестров для регистрации транзакций и разрешения споров, гарантируя прозрачность и сводя к минимуму возможность обмана (Linden, 2019). Смарт-контракты способствуют ОРС за счет автоматизации процессов по установленным критериям. Протокол Kleros (арбитражная система на основе блокчейна) использует децентрализованные механизмы принятия решений и экономические стимулы для содействия правосудию<sup>17</sup>. Однако применение блокчейн-технологий в системах ОРС сталкивается с законодательными барьерами, проблемами безопасности и технической сложностью.

Искусственный интеллект также преобразует ОРС за счет автоматизации ведения дел, прогностической аналитики и работы с документами. Использование машинного перевода на основе искусственного интеллекта и обработки естественного языка (NLP) разрушает языковые барьеры, позволяя разрешать международные споры. Модели машинного обучения могут оценивать исходы прошлых дел для прогнозирования возможных решений. Специальные исследования

---

<sup>17</sup> Jain, S. (2024). Blockchain empowered online dispute resolution: A decentralized approach to enhancing trust and efficiency. Live Law. <https://clck.ru/3RrWRt>

демонстрируют возросшую эффективность технологий при рассмотрении массовых дел; в частности, это касается платформ для рассмотрения жалоб потребителей на базе искусственного интеллекта. Однако основными препятствиями остаются проблемы, связанные с предвзятостью алгоритмов, конфиденциальностью данных и необходимостью контроля со стороны человека. Постоянного совершенствования требуют также этические соображения, такие как справедливость автоматизированного принятия решений.

Чат-боты стали важным инструментом в сфере ОРС, поскольку они помогают потребителям в режиме реального времени ориентироваться в процедуре разрешения спора. Эти виртуальные помощники на базе искусственного интеллекта могут классифицировать жалобы, предоставлять юридические рекомендации и автоматизировать ответы, облегчая нагрузку на посредников-людей. Организации по защите прав потребителей все чаще рассматривают возможность интеграции чат-ботов для ускорения предоставления своих услуг. Однако существуют и проблемы, такие как невозможность ответить на сложные юридические запросы, потенциальные неточности в автоматических ответах и отсутствие человеческого сочувствия в деликатных спорах. Это подчеркивает необходимость гибридного подхода, при котором чат-боты скорее дополняют, чем полностью заменяют посредников-людей. Такие инициативы, как включение ChatGPT от компании OpenAI в платформы ОРС, ярко показывают потенциал чат-ботов в улучшении пользовательского опыта и доступности (Barnett & Treleaven, 2018).

Несмотря на трансформационный характер этих технологий, их внедрение по-прежнему сопряжено с трудностями. Во многих странах отсутствует необходимая правовая база, технологическая компетентность и финансовые ресурсы для разработки передовых систем ОРС. Чтобы решить эти проблемы, многонациональные ассоциации (например, в рамках проектов ЮНКТАД) выступают за создание платформ ОРС с открытым исходным кодом, которые можно адаптировать к региональным потребностям. Благодаря использованию блокчейна для обеспечения прозрачности, искусственного интеллекта для помощи в принятии решений и чат-ботов для повышения доступности будущее ОРС обладает огромным потенциалом в обеспечении беспристрастного и эффективного цифрового правосудия<sup>18</sup>.

Традиционные методы онлайн-медиации сталкиваются с такими серьезными проблемами, как обеспечение соблюдения принятых решений, дефицит доверия и зависимость от центральных органов власти. Выход видится в основном в использовании блокчейна, так как он делает разрешение споров более безопасным, прозрачным и простым в применении. Благодаря наличию децентрализованного и неизменяемого реестра блокчейн гарантирует, что соглашения, достигнутые в ходе медиации, будут прозрачно и надежно зарегистрированы, а подделка документов или манипулирование ими невозможны<sup>19</sup>. Кроме того, смарт-контракты, как важнейший компонент технологии блокчейн обеспечивают соблюдение требований, автоматизируя выполнение соглашений о посредничестве без необходимости использования внешних инструментов принуждения. Такая автоматизация повышает эффектив-

---

<sup>18</sup> UNCTAD. (2024, November 21). UN Trade and Development: Online dispute resolution key to boosting consumer trust. <https://clck.ru/3RrNZt>

<sup>19</sup> Cianci, M., Longo, A., Ward, D., & Iwry, J. (n.d.). Litigation, professional perspective – Benefits & risks of decentralized dispute resolution. Bloomberg Law. <https://clck.ru/3RrWLu>

ность, снижает риск несоблюдения принятых решений и устраняет необходимость в посредниках, что значительно сокращает время обработки данных и расходы на посредничество (Ast & Deffains, 2021).

