

NĚKTERÉ ASPEKTY VYBRANÝCH POSKYTOVATELŮ NEZÁVAZNÉHO ONLINE MIMOSOUDNÍHO ROZHODOVÁNÍ

PAVEL LOUTOCKÝ*

ABSTRAKT

Online mimosoudní řešení sporů poskytuje možnost řešit spory rychle, efektivně a s vynaložením minimálních nákladů. Článek na začátku definuje pojem online mimosoudního řešení sporů (online dispute resolution, „ODR“) a charakterizuje jednotlivé způsoby rozhodování sporů. Hlavním cílem tohoto článku je představení některých poskytovatelů nezávazných způsobů online mimosoudního řešení sporů. Každý z uvedených poskytovatelů ODR nabízí jiný model online rozhodování a zaměřuje se na odlišné druhy sporů. Článek prezentuje možnosti poskytované online mimosoudním řešením sporů a jeho přínosy. Na závěr pak budou krátce prezentována některá specifika české právní úpravy související s nezávaznými formami ODR.

KLÍČOVÁ SLOVA

ODR, CyberSettle, eBay, Youstice, eCommerce, nezávazné online rozhodčí řízení

* Mgr. Pavel Loutocký, BA (Hons), je absolventem Právnické fakulty Masarykovy univerzity. Absolvoval jednoroční studium na University of Abertay Dundee ve Skotsku se zaměřením na evropské obchodní právo. Toto studium úspěšně zakončil bakalářskou prací na téma online řešení sporů (ODR) a získal titul BA (Hons). Jako pozorovatel byl rovněž součástí pracovní skupiny vytvářející modelové právo pro ODR (iniciativa Komise OSN pro mezinárodní obchodní právo - UNCITRAL ODR Working Group III) v roce 2012 a 2014. Je také členem pracovní skupiny elektronické kontraktace (UNCITRAL ODR Working Group IV). V současnosti působí jako prezenční doktorský student na Ústavu práva a technologií PrF MUNI se zaměřením na online dispute resolution, elektronické obchodování a elektronickou identitu.

ABSTRACT

Online dispute resolution provides an opportunity to resolve disputes quickly, efficiently and with minimum cost. The article defines the term of online alternative dispute resolution (online dispute resolution, "ODR") at the beginning and it describes various ways of settling the dispute. The main objective of this article is to introduce some providers of non – binding online dispute resolution. Each of these ODR providers offers different model of online decision - making and focuses on the different kinds of disputes. The paper presents the possibilities provided by online dispute resolution and its benefits. Some of the specifics of the Czech legislation related to non - binding forms of ODR will be briefly presented in the end of this article.

KEY WORDS

ODR, CyberSettle, eBay, Youstice, eCommerce, non – binding online dispute resolution

1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY

Popularita internetu neustále stoupá a tato provázaná síť slouží k mnoha odlišným účelům. Elektronické obchodování (eCommerce)¹ je jednou z podstatných oblastí, která je uživateli internetu stále více využívána² a umožňuje jim zakoupit nepřeborné množství zboží či služeb kdekoli na světě. S rostoucím využitím elektronického obchodování ale roste rovněž potenciální počet sporů, které vznikají na straně kupujícího, pokud se mu nedostane kýženého zboží či služby v odpovídající kvalitě, či na straně prodávajícího, pokud mu není za zboží či službu zapláceno, popřípadě došlo k jinému pochybení v průběhu transakce. „*Tradiční soudní mechanismy*

¹ Pojem eCommerce není rozhodně nový a nesouvisí pouze s rozvojem obchodování pomocí internetu. Lze jej definovat jako „*jakoukoli obchodní transakci týkající se zboží či služeb, kde se účastníci nenachází na stejném místě a komunikují elektronicky*“. Výměna informací elektronicky přitom využívá šesti základních nástrojů: telefonu, faxu, televize, systémů elektronických plateb a převodu peněz, elektronické výměny dat a internetu. TODD, Paul. *E – commerce law*. Oxon: Routledge – Cavendish. 2005. s. 3. ISBN 9781859419427.

² O tom více: E-commerce statistics. [online]. [cit. 2014-10-22]. Dostupné z: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/E-commerce_statistics>.

nenabídlly žádné adekvátní řešení pro urovnání přeshraničních elektronických obchodních sporů, a proto řešení takového sporu, umožňující rychlé vymáhání rozhodnutí přeshraničních sporů, musí nutně vyústit v globální online systém řešení sporů malé hodnoty...“³ Hodnota sporu je pro možnosti řešení zásadní.⁴ Zboží či služby pořízené elektronicky mají většinou velmi nízkou hodnotu.⁵ V případě řešení sporů nízké hodnoty tradičními soudními mechanismy je výše nákladů na vedení takových řízení vzhledem k nízké hodnotě samotného předmětu sporu obvykle neadekvátně vysoká.⁶ Dostupné možnosti poskytované státními mechanismy pro řešení takového druhu sporů nejsou proto v současnosti vhodné. Článek bude orientován na nezávazné způsoby řešení sporů nízké hodnoty, ale velkého počtu. Ty jsou svým charakterem ve valné většině spotřebitelské.

Mimosoudní řešení sporů (Alternative Dispute Resolution, dále také „ADR“) je rychlé a účinné a prokázalo již svou využitelnost v minulosti.

