

АЛЬТЕРНАТИВНІ ТА ІНТЕРАКТИВНІ СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ ТРАНСКОРДОННИХ СПОРІВ: ДОСВІД ЄС ТА ПЕРСПЕКТИВИ УКРАЇНИ

ALTERNATIVE AND INTERACTIVE DISPUTE RESOLUTION: THE EXPERIENCE OF THE EU AND UKRAINE PROSPECTS

Ізарова І.О.,

*кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри правосуддя
Київського національного університету імені Тараса Шевченка*

У статті досліджуються нові механізми застосування альтернативних способів вирішення спору – онлайн-платформи. За їх допомогою забезпечується єдиний для держав – членів ЄС надзвичайно зручний, швидкий та економічний механізм застосування альтернативних способів вирішення спорів. Таким чином нівельовані відмінності різних альтернативних способів вирішення спорів, які існують у різних державах – членах ЄС, і забезпечений захист прав та інтересів жителів ЄС. У результаті сформульовані пропозиції щодо подальшого вдосконалення вітчизняної системи захисту цивільних прав в умовах євроінтеграційних прагнень України.

Ключові слова: цивільний процес, гармонізація цивільного процесу, альтернативні способи вирішення спорів, онлайн-платформи вирішення спорів.

В статье исследуются новые механизмы применения альтернативных способов разрешения спора – онлайн-платформы. С их помощью обеспечивается единый для государств – членов ЕС чрезвычайно удобный, быстрый и экономичный механизм применения альтернативных способов разрешения споров. Таким образом нивелируются отличия различных альтернативных способов разрешения споров, которые существуют в различных государствах – членах ЕС, и обеспечена защита прав и интересов жителей ЕС. В результате сформулированы предложения по дальнейшему совершенствованию отечественной системы защиты гражданских прав в условиях евроинтеграционных стремлений Украины.

Ключевые слова: гражданский процесс, гармонизация гражданского процесса, альтернативные способы разрешения споров, онлайн-платформы решения споров.

This papers devoted to new mechanisms for using alternative dispute resolution mechanisms – online platform. With its help it is extremely easy to use, fast and cost-effective mechanism for participants using alternative dispute resolution in EU Member States. Thus it was leveled differences of various alternative dispute resolution that exist in EU Member States, to represent residents of EU. As a result, it was formulated proposals to further improve system of protection of civil rights in Ukraine in European integration aspirations.

Key words: civil procedure, harmonization of civil procedure, alternative methods of dispute resolution, online dispute resolution platform.

Актуальність теми. Електронна торгівля забезпечила надзвичайно широкі можливості для розвитку економічних відносин. Використання Інтернету дає змогу підприємствам розширити свої ринки й надавати послуги великій кількості споживачів у різних країнах світу, в яких забезпечено відповідний доступ до мережі. Але для того, щоб усі учасники цих відносин відчували безпечність своєї участі в електронній комерції, вкрай важливо забезпечити ефективні механізми вирішення спорів, що виникають із цих відносин, які отримали назву електронні спори. Невизначеність законодавчої бази, як і складність процедур захисту, можуть істотно загальмувати подальший розвиток інтернет-торгівлі й надання послуг.

Проблеми, пов'язані з електронною торгівлею, значно ускладнюються тим, що більшість із цих відносин мають транскордонний характер. Так, в економіці ЄС чимала частина споживчих відносин лежить у сфері онлайн-торгівлі, потенційно збільшуючи кількість транскордонних електронних

спорів. Спільний ринок ЄС передбачає простір без внутрішніх кордонів, в якому забезпечується вільний рух товарів і послуг, та повинен надати споживачам, які сплачують відповідний податок на додану вартість, кращу якість, більшу різноманітність, розумні ціни й високі стандарти безпеки товарів і послуг, а також високий рівень захисту прав споживачів.