ОРС было включено в правовые системы нескольких стран, особенно для рассмотрения мелких претензий, потребительских и деловых споров. Рассмотрим ряд платформ, предназначенных для онлайн-разрешения споров в разных странах.

CyberSettle (США), SquareTrade, Modria (США). Разработанная в сотрудничестве с Американской арбитражной ассоциацией (AAA), платформа предлагает многоэтапный процесс разрешения сложных споров, в том числе в сфере электронной торговли и собственности.

Small Claims Mediation Scheme (Великобритания). Государственная программа предусматривает один час медиации по телефону по мелким претензиям, сокращая загруженность судов.

MoneyClaim Online (Великобритания). Разработанная для споров между заемщиком и кредитором система предлагает рассмотрение претензий на сумму до 100 000 фунтов стерлингов, повышая эффективность разрешения финансовых споров.

Mediation.RF (Россия). Платформа, ориентированная на посредничество при семейных спорах и расторжении брака, автоматизирует переговорные процессы для ускорения урегулирования споров.

e.Dogovor.ru (Россия). Платформа для разрешения коммерческих споров, обеспечивающая безопасный и систематический онлайн-арбитраж деловых конфликтов.

Описанные платформы подчеркивают глобальный переход к разрешению споров на основе технологий, упрощая юридические процессы при одновременном снижении затрат и задержек (Kavita, 2023).

Перевод посреднических услуг на онлайн-платформы значительно сокращает время рассмотрения дел и сопутствующие расходы. Кроме того, устранение географических ограничений упростило организацию посреднических услуг, что в прошлом было проблемой с точки зрения логистики. Однако, несмотря на свои многочисленные преимущества, онлайн-медиация имеет ряд недостатков, наиболее примечательным из которых является снижение способности понимать невербальную коммуникацию (Martin, 2021).

Стратегия внедрения ОРС в Индии состоит из двух этапов: во-первых, страна укрепляет действующее законодательство в этой области путем проведения реформ, касающихся ОРС. Последние включают внедрение цифрового нотариального заверения, принятия законов о медиации, конфиденциальности данных и обязательной в некоторых ситуациях досудебной медиации. Второй этап состоит из введения дополнительных правил для поставщиков услуг ОРС. Рекомендуется постепенное внедрение, сначала с акцентом на простой саморегулирующийся подход. При необходимости эта модель может перерасти в режим с более строгим контролем. При этом предусмотрено возможное совершенствование процедур институциональной аккредитации и аудита в будущем. Конечная цель заключается в использовании технологий разрешения конфликтов для реализации конституционной цели доступного правосудия с разумным объемом издержек<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> The NITI Aayog Expert Committee on OPC. (2021). Designing the future of dispute resolution: The OPC policy plan for India. NITI Aayog. <https://goo.su/8WTpLpL>

В 2005 г. Верховный суд Индии сформировал Электронный комитет для интеграции технологий в судебную систему, что положило начало развитию ОРС в Индии. Несмотря на задержку на старте работы, последовало несколько заслуживающих внимания инициатив, в том числе запуск электронной системы альтернативного разрешения споров (E-ADR) в 2019 г., платформы SAMADHAAN для разрешения споров о платежах среди MSME в 2018 г., кампании Digital India в 2015 г. и Центра онлайн-посредничества для потребителей в 2016 г.<sup>21</sup> Система VIVAAD SE VISHWAS (2020) для разрешения налоговых споров была запущена во время эпидемии COVID-19, которая ускорила использование ОРС. Комитет NITI Aayog, представив в 2021 г. «План политики ОРС для Индии» совместно с такими организациями, как RBI и SEBI, сыграл значительную роль в реализации этого плана. Под руководством бывшего судьи А. К. Sikri была создана рабочая группа для продвижения ОРС с акцентом на системы разрешения конфликтов и обеспечения правовой безопасности на основе данных<sup>22</sup>.