³ Odstavec 25. *Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions* [online]. United Nations Commission on International Trade Law. Working Group III (Online Dispute Resolution). Twenty second session. Vienna, 13 - 17 December 2010. A/CN.9/WG.III/WP.105. [cit. 2014-12-11]. Dostupné z: <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V10/574/10/PDF/V1057410.pdf?OpenElement>> .

⁴ Možnost pro řešení spotřebitelských sporů nízké hodnoty zakotvilo nařízení Evropského parlamentu a rady č. 861/2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích, které s problematikou úzce souvisí. Zde je stanoveno, že oním drobným nárokem je částka nepřevyšující hodnotu 2000 €. Toto nařízení poskytuje formulářový proces, kterým se každý, kdo má bydliště nebo trvalý pobyt ve státě EU, může domáhat dané částky. Tento proces je však zjednodušeným soudním řízením a stále s sebou nese riziko vyšších nákladů řízení. Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích. Úřední věstník Evropské unie L 199/1, 21. 07. 2007. Ze statistik uváděných ECC-Net ovšem vyplývá, že za zhruba tříletou dobu účinnosti nařízení, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích, je využitelnost tohoto postupu mizivá. Členské státy uvádí, že v 17 % případů vůbec nedošlo k využití tohoto postupu, ve 24 % případů bylo v daném členském státě zahájeno od 1 do 5 řízení o drobných nárocích, ve 12 % případů došlo k zahájení 5 a více sporů týkajících se drobných nároků a v případě zbylých 47 % se vůbec potřebné informace nepodařilo získat. Využitelnost postupů dle tohoto nařízení je tak více než pochybná. O tom více: ECC-Net European Small Claims Procedure Report, September 2012. [online]. [cit. 2014-10-22]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/small_claims_210992012_en.pdf> .

⁵ ODR ale neposkytuje jen řešení sporů nízké hodnoty, i když to je jeho základním posláním. Jak bude uvedeno dále, částka není nijak omezena a ODR systémy dokáží vyřešit i mnohamilionové spory.

⁶ Výše nákladů řízení pak ještě roste v případě, že se jedná o spory vzniklé z přeshraničního obchodování.

Jeho největší potenciál leží zejména ve sporech z obchodních transakcí, a to především vedených po dlouhou dobu.⁷ Tento druh řešení neprokázal svou využitelnost při rozhodování sporů nízké hodnoty proto, že nereflektuje rychlou výměnu informací, která je charakteristická nejen pro oblast eCommerce jako takové, ale celkově pro elektronickou komunikaci pomocí moderních technologií.

Vhodný mechanismus pro rychlé řešení takových sporů je ale již dostupný. Využil neformálnosti a výhod ADR, postupně je pozměnil a zefektivnil. Jedná se o online mimosoudní (alternativní) řešení sporů (Online Dispute Resolution, dále také „ODR“). ODR může být jednoduše definováno jako mimosoudní řešení sporů založené na výměně informací pomocí moderních informačních technologií. Výpočetní technika slouží ke zpracování velkého množství dat, k jejich třídění a uchovávání, ale také k předávání takovýchto informací po celém světě velmi rychle a efektivně.⁸ „ODR znamená online mimosoudní řešení sporů, které je mechanismem pro řešení sporů urovnávaných prostřednictvím elektronické komunikace a dalších informačních a komunikačních technologií.“⁹

O online mimosoudním řešení sporů se diskutuje v odborných kruzích přibližně od roku 2000 v souvislosti s možností efektivně řešit zejména mezinárodní spotřebitelské spory nízké hodnoty vzniklé při elektronickém obchodování. Živelný rozvoj různých online rozhodovacích systémů neustále posunuje hranice online řešení sporů.

⁷ O tomto více: ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3. vyd. Praha: ASPI, Woltes Kluwer. 2013. s. 19 – 42. ISBN 9788074780042.

⁸ HÖRNLE, Julia. *Encouraging online alternative dispute resolution (ADR) in the EU and beyond*. The European Law Review. Vol. 2. 2013. s. 187 – 208. ISSN 0307-5400. HÖRNLE, Julia. *Cross – border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009. s. 74 - 75. ISBN 9780521896207.

⁹ Návrh článku 2 odst. 1. *Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules: Track I*. [online]. Working Group III (Online Dispute Resolution). Thirtieth session. Vienna, 20 - 24 October 2014 A/CN.9/WG.III/WP.131 [cit. 2014-10-23]. Dostupné z: <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V14/051/98/PDF/V1405198.pdf?OpenElement>>. Oproti návrhu pravidel z roku 2012 došlo ke kosmetické úpravě definice, která byla nově zjednodušena a zkrácena.

Potenciálu využívá také legislativa Evropské unie a nabízí možnost řešení online sporů vyplývajících z online prodeje nebo smluv o poskytování služeb mezi spotřebiteli v EU a obchodníky v EU pomocí ODR platformy.¹⁰

UNCITRAL¹¹ projevil snahu poskytnout vzorová pravidla, která by se snažila sjednotit zatím neregulovaný vývoj ODR. Takový předpis by posloužil poskytovatelům ODR jako inspirace pro sestavení jejich pravidel a zároveň by zajistil uživatelům vyšší míru jistoty v rozhodovacím procesu.¹²

2. ZPŮSOBY ONLINE MIMOSOUDNÍHO ROZHODOVÁNÍ SPORU

ODR využívá nástrojů dostupných pomocí moderních technologií, například elektronickou správu sporu, textovou či audio – vizuální výměnu informací a podporuje tak rychlost celého procesu a odstraňuje distanční bariéry. Zcela nové způsoby řešení sporu jsou poskytovány specializovaným softwarem, který automatizuje zejména počáteční nezávazné fáze sporu.¹³ Velký přínos moderních technologií je využíván především ve fázi vy-

¹⁰ Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line). Úřední věstník Evropské unie L 165/1, 18. 06. 2013. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů). Úřední věstník Evropské unie L 165/63, 18. 06. 2013.