Запровадження нових механізмів вирішення спорів в ЄС має важливе значення також із огляду на євроінтеграційні прагнення України, підписання Угоди про асоціацію та зусилля, що докладаються для активізації економічних відносин між Україною та ЄС.

Попри незначну увагу, яка приділяється дослідженню питань, пов'язаних із запровадженням новітніх технологій для застосування альтернативних способів вирішення спорів, слід відмітити підвищений науковий інтерес до них серед зарубіжних науковців. За останнє десятиліття було опубліковано чимало досліджень, присвячених проблемам

застосування Інтернету та інших інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) для вирішення спорів. Серед них варто відмітити праці А. Гейтенбі (A. Gaitenby), І. Катча (E. Katsh), Г. Кауфманн-Кохлера (G. Kaufmann-Kohler), Е. Кібертіна (E. Kybartiene), А. Лоддера (A. Lodder), С.Н. Миронова, Ф. Петраускаса (F. Petrauskas), Дж. Ріфкіна (J. Rifkin), Дж. Хатчинсона (G. Brian Hutchinson), Т. Шульца (T. Schultz) та ін.

Актуальність дослідження зумовлена євроінтеграційними прагненнями України, а також необхідністю реформування та вдосконалення вітчизняної системи захисту прав в умовах євроінтеграційного напрямку розвитку. Метою статті є визначення сутності та перспектив запровадження в Україні сучасних механізмів застосування альтернативних способів вирішення спорів – онлайн-платформ з використанням при цьому досвіду ЄС.

Виклад основного матеріалу. Зважаючи на положення установчих договорів ЄС, зокрема, ст. 169 Договору про функціонування ЄС (консолідована версія від 26.10.2012 р.) [1], яка закріплює обов'язок Союзу сприяти досягненню високого рівня захисту споживачів, а також відповідно до ст. 38 Хартії основних прав ЄС 2000 р. [2], згідно з якою Союз повинен забезпечувати високий рівень захисту споживачів, увага ЄС була доволі логічно повернута до відносин, пов'язаних з електронною торгівлею.

Забезпечення доступу споживачів до простих, ефективних, швидких і недорогих способів вирішення внутрішніх і транскордонних спорів, що впливають із відносин продажу або надання послуг, було зумовлене необхідністю підвищити їхню впевненість у захисті своїх прав.

З огляду на це у ЄС було ухвалено Рекомендацію 98/257/ЕС від 30 березня 1998 р. про принципи, застосовані до органів, відповідальних за позасудове врегулювання суперечок споживачів [3] і Рекомендацію 2001/310/ЕС від 4 квітня 2001 р. про принципи позасудового врегулювання споживчих спорів [4].

Відповідно до положень зазначених актів процедури альтернативного вирішення спорів (Alternative Dispute Resolution, далі – ADR) повинні були забезпечити реальну альтернативу судовому розгляду справ, зокрема, подолання пов'язаних із цим проблем вартості, затримки, складності, необхідності представництва інтересів у суді. Запропоновані заходи мали гарантувати пропорційні витрати, легкий доступ, ефективність вирішення спору.

Сьогодні в ЄС налічується понад 750 схем ADR, які відрізняються між собою за своєю сутністю, суб'єктивним складом та змістом дій, спрямованих на вирішення спору. Це арбітраж, посеред-

ництво, омбудсмени, дошки-скарги тощо. Вони охоплюють різні сфери. У деяких країнах вони застосовуються тільки до певних споживчих спорів, в інших – усіх споживчих спорів; у деяких державах навіть пропонується онлайнове врегулювання спорів [5].

Процедури ADR, які застосовуються в різних державах – членах ЄС, засновані, передусім, на готовності сторін брати участь у цьому процесі, і більшість схем є безкоштовними для споживчих спорів на суму, нижче ніж 50 євро. Рішення можуть бути прийняті колегіально, наприклад, з допомогою дощок-скарг або фізичних осіб – посередника чи омбудсмена, і природа цих рішень коливається від необов'язкових рекомендацій до рішень, обов'язкових для всіх учасників.