Для совершенствования защиты прав потребителей и рассмотрения жалоб Департамент по делам потребителей принял ряд важных мер. В 2005 г. была создана Национальная линия доверия для потребителей (National Consumer Helpline, NCH). В 2016 г. был внедрен интегрированный механизм рассмотрения жалоб потребителей (Integrated Consumer Grievance Redressal Mechanism, INGRAM), который предлагает прямой канал для рассмотрения жалоб и добровольного сотрудничества предприятий. Департамент также представил Правила защиты прав потребителей (в области электронной коммерции) 2020 г. и создал приложение для потребителей, облегчающее подачу жалоб. Законодательство было усилено Законом о защите прав потребителей от 2019 г.<sup>23</sup> Заметным технологическим достижением стал портал E-Daakhil, который позволяет подавать жалобы в электронном виде и ускоряет процесс разрешения споров за счет расширенной интеграции ИКТ в деятельность Комиссии по разрешению споров с потребителями<sup>24</sup>. Две самые известные платформы для онлайн-разрешения споров в Индии – это CORD и SAMA; они предлагают эффективные и доступные цифровые решения для разрешения споров.

SAMA была первоначально запущена как платформа для медиации в 2015 г., а затем расширена до комплексного сервиса по ОРС с возможностями комплексного арбитража, примирения и медиации. Она реализует четко определенные процедуры, обеспечивая упрощенное рассмотрение дел в сжатые сроки. Примечательно, что платформа сотрудничала с различными государственными юридическими службами для обеспечения механизма «Народного суда» (Lok Adalat) онлайн, который позволяет эффективно разрешать большое количество дел с существенными денежными выплатами. Платформа получила широкое признание в разных регионах и на разных языках, что позиционирует ее как жизнеспособную альтернативу традиционным судебным разбирательствам и расширяет доступ граждан к правосудию. На SAMA было подано около 20 млн исков, из которых 3,4 млн были урегулированы на платформе, причем среднее время разрешения составило 45 дней. Система

---

<sup>21</sup> Gaur, R. (2024). Tech-driven justice: Unraveling the dynamics of online dispute resolution. Live Law. <https://clck.ru/3Rrae7>

<sup>22</sup> Там же.

<sup>23</sup> The Consumer Protection Act, 2019. (2019). <https://clck.ru/3RrBmF>

<sup>24</sup> Centre launches E-Daakhil across all states and union territories of India. (n.d.). <https://goo.su/wk287gx>

обеспечивает анализ доказательств на основе распознавания текста, ведение документации, детальное информирование по каждому делу и поддержку транскрипции. Это безопасная и заслуживающая доверия платформа, имеющая назначенные группы посредников в 500 округах Индии. Через SAMA частные лица могут получить консультацию у высококвалифицированных экспертов в данной области, и если иск подходит для ОРС, он будет подан на платформу для онлайн-посредничества. В городах Джабалпур, Бхопал и Гвалиор Служба поддержки женщин в сотрудничестве с Юридической службой штата и полицией провела исследование хода пилотного проекта онлайн-медиации по сложным уголовным делам. Это необходимо сделать и в отношении потребительских споров<sup>25</sup>.

Центр онлайн-разрешения споров (Centre for Online Resolution of Disputes, CORD) обеспечивает безопасную цифровую среду для разрешения споров посредством арбитража и медиации. Как SAMA, так и CORD являются примером растущего признания ОРС в Индии, демонстрируя его потенциал для облегчения нагрузки на суды и создания более доступной правовой экосистемы на основе технологий (Gupta & Bajpai, 2023). Стремительная цифровизация Индии, особенно в рамках программы Digital India, вызвала серьезную обеспокоенность по поводу конфиденциальности данных и цифрового разрыва, что имеет прямые последствия для ОРС и медиации<sup>26</sup>. Поскольку судебные процессы проходят в режиме онлайн, персональные данные могут подвергаться риску из-за слабости законов о защите данных. Закон об информационных технологиях (с изменениями) от 2008 г. охватывает ряд вопросов кибербезопасности, но не обеспечивает полной защиты персональных данных при онлайн-разрешении споров или медиации. Поскольку последняя требует обмена конфиденциальной информацией, отсутствие четких гарантий приватности может подорвать доверие к цифровому разрешению споров. Кроме того, существующий в Индии цифровой разрыв, характеризующийся различиями в доступе к Интернету, цифровой грамотности и технологической инфраструктуре, создает барьеры для справедливых и доступных механизмов ОРС. Тем, кто проживает в сельской местности или имеет более низкий социально-экономический уровень, может быть сложно использовать платформы для цифровой медиации, что усугубит уже существующие различия в доступе к правосудию (Ghosh, 2020).