¹¹ Komise Organizace spojených národů pro mezinárodní obchodní právo (United Nations Commission on International Trade Law) od roku 1966 podporuje rozvoj světového obchodu utvářením modelových pravidel či úmluv ke sladění práva mezinárodního obchodu. Je tvořena přibližně šedesáti státy z celého světa důležitými právně či ekonomicky.

¹² Tvorbou vzorových pravidel byla pověřena Třetí pracovní skupina (Working Group III: Online Dispute Resolution) v roce 2010. Pravidla však bohužel nejsou dokončena a ani se ke svému konci neblíží, a to zejména z důvodů politických a z důvodu právní roztržičnosti rozhodčího řízení ve světě. Working Group III. 2010 to present: Online Dispute Resolution. [online]. [cit. 2014-10-23]. Dostupné z: <http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html> .

¹³ Lodder a Zeleznikow poskytli komplexní analýzu možné softwarové asistence při rozhodování sporů online zejména v nezávazných fázích. Ve své publikaci přičítají softwaru zapojenému do rozhodování sporů nikoli roli pouze pasivní, ale analyzují a rozvíjí myšlenku aktivní participace softwaru při rozhodování sporu. O tom více: LODDER, Arno R., ZELEZNIKOW, John. *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*. Cambridge: Cambridge University Press, 2010. 208 s. ISBN 9780521515429.

jednávání mezi stranami, či ve fázi, kdy při vyjednávání asistuje třetí osoba (mediátor), která se snaží navrhnout vzájemně prospěšné řešení.¹⁴

Online dispute resolution může po splnění daných podmínek poskytnout jak nezávazné, tak i závazné možnosti řešení sporu. V prvotní fázi je stranám nabídnuta negociace (nebo facilitace či konciliace - možnost vzájemného vyjednávání). U této fáze může podstatným způsobem asistovat software ve formě automatického softwarového vyjednávání. Jedním z druhů softwarového vyjednávání je asistované vyjednávání, kdy na základě získaných informací software sestaví podrobnější analýzu sporu a snaží se stranám navrhnout možné řešení. Druhou možností může být vyjednávání pomocí skrytých nabídek, které je ovšem poměrně specifické a proto aplikované pouze na konkrétní typy sporů (rozhodně tak nenabízí globální řešení pro širokou škálu sporů). Tato možnost bude podrobněji popsána v kapitole 3.2 u vybrané ODR platformy CyberSettle.¹⁵

Pokud se strany v první fázi vzájemně nedohodnou, mají možnost využít mediace. Využití moderních technologií je v této fázi sporu opět enormní. Strany jednak mohou spravovat svůj vlastní úložný prostor, mohou využívat elektronického spisu, mohou spolu vzájemně synchronně či asynchronně komunikovat¹⁶, mají přehledný přístup k informacím o sporu kdykoli a kdekoli.

Pokud strany nesouhlasí s doporučením mediátora, mohou využít závazného rozhodčího řízení.

¹⁴ Mediátor se snaží navrhnout tzv. win – win řešení sporu tak, aby obě strany byly s výsledkem spokojeny a necítily se poškozeny. O tom více např.: EILERMAN, Dale. Win / Win Solutions - The Role of Collaboration in Resolving Problems. *Mediate.com* [online]. Změněno leden 2007. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <<http://www.mediate.com/articles/eilermanD8.cfm>>.

¹⁵ Nezávazné řešení sporu obecně prokazuje enormní účinnost zejména v počáteční fázi - negociaci, kdy skutečnost, že je stranám poskytnut prostor pro vyjednávání, je motivuje natolik, že jsou schopny svůj spor vyřešit již v této fázi přibližně v 90 % případů. Tedy samotné poskytnutí adekvátní technologie a možnost vzájemně komunikovat je schopné zajistit dohodu ve většině sporů. O tom více např. Modria. [online]. [cit. 2014-10-14]. Dostupné z: <www.modria.com>.

¹⁶ Synchronní komunikaci lze popsat jako komunikaci v reálném čase, kdy strany spolu komunikují například prostřednictvím audio – vizuálního přenosu. Asynchronní komunikaci lze přirovnat k výměně emailů.

V České republice je uzavření rozhodčí doložky elektronicky umožněno (§ 3 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „zákon o rozhodčím řízení“). Při využití rozhodčího řízení však strany musí počítat s jistým omezením v případě, že jednou ze stran je spotřebitel. Sjednání rozhodčí doložky ve spotřebitelských sporech (a to jak před samotným vznikem sporu či *ad hoc*) je problematické zejména ve státech Evropské unie, a to díky vyššímu standardu ochrany spotřebitele, než je tomu například ve Spojených státech amerických¹⁷. V případě, že jednou ze stran sporu je spotřebitel (u sporů o nízké hodnoty je tomu tak ve valné většině) a spor je řešen dle českého práva, je třeba splnit konkrétní podmínky stanovené zákonem o rozhodčím řízení, a to zejména v § 3 odst. 3 až 5 a § 4 odst. 3. Po splnění těchto zákonných podmínek je řešení sporů online v rámci rozhodčího řízení i u spotřebitele umožněno. Formální naplnění všech požadavků nicméně dále snižuje rychlost celého procesu, pružnost rozhodování a tedy efektivitu využití nástrojů, které ODR poskytuje.

