

*Калаченкова Катерина Олександрівна,
доцентка, кандидатка юридичних наук,
доцентка кафедри господарського
та адміністративного права ДонНУ імені Василя Стуса*

*Сінельник Вікторія Ігорівна,
здобувачка вищої освіти ДонНУ імені Василя Стуса*

ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ: ОНЛАЙН-ПІДХОДИ

Стаття присвячена дослідженню актуального аспекту сучасного правового простору – вирішенню спорів з використанням технологічних інновацій, де інтернет та технології визначають нові підходи до вирішення спорів. Актуальність теми дослідження зумовлена розвитком та впровадженням технологічних інновацій в усі сфери економіки. Оскільки тенденції показують зростання зацікавленості учасників у використанні онлайн-платформ для вирішення конфліктів та спорів зручним і ефективним способом, наведено деякі переваги онлайн вирішення спорів, які включають швидкість та ефективність, доступність, низькі витрати, технологічні інновації. Також звернута увага на деякі труднощі онлайн-вирішення спорів, до яких віднесено технічні питання, питання безпеки й конфіденційності. Акцентовано, що ефективність онлайн-вирішення спорів може залежати від характеру спору, рівня співпраці сторін, дотримання принципів справедливості та інших факторів. У статті досліджуються та аналізуються переваги та недоліки використання інтернет-платформ для вирішення різноманітних юридичних спорів. Зокрема, звертається увага на широкий спектр платформ, які надають ці послуги, та їх роль у забезпеченні доступу до справедливості, а також на те, що ефективність цих платформ може залежати від конкретного контексту і характеру спору. Досліджуються практичні аспекти використання онлайн-платформ, враховуючи сучасні технологічні можливості. Актуальність тематики зумовлена визначенням ефективності та обмеження цих інструментів, порівняно з традиційними методами вирішення спорів. Висуваються пропозиції щодо оптимального використання онлайн-ресурсів у юридичній практиці. У цій статті розглядаються приклади успішних випадків використання онлайн-платформ та можливість їх впровадження в Україні. Звертається увага на приклади платформ, які вже успішно впроваджують онлайн-вирішення спорів у сферах бізнесу, торгівлі та інших галузях. Зроблено висновок про доцільність перейняття іноземного досвіду щодо регулювання онлайн-платформ для вирішення спорів.

Ключові слова: *онлайн-вирішення спорів, диджиталізація, інтернет-технології, доменні спори, платформи, вебдодаток.*

Постановка проблеми. Сучасний світ у всій своїй розмаїтості нерозривно пов'язаний з диджиталізацією, використанням інтернет-технологій у всіх сферах життя і юридична галузь не є винятком. Так, сьогодні в більшості зарубіжних країн існують різні способи вирішення юридичних спорів з використанням технологічних інновацій, що значно полегшує процеси вирішення спорів.

Серед основних онлайн-ресурсів для вирішення спорів можна виділити: віртуальні платформи та онлайн-інструменти, зокрема, відеоконференції, чати та спільні онлайн-документи можуть бути використані для забезпечення комунікації між сторонами, а також для обміну документами та інформацією під час вирішення спору; використання штучного інтелекту (ШІ) для створення чат-ботів, які можуть надавати базову інформацію та підтримку сторонам у спорі; розробка електронних систем для відстеження процесів вирішення конфліктів (автоматизовані системи керування документами, які дають змогу сторонам легко слідкувати за обміном інформацією та вирішенням питань); застосування віртуальної реальності для проведення тренінгів з медіації та тренувань для учасників конфліктів; спеціалізовані онлайн-платформи, які дають змогу учасникам спору спільно працювати над вирішенням проблем та приймати спільні рішення, навіть якщо вони фізично віддалені один від одного тощо. Ці технологічні інновації можуть значно полегшити процеси вирішення спорів та сприяти покращенню комунікації та взаєморозуміння між сторонами. Проте в Україні такі способи вирішення спорів не є досить розвиненими та майже не врегульовані на законодавчому рівні, що обумовлює актуальність цього дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням запровадження онлайн-урегулювання спорів свої наукові дослідження присвятили В. Ю. Полатай, С. Н. Миронова, Альдо Берлінгуер, М. С. Грицишина та ін. Зарубіжні дослідники під час дослідження питання онлайн-вирішення спорів, установили наявність проблем відсутності єдиних стандартів відповідної правової процедури, а також механізмів забезпечення дотримання прийнятих рішень у разі їх невиконання у добровільному порядку [1].