Для борьбы с этими проблемами Индия должна принять более строгие правила защиты данных, соответствующие лучшим мировым практикам, а также сократить цифровой разрыв, чтобы сделать ОРС и посредничество доступными для всех граждан. Повышению доверия и безопасности в сфере цифровых технологий могло бы способствовать создание специального регулирующего органа по защите данных, о чем говорят эксперты в области права. Кроме того, инвестиции в цифровую грамотность и инфраструктуру обеспечат маргинализированным группам населения возможность пользоваться услугами ОРС. Без таких мер эффективность онлайн-медиации и разрешения споров остается под угрозой, что ограничивает ее способность обеспечивать справедливое правосудие в обществе, развивающемся в цифровом формате (Ghosh, 2020). Руководящие принципы по ОРС Ассоциации государств

---

<sup>25</sup> Gupta, S. (2024). Looking for a lawyer? Startup helps resolve disputes outside courts, solved 35 lakh cases online. The Better India. <https://clck.ru/3RrW48>

<sup>26</sup> Chopra, A. (2024). Revolutionizing justice: NITI Aayog's ODR blueprint for India. NLR Blog. <https://goo.su/zDv4PB>

Юго-Восточной Азии (АСЕАН) от 2022 г. устанавливают, что система ОРС должна осуществляться под руководством правительства и управляться переговорщиком, посредником или медиатором, обладающим достаточными знаниями и возможностями для оказания помощи в спорах в формате В2С<sup>27</sup>.

## Заключение

Механизм ОРС обладает потенциалом для обеспечения кардинальных изменений в доступе к правосудию в сфере защиты прав потребителей, но он все еще находится на очень ранней стадии становления. Что касается будущего ОРС, то существуют различные проблемы, связанные с цифровым разрывом, конфиденциальностью данных и безопасностью, юридическим признанием, возможностью обеспечения соблюдения принятых решений и сопротивлением со стороны традиционной правовой системы. Для решения этих проблем необходимо создать надежную основу для ОРС и соответствующего законодательства, чтобы обеспечить эффективное внедрение ОРС как механизма. Это невозможно сделать без усилий и вклада государственных деятелей, практикующих юристов и разработчиков технологий (Schmitz, 2018). Кроме того, эффективная медиация требует квалифицированного медиатора. Существует необходимость в разработке комплексной учебной программы для подготовки медиаторов. Медиаторы должны оставаться беспристрастными, что говорит о необходимости Этического кодекса для определения минимальных стандартов, которых они должны придерживаться.

Правительству следует принять нормативные акты, признающие ОРС законной формой разрешения споров, и предоставить четкие руководящие принципы по внедрению механизма ОРС<sup>28</sup>. Это включает в себя определение правового статуса соглашений об ОРС, процедур, которым должны следовать системы ОРС, и способов обеспечения соблюдения принятых решений. Положения, необходимые для ОРС, еще не полностью сформулированы или интегрированы в действующие нормативные акты по защите прав потребителей. При разработке политических мер и всеобъемлющих нормативных актов необходимо сотрудничество всех заинтересованных сторон, включая юристов, экспертов в области технологий, а также организации по защите прав потребителей (Schmitz, 2018). Потребители должны узнать о механизме ОРС через просветительские программы, включая семинары, информационные брошюры и онлайн-ресурсы. Чтобы гарантировать широкое признание ОРС, крайне важно разработать всеобъемлющие правила защиты данных для решения таких проблем, как конфиденциальность данных клиентов и вопросы безопасности. Наконец, первостепенное значение имеет решение проблемы цифрового неравенства. Государственные органы и организации должны уделять приоритетное внимание повышению доступа к технологиям для малообеспеченных групп населения, предоставляя им необходимые инструменты для успешного использования платформ ОРС. Это потребует инвестиций в общедоступные интернет-точки предоставления субсидируемых технологий для слоев населения с низким доходом и программ по повышению цифровой грамотности. Платформы ОРС должны быть удобными в использовании и обладать такими функциями, как многоязычная поддержка и доступность для людей с ограниченными возможностями.