Obdobně je tomu i v případě přeshraničního závazného rozhodování sporů. Využití rychlosti výměny informací poskytované moderními technologiemi je omezeno nejen tím, že je nezbytné respektovat legislativu zúčastněných států, ale také vydaný zahraniční rozhodčí nález uznat a vykonat.¹⁸ Opět jsou tak výhody spojené s využíváním moderních technologií omezeny a potenciál ODR nástrojů není plně využit.

Zvláštní kategorií ODR je pak proces na pomezí nezávazného rozhodování a závazného rozhodčího řízení. Spor je řešen a vymáhán ryze na

¹⁷ Ve Spojených státech amerických není kladeno žádné omezení pro řešení sporu v rámci rozhodčího řízení spotřebitelem. To je dáno především dlouhodobým využíváním takového způsobu řešení sporů - tradicí a právní kulturou.

¹⁸ Konkrétní podmínky uznatelnosti a vykonatelnosti cizího rozhodčího nálezu jsou kladeny Úmluvu o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů uzavřenou 10. června 1958 v New Yorku. Za splnění konkrétních podmínek je možné online rozhodčí nález uznat a vykonat, celý proces ovšem opět zásadně limituje rychlost výměny informací. O tom více: LOUTOCKÝ, Pavel. Slabiny a silné stránky on-line rozhodčího řízení se zaměřením na B2B transakce. *Revue pro právo a technologie*, Masarykova univerzita, 2012, roč. 3, č. 6, s. 76-111. ISSN 1804-5383. Vyhláška č. 74/1959 Sb. ministra zahraničních věcí ze dne 6. listopadu 1959 o Úmluvě o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů, částka: 35/1959.

soukromé úrovni (smluvně), ovšem strana, která spor vymáhá, jako jediná disponuje kontrolou nad určitými zdroji.¹⁹

3. VYBRANÍ POSKYTOVATELÉ ODR

V této kapitole budou popsáni vybraní poskytovatelé ODR služeb. Každý z nich prezentuje možnosti, které může online mimosoudní rozhodování sporů nabídnout zejména v nezávazné fázi. Poskytnutí tohoto přehledu konkretizuje představu o možnostech ODR. Vyústěním této kapitoly pak bude zdůvodnění obhajující výhody nezávazných forem online vedení sporu vztahené k právní úpravě a aktuálnímu příkladu vývoje soudního rozhodování v České republice v dané problematice.

3.1 EBAY

Na eBay, jako na největším a nejznámějším americkém aukčním domě, lze prodat či koupit téměř cokoli. Díky snaze zvýšit důvěryhodnost v obchodování na eBay byl založen v roce 1999 systém SquareTrade, jako první online komerční služba pro řešení eCommerce sporů. SquareTrade pro eBay již své služby neposkytuje, nicméně ukázal, že zájem o řešení sporů online je velký a podstatně tak přispěl k další popularitě tohoto aukčního domu.

eBay online rozhodování sporů samozřejmě poskytuje i nadále a s jeho pomocí jsou rozhodovány desítky milionů sporů ročně. Rozhodování sporu online nejčastěji následuje v případě, kdy selže prevence v podobě hodnocení uživatelů obchodujících na eBay. Zavedení hodnotícího systému slouží k tomu, aby ostatní uživatelé zjistili, jestli je daný obchodník důvěryhodný či nikoli. Rozhodovací proces je zahájen podáním stížnosti kupujícím nebo prodávajícím. Navrhovatel vyplní prostřednictvím internetového formuláře základní informace o sporu.²⁰ Druhá strana je posléze kontaktována a do-

¹⁹ Příkladem takovéto kategorie může být rozhodování sporů o doménová jména dle pravidel Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy. O tomto více na: Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy. [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <<https://www.icann.org/resources/pages/udrp-2012-02-25-en>>.

²⁰ Resolution Center. [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <<http://resolutioncenter.ebay.com/>>.

tázána, jestli si přeje spor takovým způsobem řešit. Strany obvykle takového řešení sporů zvolí, protože je mnohdy jediné, které je dostupné.

eBay využívá tři stupňů řízení – počátečního vyjednávání, smířčího řízení a tzv. *facilitace*.²¹ Pokud se strany nedohodnou přímo mezi sebou, mohou se pokusit při počátečním vyjednávání svůj spor vyřešit prostřednictvím softwaru, který je limituje v počtu slov a podporuje je v navrhnutí vzájemně akceptovatelné dohody. Další dvě fáze (smířčí řízení a *facilitace*) jsou si vzájemně podobné a neliší se od *mediace*.

V tomto aukčním domě nedochází pouze k prodeji zboží nízké hodnoty. eBay je známý tím, že jeho prostřednictvím lze kupovat či prodávat například i automobily. A samozřejmě lze i jeho prostřednictvím řešit spory vzniklé při obchodování. Výše sporu je limitována rozmezím od 100 amerických dolarů do 50.000 amerických dolarů.²² ODR tak není v tomto případě omezováno pouze na spory nízké hodnoty. Je to dáno tím, že i charakter sporu vyšší hodnoty je poměrně elementární.