Відмінності ADR у різних державах-членах стали істотною перешкодою для подальшого розвитку спільного ринку й однією із причин, чому багато споживачів утримуються від купівлі за кордоном, і чому їм не вистачає впевненості, що потенційні спори з торговцями можуть бути вирішені в простий, швидкий і недорогий спосіб. З тих же причин жителі ЄС можуть утримуватися від купівлі в інших державах-членах, де немає достатнього доступу до процедур ADR відповідної якості.

Отже, зважаючи на існування такої кількості різних ADR, а також ураховуючи необхідність вирішення численних транскордонних спорів, в ЄС було запропоновано розпочати підготовку і запровадження ефективних правил, які знівеливали б відмінності ADR у різних державах-членах для забезпечення ефективного вирішення спорів. Для того щоб споживачі могли повною мірою задіяти потенціал спільного ринку, було запропоновано, щоб ADR були доступні для всіх типів внутрішніх та транскордонних спорів і відповідали вимогам якості, які застосовуються на всій території ЄС. Цілісний підхід до спільного ринку, який надає результати для громадян Союзу, повинен мати пріоритет розвитку простої, доцільної і доступної системи захисту. З огляду на це було висунуто такі законодавчі ініціативи.

У своїх висновках від 30 травня 2011 р. про пріоритети відновлення спільного ринку [6] Рада Європейського Союзу підкреслила важливість електронної комерції й розвитку споживчих ADR, оскільки ці схеми можуть забезпечити низьку вартість, просте і швидке відшкодування для споживачів.

Ухвалені 21 травня 2013 р. Директива 2013/11/EU про альтернативне вирішення споживчих спорів [7] (далі – Директива) та Регламент EU № 524/2013 про онлайнове вирішення споживчих спорів [8], які доповнювали і змінювали Регла-

мент ЄС №2006/2004 [9] та Директиву 2009/22/ЄС про injunctions для захисту інтересів споживачів [10], стали основою альтернативного позасудового онлайн-вирішення спорів в ЄС. Директива 2013/11/EU набирає сили в липні 2015 р., Регламент № 524/2013 – у січні 2016 р. Ці два положення є взаємопов'язаними і взаємодоповнюючими законодавчими актами, які регулюють відносини з позасудового врегулювання спорів за допомогою ІКТ. Їхнє значення для розвитку і функціонування системи загальноєвропейського механізму захисту прав надзвичайно важливе.

Так, Регламент № 524/2013 передбачає створення ODR-платформи (Online Dispute Resolution (далі – ODR), яка пропонує споживачам і продавцям єдину точку входу для позасудового врегулювання спорів-онлайн за допомогою ADR [8]. При цьому наявність суб'єктів ADR є необхідною умовою для правильного функціонування платформи ODR, тому запропоновані процедури є взаємопов'язаними.

Законодавчі ініціативи стали результатом реалізації запропонованих у науковій спільноті ідей про запровадження новітніх ІКТ та їх застосування для захисту прав.

Наукові дослідження, присвячені застосуванню Інтернету та інших новітніх ІКТ для захисту прав, значно актуалізувалися на межі тисячоліття – перші з них були опубліковані на початку 2000-х рр. Попри це, варто відзначити, що дотепер не сформувався єдиний підхід до визначення понять «електронне вирішення спорів», «інтернет-вирішення спорів», «онлайн-вирішення спорів» та ін. Узагальнюючи висловлені в сучасній науці підходи, можна сказати, що вони відображають механізм застосування ADR-процедур для вирішення спорів.

Так, у науці відзначається, що онлайн-вирішення спорів надає можливість застосовувати до вирішення електронних спорів існуючі методи ADR, і швидко й адекватно вирішити їх за допомогою Інтернету, тож ODR можна визначити як додатки і комп'ютерні мережі для вирішення спорів за допомогою методів ADR [11].