---

<sup>27</sup> Resolutions System Institute (n.d.). Online Dispute Resolution. <https://clck.ru/3RrVi2>

<sup>28</sup> OECD. (2024). OECD online dispute resolution framework. <https://clck.ru/3Rr7Kv>

## Список литературы

- Amin, N. (2024). A New Frontier in Online Dispute Resolution: Combining AI and Mindfulness. *Journal of Law, Technology, & The Internet*, 15(2), 283–304.
- Andrews, N. (2017). Mediation: International Experience and Global Trends. *Journal of International and Comparative Law*, 4(2), 218. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3198571>
- Ast, F., & Deffains, B. (2021). When Online Dispute Resolution Meets Blockchain: The Birth of Decentralized Justice. *Stanford Journal of Blockchain Law & Policy*.
- Barnett, J., & Treleaven, P. (2018). 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>
- Beylveled, D., & Brownsword, R. (1985). The practical difference between natural-law theory and legal positivism. *Oxford Journal of Legal Studies*, 5(1), 1–32. <https://doi.org/10.1093/ojls/5.1.1>
- Bhuta, N. (2005). The Antinomies of Transformative Occupation. *The European Journal of International Law*, 16(4), 732. <https://doi.org/10.1093/ejil/chi145>
- Boot, M. (2012). The aim of a theory of justice. *Ethical Theory and Moral Practice*, 15(1), 7–21. <https://doi.org/10.1007/s10677-011-9308-5>
- Cortés, P. (2017). *The law of consumer redress in an evolving digital market: Upgrading from alternative to online dispute resolution*. Cambridge University Press.
- Ghosh, J. (2020). Digital divide vs digital India: Aspects of privacy and data protection in India. *NUJS Journal of Regulatory Studies*, 5(4), 23–35.
- Gómez, Katia Fach. (2019). The Role of Mediation in Commercial Dispute: Reflection on some Technological, Ethical and Educational Challenges. In C. Titi, & G. K. Fach, *Mediation in International Commercial and Investment Disputes* (p. 8). Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/law/9780198827955.003.0001>
- Gupta, A., & Bajpai, A. (2023). Online Dispute Resolution in India: A distant reality or dream? In P. Das (Ed.), *Contemporary Perspectives in International Arbitration: Decoding Global Trends* (pp. 123–145). Thomson Reuters. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4855121>
- Ijaodola, A. (2020). *The concept of forced arbitration: An arbitration with wrong footing*. SSRN. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3739277>
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital justice: Technology and the internet of disputes*. Oxford University Press.
- Katsh, E., & Rifkin, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass.
- Kavita. (2023). Online mediation and dispute resolution in India: Assessing the advantages and disadvantages of e-mediation. *ILI Law Review, Winter Issue 2023*, 105.
- Linden, T. (2019). Trust Me: Combining Online Dispute Resolution, Law and Blockchain Technology. *Indian Journal of Law and Technology*, 15(2), 454–469.
- Martin, E. (2021). The Rise of Online Mediation. *GPSolo*, 38(1), 39–42.
- Mosten, F. S. (2009). Lawyer as peacemaker: Building a successful law practice without ever going to court. *Family Law Quarterly*, 43(3), 489–518.
- Nagel, T. (1973). Rawls on justice. *The Philosophical Review*, 82(2), 220–234. <https://doi.org/10.2307/2183770>
- Pearson, J. (1982). An evaluation of alternatives to court adjudication. *The Justice System Journal*, 7(3), 420–444.
- Rule, C. (2020). *Online dispute resolution for business: B2b, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. Jossey-Bass.
- Schmitz, A. J. (2018). A blueprint for online dispute resolution system design. *Journal of Internet Law*, 21(7), 3–21.
- Sen, A. (2009). *The idea of justice*. Belknap Press. <https://doi.org/10.4159/9780674054578>
- Sikri, A. K. (2017). Mediation: Means of achieving real justice in consumer disputes. *International Journal on Consumer Law and Practice*, 5(1), 1–10.
- Singh, S., & Saxena, J. (2024). Consumer Protection Act 2019: A critical analysis. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 5(5), 8984–8987.
- Sourdin, T. (2002). *Alternative dispute resolution*. Thomson Reuters (Professional) Australia Limited.
- Tan, J., Westermann, H., Pottanigari, N., Savelka, J., Meeus, S., Godet, M., & Benyekhlef, K. (2024). Robots in the middle: evaluating LLMs in dispute resolution. *arXiv*. <https://arxiv.org/pdf/2410.07053>