Řešení sporů vzniklých při obchodování je ovšem kritizováno zejména za to, že rozhodovací proces zvyhodňuje zkušené obchodníky oproti těm, kteří podstupují takové řešení sporů sporadicky.²³

3.2 CYBERSETTLE

CyberSettle využívá k rozhodování sporů především vyjednávání pomocí skrytých nabídek (*blind – bidding negotiation*).

Při vyjednávání pomocí skrytých nabídek strany postupně navrhují skrytou částku, kterou jsou ochotny přijmout pro urovnání sporu (kupující zpravidla navrhuje částky nižší, prodávající naopak částky vyšší). Pokud se navržené částky k sobě přiblíží (respektive se překryjí), systém navrhne urovnání daného sporu. Pokud se však nabídky k sobě nepřiblíží ani po pře-

²¹ Anglicky *negotiation, conciliation, facilitation*.

²² *Vehicle purchase protection*. [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <<http://pages.motors.ebay.com/buy/purchase-protection/>>.

²³ HENRIK, Jaap Van den, DIMOV, Daniel V. *Can the eBay's Community Review Forum fairly resolve disputes ?* [online databáze]. *Proceedings of the 23rd Benelux Conference on Artificial Intelligence*, Vol. 4, pp. 263-272, November 2011 [cit. 2014-12-12]. Dostupné z: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1955505.

tím kole vyjednávání (stranám jsou poskytnuta tři kola pro podání nabídek) a jsou od sebe stále příliš vzdáleny, je třeba využít jiného způsobu řešení sporu.

Přestože se tento způsob řešení sporů jeví jako velmi prostý, bylo od roku 1996, kdy byl CyberSettle založen, s jeho pomocí vyřešeno přibližně 200.000 sporů v hodnotě cca 1,9 miliard amerických dolarů.²⁴

CyberSettle se stal ale předmětem kritiky a to především v situaci, kdy jednou ze stran je frekventovaný uživatel. Ten v tomto případě může zneužít své znalosti procesu fungování a odhadnout, jak probíhaly obdobné spory v minulosti. Podle toho tak může odhadnout strategii sporu a nutit nezkušenou stranu k návrhům méně výhodných částek.²⁵ S tím souvisí také jistá svázanost stran, které s pocitem, že svůj spor nemohou vyřešit jiným způsobem, volí agresivnější taktiku, která mnohdy způsobí právě to, že snaha o řešení sporu pomocí tohoto poskytovatele není úspěšná.

CyberSettle, jako úspěšný poskytovatel ODR, nabízí velmi rychlé rozhodování sporu.²⁶ To se pohybuje v řádu několika hodin. Náklady na vedení sporu nejsou nijak vysoké a pohybují se v řádu několika desítek až stovek amerických dolarů.²⁷

Tato platforma nejprve poskytovala rozhodování peněžních sporů mezi pojišťovny a jejich klienty. CyberSettle postupně rozšířil svou působnost na spory mezi občany a obcemi související s dopravou či obecním majetkem, a to v případě, že obec uznala své pochybení. CyberSettle řešil pouze výši částky, která měla být občanovi zaplacená. Přestože tyto druhy sporů již platforma neřeší, je to dokladem toho, že využitelnost ODR je velmi různá.

²⁴ About us. *CyberSettle*. [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: < <http://www.cybersettle.com/about-us> > .

²⁵ WEISS, Russell. *Some Economic Musings on CyberSettle*. The University of Toledo Law Review. Vol. 38. 2006. s. 89 – 101. ISSN 0042-0190.

²⁶ Bez povšimnutí ale nelze nechat také to, že celý systém vyjednávání a podávání skrytých nabídek má CyberSettle patentován. Všechny dostupné patenty jsou popsány zde: List of patents. *CyberSettle Holdings, Inc.* [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: < http://cybersettle.com/images/downloads/Cybersettle_Patent_List_Feb_2013.pdf > .

²⁷ Sporná částka řešená prostřednictvím CyberSettle není přitom nijak limitována. Prozatím nejvyšší částkou bylo 12,5 milionů amerických dolarů.

norodá. V současnosti se tato platforma zaměřuje především na oblast týkající se zdravotní péče.

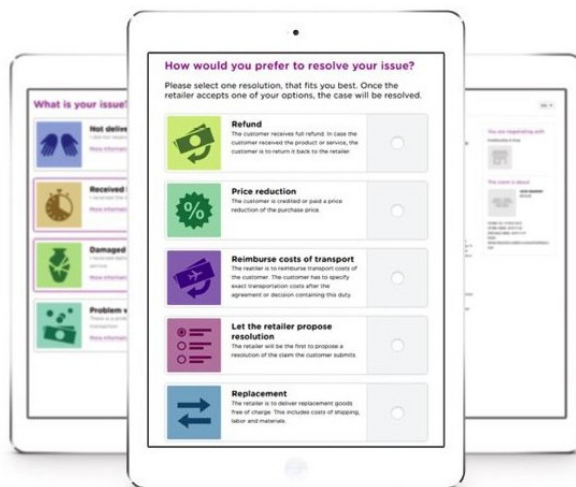
3.3 YOUSTICE

Zjednodušování rozhodovacích procesů a jejich automatizace zatím nedosáhla konečné fáze. Příkladem inovativního přístupu k ODR je Youstice, který byl založen v roce 2012. Nyní se nachází ve fázi závěrečného testování. Lze jej charakterizovat jako přeshraniční platformu pro řešení sporů online. Poskytuje integrované řešení pro spotřebitele (kupující), prodávající, online obchody a ODR poskytovatele. Tato platforma poskytuje „pouze“ technologii k řešení sporů online. Odborníci, kteří případně spor rozhodují, její součástí ale nejsou²⁸. Youstice si lze tedy představit jako platformu sloužící k vzájemné výměně informací mezi všemi účastníky.