Метою статті є узагальнення підходів вирішення спорів з використанням диджиталізації, а саме онлайн-вирішення спорів та можливість їх запровадження в Україні.

Виклад основного матеріалу. Сьогодні технологічний розвиток відбувається в усьому світі та проникає в усі сфери життя. Здебільшого це спрямовано на забезпечення більшого процвітання та благополуччя: це зробило велику кількість людей здоровішими, їх життя комфортнішим та безпечнішим, ніж будь-коли в історії. Однією з таких технологічних трансформацій у сфері права є онлайн-вирішення спорів.

Онлайн-вирішення спорів, або ODR – Online Dispute Resolution (далі – OBC) являє собою набір методів, який виник через розвиток інтернету і отримав новий поштовх завдяки розквіту електронної комерції та онлайн-торгових платформ. Варто зазначити, що методи онлайн-вирішення спорів тісно пов'язані з методами альтернативного вирішення спорів, як-от третейський суд, арбітраж, медіація та інші засоби, що дають змогу досягати урегулювання конфліктів по-

за судом [2]. Застосування ОВС може поліпшити доступ до правосуддя, забезпечуючи швидший і менш витратний доступ до судів, що робить вирішення спорів більш ефективним і результативним. Проте широке використання ОВС також може обмежити доступ до правосуддя, створюючи технологічні бар'єри для всіх тих, хто не має можливості користуватися диджитал-технологіями. До того ж важливо звертати увагу на питання аутентифікації та ідентифікації сторін, цифрового бар'єру, кібербезпеки та захисту особистих даних [3, 4].

Основними перевагами ОВС є: доступність – процес вирішення конфліктів доступним для широкого кола людей, незалежно від їх фізичного місцезнаходження, це особливо важливо в умовах віддалених регіонів чи в ситуаціях, коли фізичний доступ обмежений; швидкість та зручність – онлайн-формат дає змогу швидко організувати розгляд спору, зменшуючи час очікування і робить процес більш ефективним. Учасники можуть брати участь у сесіях, не виходячи з дому чи офісу, що значно полегшує їхню участь. Проте під час вирішення спору онлайн можуть виникнути певні труднощі, зокрема, технічні питання – залежність від технічних засобів може викликати труднощі для деяких учасників, особливо тих, хто не має високого рівня комп'ютерної грамотності чи доступу до стабільного інтернету; безпека та конфіденційність – забезпечення конфіденційності та безпеки інформації під час онлайн-вирішення спорів є завданням, важливим для вдалого проведення. Важливо враховувати та використовувати заходи для захисту даних.

Варто наголосити, що для забезпечення справедливого вирішення спорів варто розробити відповідні та належні керівні принципи захисту прав людини під час використання ОВС. У країнах-членах Ради Європи ця вимога також впливає з гарантій, закріплених у Конвенції про захист прав людини й основоположних свобод, особливо із гарантій справедливого судового розгляду, що містяться в статтях 6 і 13 [5].

Розвиток врегулювання спорів онлайн у країнах Європи призвів до прийняття у 2013 році нормативно-правових актів, що утворюють нормативну базу для врегулювання спорів онлайн, а саме: Директива 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 р. про альтернативне вирішення спорів щодо спорів споживачів та внесення поправок до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 [6] та Директива 2009/22/ЄС (Положення про ODR споживачів) та Регламент (ЄС) № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 р. про вирішення спорів у зв'язку із споживчими спорами та внесення поправок до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиву 2009/22/ЄС [7].

Зараз на міжнародному рівні також діють Технічні коментарі ЮНСІТРАЛ щодо врегулювання спорів у режимі онлайн, прийняті 13.12.2016, які складені у формі документа, що описує елементи процедури врегулювання спорів у режи-

мі онлайн [8]. Важливо зазначити, що цей документ має рекомендаційний характер і створений відповідно до численних факторів, зокрема стрімкого збільшення кількості міжнародних угод, які укладаються в онлайн-режимі.