## Сведения об авторах



**Соломон Гирма Таддессе** – PhD, ассистент преподавателя права, экс-декан Школы права, Университет Мадда Валабу  
**Адрес:** Эфиопия, г. Робэ, район Бейл, Оромия  
**E-mail:** [taddessegirma.phd@nliu.ac.in](mailto:taddessegirma.phd@nliu.ac.in); [solbale@gmail.com](mailto:solbale@gmail.com)  
**ORCID ID:** <https://orcid.org/0000-0002-6048-564X>  
**Scopus Author ID:** <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57200656542>  
**Google Scholar ID:** <https://scholar.google.com/citations?user=dJFt15UAAAAJ>



**Видьянши Бханвар** – ассистент преподавателя права, Национальный юридический институт  
**Адрес:** Индия, 462044, г. Бхопал, Керва Дэм Роуд  
**E-mail:** [vidhyanshibhanwar@nliu.ac.in](mailto:vidhyanshibhanwar@nliu.ac.in)  
**ORCID ID:** <https://orcid.org/0009-0001-4007-0615>  
**Google Scholar ID:** <https://scholar.google.com/citations?user=QC1eh9MAAAAAJ>



**Шрути Верма** – PhD, Национальный юридический институт  
**Адрес:** Индия, 462044, г. Бхопал, Керва Дэм Роуд  
**E-mail:** [shrutiverma9327@gmail.com](mailto:shrutiverma9327@gmail.com)  
**ORCID ID:** <https://orcid.org/0009-0004-1183-9597>

## Вклад авторов

Авторы внесли равный вклад в разработку концепции, методологии, валидацию, формальный анализ, проведение исследования, подбор источников, написание и редактирование текста, руководство и управление проектом.

## Конфликт интересов

Авторы сообщают об отсутствии конфликта интересов.

## Финансирование

Исследование не имело спонсорской поддержки.

## Тематические рубрики

Рубрика OECD: 5.05 / Law

Рубрика ASJC: 3308 / Law

Рубрика WoS: OM / Law

Рубрика ГРНТИ: 10.07.45 / Право и научно-технический прогресс

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

## История статьи

Дата поступления – 4 мая 2025 г.

Дата одобрения после рецензирования – 1 июня 2026 г.

Дата принятия к опубликованию – 25 марта 2026 г.

Дата онлайн-размещения – 10 апреля 2026 г



Research article  
UDC 34:004:347.9:004.8  
EDN: <https://elibrary.ru/KAUHGC>  
DOI: <https://doi.org/10.21202/jdtl.2026.4>

# Online Dispute Resolution in the Field of Consumer Protection in India

**Dr. Solomon Girma Tadesse** ✉

Madda Walabu University, Robe, Ethiopia

**Vidhyanshi Bhanwar**

National Law Institute University, Bhopal, India

**Shruti Verma**

National Law Institute University, Bhopal, India

## Keywords

alternative dispute resolution,  
artificial intelligence,  
blockchain,  
consumer protection,  
digital technologies,  
e-commerce,  
law,  
machine learning,  
mediation,  
online dispute resolution

## Abstract

**Objective:** to explore the advantages, challenges and implications of integrating technologies, particularly online dispute resolution, into the dispute resolution system in India, with a particular focus on consumer protection disputes.