Висловлюються також міркування, що ODR був народжений від синергії між ADR та ІКТ як спосіб вирішення спорів, які виникали в Інтернеті, і для яких традиційні засоби вирішення виявилися недостатньо ефективними або взагалі недоступними [12].

Деякі науковці визначили ODR виключно як спосіб використання ADR за допомогою інструментів ІКТ, хоча вони охоплюють судові розгляди онлайн та інші спеціальні форми вирішення спорів, коли застосовуються спеціально розроблені ІКТ [13; 14, с. 144]. Останнє визначення більш підтримане в науці, оскільки включає в себе всі методи, використовувані для вирішення спорів, які проводяться в основному за рахунок використання ІКТ [15].

Директива 2013/11/EU призначена для застосування до суперечок між споживачами та продавцями, що стосуються договірних зобов'язань, які впливають з відносин продажу або послуг як онлайн, так і офлайн у всіх секторах економіки, крім перелічених у ній [7]. Ця Директива повинна застосовуватися тільки до скарг споживачів проти торговців і не повинна застосовуватися до скарг торговців на споживачів або спорів між торговцями. До таких спорів у державах – членах ЄС запроваджуються інші процедури позасудового вирішення спорів.

Оскільки ADR є досить різноманітні в різних державах – членах ЄС, ця Директива має стати міцною основою для вирішення суперечок між споживачем і продавцем через процедури ADR. З огляду на це сфера її застосування поширена на процедури досудового врегулювання внутрішніх та транскордонних спорів, що стосуються договірних зобов'язань, які впливають із договорів купівлі-продажу або договорів про надання послуг за участі споживачів – жителів ЄС завдяки втручанням суб'єкта ADR, який пропонує або нав'язує компромісне рішення.

Відповідно до положень ч. 2 ст. 2 Директиви, її положення не застосовується до медичних послуг, освітніх, спорів між торговцями, прямих переговорів між продавцями та споживачами, або у процедурах, які було ініційовано торговцем проти споживача тощо.

Отже, ADR пропонує простий, швидкий і недорогий позасудовий спосіб вирішення спорів між споживачами та продавцями, а ODR, який із ним пов'язаний, використовується на транскордонному рівні для різних способів врегулювання спорів онлайн за допомогою ADR-методів. Спори, які виникають між фізичними особами, які купують товари або отримують послуги для своїх власних потреб від фізичних або юридичних продавців, що здійснюють торгівлю діяльністю, у разі, якщо вони є резидентами різних держав – членів ЄС, можуть бути вирішені за допомогою ADR в онлайн-режимі із застосуванням ODR.

Відповідно до Регламенту № 524/2013 запроваджується простий, ефективний, швидкий і недорогий позасудовий механізм вирішення спорів, що виникають з онлайн-транзакцій [8]. Нині немає механізмів, які дозволяють споживачам і торговцям вирішити такі спори за допомогою електронних засобів. Це призводить до виникнення певного бар'єра в розвитку транскордонних угод онлайн, створює нерівні умови для торговців і, таким чином, ускладнює загальний розвиток інтернет-комерції. В зв'язку з цим, положення спрямоване на створення ODR-платформи на рівні Європейського Союзу.

Ця платформа ODR повинна набути форми інтерактивного веб-сайта, пропонуючи єдину точку входу для споживачів і торговців, які прагнуть вирішити поза судом спори, що виникли з онлайн-транзакцій. ODR-платформа має надавати загальну інформацію, що стосується досудового вирішення спорів за контрактами між торговцями і споживачами, які впливають з онлайн-продажів і сервісних контрактів. Так, споживачі можуть заповнити електронну форму скарги, яка є доступною всіма офіційними мовами інститутів Союзу, і прикріпити відповідні документи. Такі скарги передаються до суб'єкта ADR, який уповноважений розглядати спір. ODR-платформа повинна безкоштовно запропонувати електронний кейс для інструментів управління, які дозволяють організаціям ADR провести процедуру врегулювання спорів зі сторонами через платформу ODR.