На жаль, інших міжнародних нормативно-правових актів, які б регулювали порядок вирішення спорів в онлайн-середовищі, наразі не існує. Отже, сьогодні на міжнародному, європейському та національному рівнях існує незначна кількість ефективних стандартів у цьому напрямі.

Наразі в зарубіжних країнах існує велика кількість так званих постачальників ОВС (сервісів, платформ, вебзастосунків для вирішення спорів онлайн тощо).

Лідером за обсягами застосування технології онлайн-вирішення спорів є США. Прикладом системи онлайн-вирішення спорів є механізм вирішення спорів на eBay, яка відома значним рівнем використання та вражаючими показниками успішності. Центр вирішення конфліктів eBay, також відомий як eBay Disputes Resolution Center, являє собою систему вирішення спорів в інтернеті (ODR) для учасників торгівлі на платформі eBay national – покупців та продавців. Етон Катчем (Ethan Katsh) розробив першу версію онлайн системи вирішення спорів на eBay, яка за два тижні від початку її функціонування вже обробила 200 справ через електронну пошту. З того часу ця система перетворилася в повністю автоматизовану платформу, яка щороку вирішує до 60 мільйонів спорів. eBay Resolution Center є невід'ємною частиною вебсайта електронної торгівлі eBay. До того ж на eBay надається гарантія повернення грошей, що може слугувати прикладом приватного механізму примусового вирішення спорів через систему ОВС [9]. Платформа ОВС активна на всіх мовах Європейського Союзу з 15 лютого 2016 року та підтримується Європейською комісією.

Найяскравішим прикладом постачальника ОВС, що довів свою ефективність, є Youstice, заснована у Братиславі (Словаччина), яка розпочала свою роботу у 2014 році як вебзастосунок для вирішення спорів в інтернеті. Ця платформа спрямована на обробку великих обсягів скарг споживачів із низькою вартістю, що стосуються як товарів, так і послуг, незалежно від того, чи були покупки здійснені в інтернеті, чи у звичайних магазинах. У межах цього сервісу передбачено два методи вирішення спору. Перший метод включає переговори між продавцем та покупцем. Другий метод дає змогу споживачам, які не отримали задоволення від результатів переговорів, обрати нейтрального посередника із запропонованого списку, який має акредитацію від Youstice. Процедура вирішення спору охоплює такі кроки: споживач реєструється на вебсайті, подає претензію, вибирає тип проблеми, вказує вимоги до продавця та взаємодіє з ним через діалог. У випадку, якщо рішення не влаштовує споживача, і він прагне застосувати більш серйозні заходи, він може звернутися до нейтрального експерта для вирішення спору за допомогою відповідної заявки. Якщо продавець

не дотримується рішення, ухваленого посередником, споживач повідомляє Youstice, яка може вжити примусових заходів, зокрема контакт із продавцем, і за необхідності – застосування санкцій. Хоча конкретний спектр примусових заходів не визначено, партнери Youstice зобов'язані укладати угоди та виконувати рішення у більшості випадків, з платформи та можливе погіршення репутації, – репутаційну санкцію [10].

У Бельгії розроблено електронну платформу Belmed [11]. СМС – інформаційний ресурс щодо цивільного, комерційного посередництва і посередництва в Англії й Уельсі [3, 12].

Також існують інші платформи з онлайн-вирішення спорів, як-от: Demander Justice (<https://www.demandjustice.com/>), ODR.com (<https://odr.com/>), ODR Platform of the European Commission (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>), Modria (<http://modria.com/>), Rechtwijzer (<https://rechtwijzer.nl/>), CyberSettle (<https://www.cybersettle.com/#overview-problem>) тощо. Важливо зазначити, що ефективність цих платформ може залежати від конкретного контексту і характеру спору.