**Methods:** the authors use general scientific methods of analysis and synthesis, as well as systematic, functional and comparative-legal approaches to systematically study the concept of online dispute resolution, its historical evolution and practical application with an emphasis on mediation procedures. The work is based on a doctrinal, qualitative approach with an analysis of current legislation, consumer protection standards, and the practice of judicial systems.

**Results:** The results obtained indicate that online technologies significantly increase the efficiency and accessibility of dispute resolution. However, in India, their development faces serious obstacles, including the technical illiteracy of the population, the digital divide, concerns about the security and confidentiality of personal data, and the lack of clear regulatory legal documents. These restrictions hinder equal access to justice and highlight the need to develop comprehensive public policies and improve digital infrastructure. The work revealed a complementary role of artificial intelligence, electronic mediation and blockchain technology in ensuring fair and effective resolution of consumer disputes.

✉ Corresponding author

© Tadesse S. G., Bhanwar V., Verma Sh., 2026

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:** it consists in a comprehensive review of the role of online dispute resolution within the Indian consumer protection system, taking into account modern technological transformations. The authors identify technological, legal and ethical issues that arise in this process and offer a vision of how digital transformation affects the administration of justice in the field of consumer protection.

**Practical significance:** The study highlights the critical importance of strengthening digital infrastructure, increasing the level of digital and legal literacy of the population, and creating legislation to support the effective implementation of online dispute resolution in the Indian justice system. The work contains suggestions and recommendations for public and judicial authorities, technology developers and all stakeholders involved in the integration of digital tools into resolving consumer disputes, while ensuring fairness, inclusiveness and equal access for all participants in legal relations.

## For citation

Taddesse, S. G., Bhanwar, V., & Verma, Sh. (2026). Online Dispute Resolution in the Field of Consumer Protection in India. *Journal of Digital Technologies and Law*, 4(1), 73–97. <https://doi.org/10.21202/jdtl.2026.4>

## References

- Amin, N. (2024). A New Frontier in Online Dispute Resolution: Combining AI and Mindfulness. *Journal of Law, Technology, & The Internet*, 15(2), 283–304.
- Andrews, N. (2017). Mediation: International Experience and Global Trends. *Journal of International and Comparative Law*, 4(2), 218. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3198571>
- Ast, F., & Deffains, B. (2021). When Online Dispute Resolution Meets Blockchain: The Birth of Decentralized Justice. *Stanford Journal of Blockchain Law & Policy*.
- Barnett, J., & Treleaven, P. (2018). 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>
- Beyleveld, D., & Brownsword, R. (1985). The practical difference between natural-law theory and legal positivism. *Oxford Journal of Legal Studies*, 5(1), 1–32. <https://doi.org/10.1093/ojls/5.1.1>
- Bhuta, N. (2005). The Antinomies of Transformative Occupation. *The European Journal of International Law*, 16(4), 732. <https://doi.org/10.1093/ejil/chi145>
- Boot, M. (2012). The aim of a theory of justice. *Ethical Theory and Moral Practice*, 15(1), 7–21. <https://doi.org/10.1007/s10677-011-9308-5>
- Cortés, P. (2017). *The law of consumer redress in an evolving digital market: Upgrading from alternative to online dispute resolution*. Cambridge University Press.
- Ghosh, J. (2020). Digital divide vs digital India: Aspects of privacy and data protection in India. *NUJS Journal of Regulatory Studies*, 5(4), 23–35.
- Gómez, Katia Fach. (2019). The Role of Mediation in Commercial Dispute: Reflection on some Technological, Ethical and Educational Challenges. In C. Titi, & G. K. Fach, *Mediation in International Commercial and Investment Disputes* (p. 8). Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/law/9780198827955.003.0001>
- Gupta, A., & Bajpai, A. (2023). Online Dispute Resolution in India: A distant reality or dream? In P. Das (Ed.), *Contemporary Perspectives in International Arbitration: Decoding Global Trends* (pp. 123–145). Thomson Reuters. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4855121>