Youstice odlišují od ostatních poskytovatelů ODR tři zásadní pilíře. Jsou jimi obrazová charakteristika sporu, mnohojazyčnost a snadná implementace doplňku (add on) na stránky obchodníků.

Jednotlivá fakta sporu nejsou popisována v komunikaci mezi účastníky, ale jsou charakterizována zejména pomocí znaků (piktogramů), které strany vybírají na základě toho, jaká je skutková podstata sporu. Ta je v případě eCommerce v podstatě jednoduchá a repetitivní, proto ji lze vyjádřit pomocí několika symbolů (např. zboží nebylo dodáno, nebylo zapláceno, zboží bylo poškozeno), jak ukazuje následující obrázek.

²⁸ V případě, že je nutné, aby spor rozhodoval odborník (protože strany mezi sebou nedokázaly spor urovnat), Youstice zprostředkuje tuto možnost.



Obrázek 1: Obrazové vyjádření podstaty sporu²⁹

Mnohojazyčnost platformy je pro řešení sporů vzniklých při elektronickém obchodování zásadní. Youstice poskytuje prozatím osm jazyků, ale jejich počet se bude rychle zvyšovat. Každá strana si může vybrat jazykovou verzi, která jí vyhovuje a prostřednictvím piktogramů a textu v daném jazyce komunikovat s ostatními účastníky. Prostor pro textovou komunikaci je velmi omezen.³⁰

Snadná implementace doplňku na stránky obchodníků zajišťuje³¹, že budou mít strany v případě sporu řešení po ruce. Youstice rovněž využije již

²⁹ Youstice module. [online]. [cit. 2014-10-30]. Dostupné z: <<http://addons.prestashop.com/en/administration-tools-prestashop-modules/17727-yousticeresolutionsystem.html>> .

³⁰ Komunikaci mezi stranami by bylo nutné překládat. V případě potřeby ovšem i s tím Youstice počítá a využívá možnost online překladačů (Google Translate). Ač je tento nástroj nedokonalý, základ komunikace mezi stranami umožňuje. Textová komunikace ale není rozhodně hlavní podstatou Youstice, proto takové řešení dostačuje.

³¹ Add on je již zaveden u populárního softwaru pro tvorbu internetového obchodu PrestaShop. Youstice module. [online]. [cit. 2014-10-30]. Dostupné z: <<http://addons.prestashop.com/en/administration-tools-prestashop-modules/17727-yousticeresolutionsystem.html>> .

známé informace (např. o zboží). Strany tak mají dostupné online řešení sporu a mohou využít velmi jednoduchého uživatelského prostředí.

Systém se snaží primárně vyřešit celý spor dohodou. Kupující vyplní informace o sporu, které jsou následně zaslány prodávajícímu. Celá komunikace je omezena a časové lhůty jsou poměrně krátké (7 denní). To vše proto, aby nedocházelo k průtahům. Když se stranám nepodaří dohodnout se, dochází k eskalaci sporu, o kterém pak rozhoduje třetí osoba (mediátor). V budoucnu bude možnost prostřednictvím Youstice využít i závazného rozhodčího řízení.³² Obchodní model tohoto systému je založen na nízkých poplatcích, které hradí prodávající. Na oplátku je mu zajištěna prestiž a možnost poskytnout svým zákazníkům dostupné a jednoduché řešení sporu. Pro kupujícího je systém bezplatný (pokud neprohraje spor).

3.4 NEZÁVAZNÉ ONLINE MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ V ČESKÉ REPUBLICCE

Výběr poskytovatelů naznačil, že velká většina sporů je mezi stranami řešena již v nezávazné formě. Prvotní fáze řešení sporu, jako je negociace, nejsou právním řádem České republiky nijak specificky upraveny; procesně právní aspekty rozhodování sporu či vzájemná dohoda musí respektovat obecnou právní úpravu. Jinak je tomu ovšem v případě online mediace. Lze volit mezi mediací zákonem neupravenou či mediací vedenou na základě zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci a změně některých zákonů (dále jen „zákon o mediaci“).³³ Tato dvoukolejnost tak nabízí stranám možnost řešit jejich spor nezapsaným mediátorem (běžnou osobou) nebo mediátorem, který je oprávněn provádět mediaci nebo obdobnou činnost pouze za podmínek stanovených zákonem o mediaci.³⁴

Vedení mediace zákonem neupravené lze vymezit obdobně, jako počáteční fázi vedení sporu (negociaci). Rozdílem je však účast třetí osoby snažící se svým vedením spor mezi stranami urovnat.

³² Jeho zakladatelé mají samozřejmě na paměti omezení související s ochranou spotřebitele, proto bude tato možnost nabízena zejména ve státech, kde takové limity nejsou.

³³ Tento zákon neupravuje specificky online mediaci. Ustanovení zákona je tedy třeba vždy náležitě interpretovat.

³⁴ § 8 odst. 3. Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a změně některých zákonů.