Найчастіше вирішення спорів онлайн застосовується в ситуаціях, пов'язаних із доменними іменами. У багатьох країнах існують спеціалізовані недержавні арбітражні центри, які вирішують спори, пов'язані з доменними іменами, за допомогою альтернативної процедури розгляду спорів – Єдиного регламенту розгляду спорів про доменні імена (The Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy, UDRP) та Правил Єдиної політики вирішення спорів щодо доменних імен (Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy), розроблених Всесвітньою організацією інтелектуальної власності з арбітражу та посередництва (ВОІВ) та прийнятих Корпорацією з управління доменними іменами та IP-адресами (ICANN) у 1999 році [13]. Основу цих правил становить Паризька конвенція з охорони промислової власності, зокрема стаття 10, яка стосується актив недобросовісної конкуренції. Система UDRP використовується для боротьби з недобросовісними підприємцями, які реєструють домени для отримання прибутку завдяки репутації провідних брендів. Арбітражні центри, що вирішують спори відповідно до правил UDRP, не є третейськими судами або міжнародними комерційними арбітражними судами, а виступають як позасудові альтернативні методи вирішення спорів. Однією з найбільш відомих організацій для вирішення доменних спорів є Центр з Арбітражу та Посередництва ВОІВ, який щороку розглядає понад 3 000 спорів. За їх даними, кількість цих спорів щорічно збільшується не менше ніж на 10 % [14]. Специфіка спорів, які є предметом розгляду центрів, визначає їх вирішення без безпосередньої очної участі сторін, зокрема без використання відеоконференцзв'язку.

Здебільшого практика арбітражних центрів, які розглядають доменні спори за правилами UDRP, зводиться до застосування їх власних попередніх рішень. Це пов'язано з тим, що країни, які беруть участь у спорі, мають різне законодавство щодо захисту прав на товарні та послугові знаки. Однак дії, пов'язані з реєстрацією доменних імен та поданням позову, можна аналізувати в контексті положень Паризької конвенції.

Істотною перевагою процедури, окрім скорочених термінів, дешевизни, конфіденційності, а також вирішення спору висококваліфікованими професіоналами в цій галузі, є необмежена територіальна дія, тобто єдиний механізм вирішення спору про доменне ім'я забезпечується незалежно від того, де знаходиться реєстратор, власник доменного імені або заявник. Водночас розгляд спору у межах адміністративної процедури UDRP не перешкоджає розгляду справи в суді [15, с. 142].

Практика судових рішень у доменних спорах в Україні пройшла суттєві зміни. Починаючи з 2000-х років, на початкових етапах розгляду справ суди вказували, що, згідно з чинним законодавством України, Принципи та Правила, встановлені організацією ICANN, не є обов'язковими на території України. Однак відповідно до статті 7 Цивільного кодексу України, ці норми можуть розглядатися як звичай ділового обороту, прийнятий у міжнародній практиці, що регулює відносини з вирішення спорів, пов'язаних із делегуванням доменних імен. Згодом суди стали доходити висновку про необхідність застосування принципу найбільш справедливого та ефективного способу захисту [16].

Зараз, судова система в Україні, на жаль, обмежена законодавчими нормами і не так глибоко використовує UDRP, як цього потребує звичай ділового обороту. Водночас, уповноважені установи ICANN, які мають акредитацію для вирішення доменних спорів, докладно вивчають усі аспекти реєстрації та використання об'єкта спору, формуючи власні прецеденти для подальших справ, оцінюючи конкретні обставини [16].

Варто також звернути увагу на програму USAID «Справедливість для всіх» 28.10.2021, яка презентувала членам Ради суддів України (далі – РСУ) платформу онлайн-вирішення спорів (ОВС) «Пошук рішень». Суть цієї платформи полягає у розгляді нескладних справ, які можна врегулювати без судового розгляду. Ідеться про три типи спорів: порушення правил дорожнього руху (оскарження); розірвання шлюбу (у випадку, коли нема майнового конфлікту); стягнення аліментів. Критеріями відбору саме для цих типів слугували: висока частотність справ подібних типів; можливість вирішення їх поза судом і простота. Представники проекту зазначили, що у фокус цих справ лягли: добровільність участі сторін, справи перебувають у межах поточного законодавчого регулювання, онлайн-

платформа має різні рівні доступу і сумісна із поточними інформаційними системами суду [17].

Створена для онлайн-вирішення спорів платформа є кроком у напрямі електронного вирішення справ у суді та відкриває додаткові можливості для громадян поліпшити вирішення своїх питань [18].