- Ijaodola, A. (2020). *The concept of forced arbitration: An arbitration with wrong footing*. SSRN. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3739277>
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital justice: Technology and the internet of disputes*. Oxford University Press.
- Katsh, E., & Rifkin, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass.
- Kavita. (2023). Online mediation and dispute resolution in India: Assessing the advantages and disadvantages of e-mediation. *ILI Law Review, Winter Issue 2023*, 105.
- Linden, T. (2019). Trust Me: Combining Online Dispute Resolution, Law and Blockchain Technology. *Indian Journal of Law and Technology*, 15(2), 454–469.
- Martin, E. (2021). The Rise of Online Mediation. *GPSolo*, 38(1), 39–42.
- Mosten, F. S. (2009). Lawyer as peacemaker: Building a successful law practice without ever going to court. *Family Law Quarterly*, 43(3), 489–518.
- Nagel, T. (1973). Rawls on justice. *The Philosophical Review*, 82(2), 220–234. <https://doi.org/10.2307/2183770>
- Pearson, J. (1982). An evaluation of alternatives to court adjudication. *The Justice System Journal*, 7(3), 420–444.
- Rule, C. (2020). *Online dispute resolution for business: B2b, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. Jossey-Bass.
- Schmitz, A. J. (2018). A blueprint for online dispute resolution system design. *Journal of Internet Law*, 21(7), 3–21.
- Sen, A. (2009). *The idea of justice*. Belknap Press. <https://doi.org/10.4159/9780674054578>
- Sikri, A. K. (2017). Mediation: Means of achieving real justice in consumer disputes. *International Journal on Consumer Law and Practice*, 5(1), 1–10.
- Singh, S., & Saxena, J. (2024). Consumer Protection Act 2019: A critical analysis. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 5(5), 8984–8987.
- Sourdin, T. (2002). *Alternative dispute resolution*. Thomson Reuters (Professional) Australia Limited.
- Tan, J., Westermann, H., Pottanigari, N., Savelka, J., Meeus, S., Godet, M., & Benyekhlef, K. (2024). Robots in the middle: evaluating LLMs in dispute resolution. *arXiv*. <https://arxiv.org/pdf/2410.07053>

## Authors information



**Solomon Girma Tadesse** – PhD, Assistant Professor of Law, Former Dean of the School of Law, Mada Walabu University

**Address:** Robe City, Bale Zone, Oromia, Ethiopia

**E-mail:** [tadessegirma.phd@nliu.ac.in](mailto:tadessegirma.phd@nliu.ac.in); [solbale@gmail.com](mailto:solbale@gmail.com)

**ORCID ID:** <https://orcid.org/0000-0002-6048-564X>

**Scopus Author ID:** <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57200656542>

**Google Scholar ID:** <https://scholar.google.com/citations?user=dJFt15UAAAAJ>



**Vidhyanshi Bhanwar** – Assistant Professor of Law, National Law Institute University

**Address:** Kerwa Dam Road, Bhopal-462044, India

**E-mail:** [vidhyanshibhanwar@nliu.ac.in](mailto:vidhyanshibhanwar@nliu.ac.in)

**ORCID ID:** <https://orcid.org/0009-0001-4007-0615>

**Google Scholar ID:** <https://scholar.google.com/citations?user=QC1eh9MAAAAJ>



**Shruti Verma** – Ph.D. Scholar, National Law Institute University

**Address:** Kerwa Dam Road, Bhopal-462044, India

**E-mail:** [shrutiverma9327@gmail.com](mailto:shrutiverma9327@gmail.com)

**ORCID ID:** <https://orcid.org/0009-0004-1183-9597>

## Authors' contributions

The authors have contributed equally into the concept and methodology elaboration, validation, formal analysis, research, selection of sources, text writing and editing, project guidance and management.

## Conflict of interests

The authors declares no conflict of interest

## Financial disclosure

The research had no sponsorship.

## Thematic rubrics

**OECD:** 5.05 / Law

**PASJC:** 3308 / Law

**WoS:** OM / Law

## Article history

**Date of receipt** – May 4, 2025

**Date of approval** – June 1, 2026

**Date of acceptance** – March 25, 2026

**Date of online placement** – April 10, 2026