Mediace vedená na základě zákona o mediaci poskytuje stranám několik výhod. Na mediátora jsou kladeny zvýšené nároky a je tak zajištěna vyšší úroveň odbornosti této osoby.³⁵ Proces musí splnit zákonem stanovené formální požadavky. Právě formalizace procesu ale nemusí být nutně výhodou, protože může dojít ke zpomalení rozhodování a omezení výhod rychlosti a flexibility neformálního rozhodování.

Obecně lze odklon od formálního způsobu rozhodování spatřit i v případě rozhodování sporů o doménová jména .cz. Rozsudek Nejvyššího soud České republiky ze dne 17.12.2013, sp. zn. 23 Cdo 3895/2011 se sice primárně zabýval nezákonností uzavření rozhodčí smlouvy formou veřejné nabídky, nicméně ve svém důsledku také naznačil, že je zcela nevhodné řešit spory o práva k doménovému jménu v rámci zákona o rozhodčím řízení (a to i vzhledem k ochraně spotřebitele, jako jedné ze smluvních stran). Toto rozhodnutí motivovalo CZ.NIC (jakožto správce doménových jmen .cz) k návrhu zcela nových pravidel pro rozhodování takových sporů.³⁶ Pravidla nejsou dokončena, nicméně je z nich patrné, že pro rozhodování sporů bude zvolena nezávazná forma online řešení sporů,³⁷ respektive rozhodnutí bude smluvně závazné mezi stranami tak, jako je tomu například v případě rozhodování sporů o domény nejvyššího řádu v rámci Uniform Domain - Name Dispute - Resolution Policy.³⁸

Výše uvedené naznačilo nejen potenciál nezávazného rozhodování sporu, ale rovněž i příklon k využívání této metody ODR z důvodu jednoduchosti řešení zaručující ale stále dostatečně kvalitní rozhodování specifických sporů.

³⁵ § 13 - § 24. Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a změně některých zákonů.

³⁶ Tato pravidla byla poprvé prezentována na konferenci České právo informačních technologií. HOSTAŠ, Petr. Nový postup řešení sporů z domény .cz. České právo informačních technologií. Brno, 11. 9. – 12. 9. 2014.

³⁷ Návrh se tak rovněž zcela vyhýbá pojmům, které používá zákon o rozhodčím řízení, tedy například místo „rozhodce“ používá pojem „odborník“ atp.

³⁸ Uniform Domain - Name Dispute - Resolution Policy. [online]. [cit. 2014-12-11]. Dostupné z: <<https://www.icann.org/resources/pages/udrp-2012-02-25-en>>.

4. ZÁVĚR

Článek nastiňuje základní aspekty související s nezávaznými formami online mimosoudního rozhodování sporů. Na konkrétních systémech ukazuje potenciál takového řešení, ale rovněž některá jeho úskalí. Základní otázkou v současnosti však zůstává, jestli vznik privátních systémů rozhodujících spory nezávisle na státní moci je vhodným řešením a naopak jestli by se stát v budoucnu neměl snažit poskytnout takové řešení, které by nabízelo efektivní rozhodování i takovýchto sporů. Právě závislost na privátních mechanismech je nebezpečná, v současné době však pravděpodobně jediná možná, pokud chceme dosáhnout možnosti spory nízké hodnoty řešit.³⁹ Uvedené tři příklady systémů poskytujících ODR služby nastínily potenciál a široké možnosti mimosoudního řešení sporů online.⁴⁰ Stále se zvyšující využívání internetu a moderních technologií požaduje, aby uživatelé měli důvěru v jejich užívání, což úzce souvisí s tím, že by se měli v tomto prostředí chovat „slušně“. A právě ODR dokáže poskytnout funkční nástroje, které jsou schopny tento fakt zajistit. Je třeba ale dodat, že se vždy rozhoduje jen o zaplacení částky (v případě, že je předmětem sporu). Odpovědnost za škodu není předmětem rozhodování ODR. ODR eBay a Cybersettle prezentují již zaběhlé poskytovatele rozhodování online. Pro řešení daných sporů jsou navrženy na základě dlouhodobých zkušeností. Youstice se na místo toho nachází stále ve fázi vývoje a ve fázi zkoumání možností trhu (jak velký zájem o tuto službu je). Nabízí ale komplexní řešení, které není omezeno pouze na konkrétního obchodníka, ale poskytuje řešení univerzální. Youstice možnosti rozhodování sporů online posunul o další krok k automatizaci a zefektivnění řešení. Jeho vývoj, stejně tak jako vývoj dalších systémů tak bude velmi zajímavé sledovat i se zřetelem na další zjednodušování řešení sporů.

³⁹ O tom více: POLČÁK, Radim. *Internet a proměny práva*. 1. vyd. Praha: Auditorium, 2012. S. 265-270. Edice Téma. ISBN 978-80-87284

⁴⁰ Jak je vidět z daných příkladů, prostřednictvím ODR lze řešit téměř jakékoli spory. Ve světě dokonce úspěšně fungují poskytovatelé, které řeší spory při rozvodu (respektive se jim snaží předcházet a řešit vše domluvou). Tento způsob řešení lze shledat jistě jako velmi zajímavý, protože strany se mezi sebou nedostanou tak snadno do konfliktu, jako by tomu bylo při osobním setkání.