Проте, варто зауважити, що платформа потребує суттєвого доопрацювання, оскільки її функціонал мало чим відрізняється від електронних сервісів, які вже працюють у судовій системі у Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи, тобто має інформаційний характер, не практичний, а саме: розгляд нескладних справ.

Висновки. Варто зазначити, що зараз в Україні не набули настільки широкого розповсюдження та використання сервіси для вирішення спорів онлайн, як, наприклад, у США та деяких країнах Європи. Відсутня й процедура їх впровадження та дії. Однак, зважаючи на закордонний досвід, цьому питанню варто приділити неабияку увагу, оскільки сьогодні через стрімкий розвиток диджиталізації в сучасному світі велика кількість правовідносин зазнає трансформації. Звернення до суду у звичному для усіх форматі є, по-перше, затратним. По-друге, розгляд справ у суді є вкрай довготривалим і може тривати роками.

Впровадження в Україні аналогу сервісу Youstice, який застосовував би репутаційні та інші санкції, сприяло б налагодженню та вирішенню онлайн-спорів. З метою вдосконалення сфери вирішення конфліктів в Україні треба розглянути можливість застосування зарубіжного досвіду у сфері регулювання онлайн-платформ для вирішення суперечок. Застосування цих платформ є зручним, оскільки вони володіють такими характеристиками: 1) неформальний, гнучкий та необтяжений жорсткими правилами процедур і доказами спосіб; 2) низька вартість або її відсутність; 3) підходить для осіб, які перебувають на відстані одна від одної; 4) відповідний для людей із обмеженими фізичними можливостями та ін.

Однак важливо зазначити, що ефективність вирішення спорів в інтернеті буде залежати від характеру спору, бажання сторін співпрацювати та прийняття спільного рішення. Якщо спір стосується великих сум грошей чи складних правових питань, буде доцільно звернутися до професійного юридичного консультанта або використовувати традиційні судові процедури.

З огляду на вищенаведене та з урахуванням сучасних реалій варто зазначити, що сфера застосування ОВС набуває свого розширення. Застосування методів онлайн-вирішення спорів стає більш актуальним через виклики, які стоять перед людьми сьогодні. Зростання обсягу комунікацій та транзакцій у віртуальній сфері викликає збільшений інтерес до цього простору, але водночас важливо, щоб люди відчували себе захищеними та мали гарантії процедурної справедливості. Використання онлайн-методів вирішення спорів може привести до знач-

ного зменшення навантаження на судову систему і забезпечити доступ до правосуддя для всіх верств населення, особливо в умовах сучасних викликів.

Список використаних джерел

1. Riikka K. Blockchains and Online Dispute Resolution: Smart Contracts as an Alternative to Enforcement. *A Journal of Law, Technology & Society*. 2016. URL: <https://script-ed.org> (дата звернення 01.12.2023).
2. Полатай В. Ю. Вирішення спорів у мережі Інтернет. Альтернативний спосіб. *Архів Національного університету «Одеська юридична академія»*. URL: <http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/9803/2/Polatay.pdf> (дата звернення 01.12.2023).
3. Голубева Н. Ю. Онлайн вирішення спорів (ODR): переваги та недоліки. *Альтернативні способи вирішення цивільних спорів: матеріали круглого столу* (Одеса, 29 березня 2021 р.). С. 5–9. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/14491/Mat%20kr%20st%20ЦП.pdf?sequence=4&isAllowed=y> (дата звернення 01.12.2023).
4. Council of Europe. 1407 зустріч, 16 червня 2021 року. URL: <https://rm.coe.int/guidelines-of-the-committee-of-ministers-of-the-council-of-europe-rega/1680aa5424> (дата звернення 01.12.2023).
5. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод: міжнар. док. від 04.11.1950 / Рада Європи. *Урядовий кур'єр*. 2010.
6. Директива європейського парламенту і ради 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС. *Відомості Верховної Ради*. 2013. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_041-13#Text (дата звернення 01.12.2023).
7. Notification from the Commission concerning Article 4(3) of Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council on injunctions for the protection of consumers' interests, which codifies Directive 98/27/EC, concerning the entities qualified to bring an action under Article 2 of this Directive. URL: [https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=celex:52016XC0930\(03\)](https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=celex:52016XC0930(03)) (дата звернення 01.12.2023).
8. Технічні коментарі ЮНСІТРАЛІ щодо врегулювання спорів у режимі онлайн (у перекладі). URL: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/ru/17-00384_r_ebook_technical_notes_on_odr.pdf (дата звернення 01.12.2023).
9. Orna Rabinovich-Einy, Ethan Katsh Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. *International Journal of Online Dispute Resolution*. 2014. № 1(1). С. 6. URL: http://www.internationalodr.com/documenten/ijodr_2014_01_01.pdf (дата звернення 01.12.2023).
10. Katsh E., Rabinovich-Einy O. Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes (Introduction). Oxford University Press. 2020. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3508311 (дата звернення 01.12.2023).
11. Belmed: votre partenaire en règlement alternatif de litiges. URL: <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/belmed-votre-partenaire-en> (дата звернення 01.12.2023).
12. Is There a Future for Online Dispute Resolution for Lawyers? URL: <https://www.lawsitesblog> (дата звернення 01.12.2023).
13. Правила Політики вирішення спорів щодо доменних імен в домені. 2019. URL: <https://www.hostmaster.ua/policy/ua-drp/files/UA-Rules-UK.pdf> (дата звернення 01.12.2023).
14. Попов С. Преимущества урегулирования споров онлайн: международный опыт. *Судебно-юридическая газета*. 2019. URL: <https://sud.ua/ru/news/publication/156502-preimuschestva-uregulirovaniya-sporov-onlayn-mezhdunarodnyu-opyt> (дата звернення 01.12.2023).
15. Бевз Г. М., Петренко І. В. Соціальний конфлікт: Інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/722660/1/PetrenkoBevzPosibnik2020maket.pdf> (дата звернення 01.12.2023).