Платформа ODR, запропонована в Регламенті № 524/2013, передбачає безпечний обмін даними з організаціями ADR і відображає основоположні принципи European Interoperability Framework – єдиної загальноєвропейської програми послуг електронного уряду для підприємств і фізичних осіб [16].

Відповідальність за розроблення, експлуатацію та технічне обслуговування платформи ODR покладена на спеціальну комісію, яка повинна надати всі технічні засоби та забезпечити умови, необхідні для її функціонування. Ця платформа ODR повинна запропонувати функцію електронного обміну документами, що дозволяє сторонам спору і суб'єкту ADR отримати всю необхідну інформацію для його вирішення. Також має бути забезпечена функція перекладу всіх необхідних документів.

Як підкреслює Б. Хатчінсон, онлайн-платформа ODR буде надавати допомогу споживачам і підприємствам з єдиною точкою входу для вирішення онлайн-спорів із приводу покупок, зроблених онлайн в іншій державі – члені ЄС, яка буде автоматично відправляти скарги споживачів до компетентних осіб ADR і сприяти вирішенню спорів за допомогою платформи протягом 30 днів [17].

Це правило повинно застосовуватися до позасудового врегулювання спорів, ініційованих споживачами, що проживають у ЄС, проти суб'єктів господарювання, які теж перебувають у Союзі, відповідно до Директиви 2013/11/EU, яка забезпечує ефективне використання ADR.

Перша така платформа ODR наразі у процесі підготовки – 25 та 27 листопада 2014 р. Єврокомісією було проведено перші тестові зустрічі із робочими групами, звіт про які буде підготовлено впродовж 2015 р. [5]. Відкриття цієї платформи ODR заплановано на 9 січня 2016 року.

Розвиток ефективної системи ADR та ODR, безумовно, зміцнює довіру споживачів спільного ринку, зокрема в галузі інтернет-комерції, і дає змогу реалізувати потенціал і можливості трансграничної онлайн-торгівлі. Поширення ADR є важливим з огляду на необхідність забезпечення права на справедливий судовий розгляд протягом розумного часу серед жителів ЄС.

Прагнення України до більш тісної взаємодії з державами – членами ЄС та інтегрування до спільного ринку зумовлює необхідність детального дослідження досвіду ЄС та запозичення найбільш ефективних та досконалих механізмів захисту прав осіб. Охопити єдиним визначенням усі можливі механізми застосування альтернативних способів вирішення спорів неможливо і недоцільно з огляду на прогрес, який супроводжує сьогодні розвиток ІКТ. Доцільно, на наше переконання, визначити ознаки, що їх характеризують: по-перше, це технічні засоби та механізми, які не є способами вирішення спорів, а створюють необхідні умови, за яких ADR стають більш доступними для користувачів відповідних мереж, систем, платформ тощо; по-друге, необхідність їх використання залежить від учасників відносин, оскільки вони є, передусім, альтернативною можливістю застосування ADR; по-третє, сфера їх застосування має обмежуватися споживчими та іншими приватними спорами, які не пов'язані з адміністративними або господарськими спорами. Електронні механізми застосування ADR можуть бути доступні не лише в мережі Інтернет, але і в інших мережах, а також не тільки онлайн, а й оффлайн.

Висновки. Зважаючи на можливості, що їх надають ІКТ, варто активізувати співпрацю у сфері розбудови та запровадження в Україні електронних механізмів застосування ADR, користуючись досвідом ЄС. Перспективним є також налагодження взаємодії з ЄС у сфері застосування платформ ODR громадянами України в разі виникнення спорів за їх участі, що підлягають розгляду в судах держав – членів ЄС, забезпечуючи таким чином ефективний захист їхніх прав та інтересів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Consolidated version of the Treaty on the Functioning of the European Union. [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:12012E/TXT>.
2. Хартія основних прав Європейського Союзу. [Електронний ресурс] // Верховна Рада України : офіц. веб-портал. – Електронні дані. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_524.
3. 98/257/EC: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance). [Electronic resource] – Mode of access: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:31998H0257>.

4. Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (Text with EEA relevance) (notified under document number C (2001) 1016). [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001H0310:EN:HTML>.
5. Alternative and Online Dispute Resolution (ADR/ODR). [Electronic resource] – Mode of access : http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm.
6. Conclusions on the priorities for relaunching the Single Market. [Electronic resource] – Mode of access : http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/intm/122331.pdf.
7. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC. [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF>.
8. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>.
9. Regulation (EC) № 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation on consumer protection cooperation) Text with EEA relevance. [Electronic resource] – Mode of access : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:32004R2006>.
10. Directive 2009/22/EC of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests. [Electronic resource] – Mode of access : <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:110:0030:0036:EN:PDF>.
11. Katsh E. Online dispute resolution as a solution to cross-border E-disputes – an introduction to ODR. [Electronic resource] – Mode of access : <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>.
12. Katsh E., Rifkin J. and Gaitenby A. E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution: In the Shadow of «eBay Law». [Electronic resource] – Mode of access : <http://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>.
13. Lodder, A. The Third Party and Beyond. An Analysis of the Different Parties, in Particular the Fifth, Involved in Online Dispute Resolution / A. Lodder // Information and Communications Technology Law. – 2006. – № 15 (2). – 144 p.
14. Kaufmann-Kohler, G., Schultz, T. Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. – The Hague: Kluwer Law International, 2004. – 5 p.
15. Petrauskas F. Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. [Electronic resource] / F. Petrauskas, E. Kybartiene – Mode of access : https://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/st/archyvas/dwn.php?id=298007.
16. European Interoperability Framework Pan-European eGovernment Services. [Electronic resource] – Mode of access : <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf?id=19529>.
17. Hutchinson G. Brian Online Dispute Resolution: Fast or Scienca Fiction? The Story so Far and Predictions for the Future. [Electronic resource] – Mode of access : https://www.academia.edu/6767737/Online_Dispute_Resolution_Fact_or_Science_Fiction_The_State_of_Play_and_some_Predictions_for_the_Future.

УДК 347.45/.47

ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВІ СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВА НА ІНТЕРНЕТ-ПОСЛУГИ

CIVIL REMEDIES FOR PROTECTION OF THE RIGHT ON INTERNET-SERVICES

Карпенко О.І.,

*аспірант кафедри цивільно-правових
дисциплін юридичного факультету*

Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна

У статті йдеться про необхідність розмежування понять цивільно-правової охорони та цивільно-правового захисту, уточнюється поняття способу захисту. Автор виділяє підстави та аргументує необхідність класифікації інтернет-послуг. Аналізуються різноманітні способи захисту цивільних прав та інтересів сторін на інтернет-послуги в залежності від їх видів.

Ключові слова: правова охорона, правовий захист, спосіб захисту, інтернет-послуга, інтернет-провайдинг.

В статье говорится о необходимости разграничения понятий гражданско-правовой охраны и гражданско-правовой защиты, уточняется понятие способа защиты. Автор выделяет основания и аргументирует необходимость классификации интернет-услуг. Анализируются различные способы защиты гражданских прав и интересов сторон на интернет-услуги в зависимости от их видов.

Ключевые слова: правовая охрана, правовая защита, способ защиты, интернет-услуга, интернет-провайдинг.

Article is devoted to question of distinction between civil protection and advocacy, concept of a method of protection is clarified. The author emphasizes need for classification of Internet-services. The various methods of protecting civil rights and interests of parties on Internet-services are analyzed, depending on their species.

Key words: legal protection, advocacy, remedies, Internet-service, Internet-service providing.