Zkušenosti vybraných poskytovatelů ukázaly potenciál nezávazných forem online rozhodování sporů. Zásadní výhodou i nevýhodou zároveň je neformální rozhodovací proces. Výše popsané systémy ale rovněž ukázaly, že v rámci nezávazného rozhodování nemusí být řešeny jen spory o nízké částky. Podstatným prvkem pro takové rozhodování je zejména jednoduchost sporu.⁴¹ Tento článek nastiňuje základní aspekty nezávazného online rozhodování sporů, které budou podrobeny dalšímu zkoumání.

5. POUŽITÁ LITERATURA

5.1 PRÁVNÍ PŘEDPISY

[1] Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích. Úřední věstník Evropské unie L 199/1, 21. 07. 2007.

[2] Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line). Úřední věstník Evropské unie L 165/1, 18. 06. 2013.

[3] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů). Úřední věstník Evropské unie L 165/63, 18. 06. 2013.

[4] Vyhláška č. 74/1959 Sb. ministra zahraničních věcí ze dne 6. listopadu 1959 o Úmluvě o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů, částka: 35/1959.

[5] Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a změně některých zákonů.

[6] Zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů

5.2 ZPRÁVY, PRAVIDLA

[7] Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions [online]. United Nations Commission on International Trade Law. Working Group III (Online Dispute Resolution). Twenty second session. Vienna, 13 - 17 December 2010. A/CN.9/WG.III/WP.105. [cit. 2014-12-11]. Dostupné z: <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V10/574/10/PDF/V1057410.pdf?OpenElement>> .

⁴¹ To ukázala např. možnost řešení sporů v případě koupě automobilu na eBay nebo rozhodování vysokých částek v rámci systémem CyberSettle.

[8] Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules: Track I. [online]. Working Group III (Online Dispute Resolution). Thirtieth session. Vienna, 20 - 24 October 2014 A/CN.9/WG.III/WP.131 [cit. 2014-10-23]. Dostupné z: <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V14/051/98/PDF/V1405198.pdf?OpenElement>> .

[9] Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy. [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <<https://www.icann.org/resources/pages/udrp-2012-02-25-en>> .

5.3 MONOGRAFIE

[10] HÖRNLE, Julia. *Cross – border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009. 320 s. ISBN 9780521896207.

[11] LODDER, Arno R., ZELEZNIKOW, John. *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*. Cambridge: Cambridge University Press, 2010. 218 s. ISBN 9780521515429.

[12] POLČÁK, Radim. *Internet a proměny práva*. 1. vyd. Praha: Auditorium, 2012. 388 s. edité Téma. ISBN 978-80-87284-22-3.

[13] ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3. vyd. Praha: ASPI, Woltes Kluwer. 2013. 400 s. ISBN 9788074780042.

[14] TODD, Paul. *E – commerce law*. Oxon: Routledge – Cavendish. 2005. 300 s. ISBN 9781859419427.

5.4 PERIODIKA

[15] HÖRNLE, Julia. Encouraging online alternative dispute resolution (ADR) in the EU and beyond. *The European Law Review*. Vol. 2. 2013. s. 187 – 208. ISSN 0307-5400.

[16] LOUTOCKÝ, Pavel. Slabiny a silné stránky on-line rozhodčího řízení se zaměřením na B2B transakce. *Revue pro právo a technologie*, Masarykova univerzita, 2012, roč. 3, č. 6, s. 76-111. ISSN 1804-5383.

[17] WEISS, Russell. Some Economic Musings on Cybersettle. *The University of Toledo Law Review*. Vol. 38. 2006. s. 89 – 101. ISSN 0042-0190.

5.5 PŘEDNÁŠKY

[18] HOSTAŠ, Petr. Nový postup řešení sporů z domény .cz. *České právo informačních technologií*. Brno, 11. 9. – 12. 9. 2014.

5.6 INTERNETOVÉ ZDROJE

[19] EILERMAN, Dale. *Win / Win Solutions - The Role of Collaboration in Resolving Problems*. *Mediate.com* [online]. Změněno leden 2007. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <<http://www.mediate.com/articles/eilermanD8.cfm>> .

- [20] HENRIK, Jaap Van den, DIMOV, Daniel V. *Can the eBay's Community Review Forum fairly resolve disputes?* [online databáze]. Proceedings of the 23rd Benelux Conference on Artificial Intelligence, Vol. 4, pp. 263-272, November 2011 [cit. 2014-12-12]. Dostupné z: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1955505.
- [21] List of patents. CyberSettle Holdings, Inc. [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: http://cybersettle.com/images/downloads/Cybersettle_Patent_List_Feb_2013.pdf.
- [22] ECC-Net European Small Claims Procedure Report, September 2012. [online]. [cit. 2014-10-22]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/small_claims_210992012_en.pdf.
- [23] Modria. [online]. [cit. 2014-10-14]. Dostupné z: www.modria.com.
- [24] E-commerce statistics. [online]. [cit. 2014-10-22]. Dostupné z: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/E-commerce_statistics.
- [25] Resolution Center. [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <http://resolutioncenter.ebay.com/>.
- [26] Vehicle purchase protection. [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: <http://pages.motors.ebay.com/buy/purchase-protection/>.
- [27] About us. CyberSettle. [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <http://www.cybersettle.com/about-us>.
- [28] Youstice module. [online]. [cit. 2014-10-30]. Dostupné z: <http://addons.prestashop.com/en/administration-tools-prestashop-modules/17727-yousticeresolutionsystem.html>.