16. Доменні спори: різниця між підходами у розгляді акредитованими установами по UDRP та українськими судами. URL: <https://legalitgroup.com/domenni-spori-riznitsya-mizh-pidhodami-u-rozglyadi-akreditovanimi-ustanovami-po-udrp-ta-ukrayinskimi-sudami/> (дата звернення 01.12.2023).
17. Судова влада України. URL: <https://court.gov.ua/press/news/1203321> (дата звернення 01.12.2023).
18. У Раді суддів України ознайомились з платформою онлайн вирішення спорів (ОВС) «Пошук рішень». URL: <https://rsu.gov.ua/ua/news/u-radi-suddiv-ukraini-oznajomilis-z-platfomou-onlajn-virisenna-sporiv-ovs-posuk-risen> (дата звернення 01.12.2023).

Kalachenkova Kateryna, Sinelnyk Viktoriia. Technological Innovations in Dispute Resolution: Online Approaches

The article is devoted to the study of a topical aspect of the modern legal space – dispute resolution using technological innovations, where the Internet and technology determine new approaches to dispute resolution. The relevance of the research topic is due to the development and implementation of technological innovations in all sectors of the economy. As trends show an increasing interest of participants in using online platforms to resolve conflicts and disputes in a convenient and efficient manner, the article outlines some of the advantages of online dispute resolution, including speed and efficiency, accessibility, low costs, and technological innovation. Attention is also drawn to some of the difficulties of online dispute resolution, which include technical issues, security and privacy issues. It is emphasized that the effectiveness of online dispute resolution may depend on the nature of the dispute, the level of cooperation between the parties, compliance with the principles of justice and other factors. The article explores and analyzes the advantages and disadvantages of using online platforms to resolve various legal disputes. In particular, attention is drawn to the wide range of platforms that provide these services and their role in ensuring access to justice, and that the effectiveness of these platforms may depend on the specific context and nature of the dispute. The practical aspects of the use of online platforms are explored, taking into account the current technological possibilities. The relevance of the topic is due to the determination of the effectiveness and limitations of these tools in comparison with traditional methods of dispute resolution. Proposals are made for the optimal use of online resources in legal practice. This article examines examples of successful cases of using online platforms and the possibility of their implementation in Ukraine. Attention is drawn to examples of platforms that are already successfully implementing online dispute resolution in business, trade and other industries. The author concludes that it is advisable to adopt foreign experience in regulating online dispute resolution platforms.

Keywords: *online dispute resolution, digitalization, Internet technologies, domain disputes, platforms, web application.*