



Pavel Loutocký

**Mohamed S. Abdel Wahab, Ethan Katsch  
a Daniel Rainey: *Online Dispute Resolution:  
Theory and Practice. A Treatise on Technology  
and Dispute Resolution***

The Hague: Eleven International Publishing. 2012. 571 s.  
ISBN 9789490947255

Jednou ze zásadních vlastností moderních komunikačních technologií a zejména internetu je velmi snadná a rychlá výměna téměř jakýchkoli informací. A oblastí, která je uživateli internetu stále více využívána, je elektronické obchodování. To je dlouhodobě největší a nejrychleji se rozvíjející oblastí trhu na světě. Nabízí online spotřebitelům obrovský výběr produktů a služeb s enormní zákaznickou základnou. S rostoucím využíváním elektronického obchodování ale potenciálně roste rovněž počet možných sporů, které z něj vznikají.

Jak ale postupovat v případě řešení sporů takto vzniklých? Je nutno konstatovat, že tradiční soudní mechanismy v současnosti absolutně nejsou schopny nabídnout odpovídající řešení elektronických sporů týkajících se především věci či služeb nízké hodnoty. To ale neznamená, že by takové spory měly být ignorovány.

Adekvátní řešení poskytuje tzv. online mimosoudní řešení sporů (*Online Dispute Resolution*, ODR). ODR se postupně vyvinulo jako kombinace „klasického“ mimosoudního řešení sporů a moderních informačních a komunikačních technologií. Ve výsledku ale vznikají zcela nové možnosti, jak spor řešit, a to nejen prostřednictvím textové či audio–vizuální komunikace, ale zejména prostřednictvím speciálně navrženého softwaru, který při řešení sporu stranám asistuje, průběžně spory analyzuje a případně se učí, jak rozhodování co nejvíce zefektivnit. Spor je tak ve valné většině případů vyřešen ještě před tím, než by jej musela posuzovat třetí nezávislá osoba (mediátor). Uvádí se přibližně 80% úspěšnost vyřešení sporu pouhým umožněním komunikace mezi stranami bez zásahu třetí osoby.

O problematice a možnostech mimosoudního řešení sporů se v odborných kruzích diskutuje přibližně od přelomu tisíciletí. Ucelených monografií k tomuto tématu ale nebylo vydáno mnoho.<sup>1</sup> Z toho důvodu lze knihu *Online Dispute Resolution: Theory and Practice* s podtitulem *A Treatise on Technology and Dispute Resolution* jen přivítat. Publikace je sbírkou esejů, které

---

*Sociální studia*. Katedra sociologie FSS MU, 2/2015. S. 141–143. ISSN 1214-813X.

<sup>1</sup> Z nejzásadnějších lze zmínit snad jen následujících pět monografií: Julia Hörnlé – *Cross-border Internet Dispute Resolution* (Cambridge University Press, 2009), Ethan Katsch a Janet Rifkin – *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (Jossey-Bass, 2001), Gabrielle Kaufmann-Kohler a Thomas Schultz – *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice* (Kluwer Law International, 2004), Arno Lodder a John Zeleznikow – *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology* (Cambridge University Press, 2010),

zdařile dokumentují, v jaké fázi se online mimosoudní řešení sporů aktuálně nachází. Autory a editory jednotlivých kapitol, kterých je v publikaci dvacet čtyři, jsou přední světoví odborníci zabývající se ODR. Nejsou jimi však jen právníci, ale rovněž informatici či sociologové.

První část knihy je detailně zaměřena na otázky online řešení sporů, jeho budoucnost, teorii a vztahy ke klasickému pojetí řešení sporů. Jednotlivé kapitoly první části jsou tak zaměřeny nejen na design systému poskytujícího ODR, ale rovněž na až utopické úvahy týkající se vývoje umělé inteligence v této oblasti, využívání smartphones, zabezpečení systému či možnost ohodnotit uživatele a poskytovatele ODR a ovlivnit tak jejich reputaci. V závěru první části se publikace věnuje využitelnosti ODR u soudů či obecně u všech státních orgánů.

Velmi zajímavou studii zabývající se možnostmi softwaru při asistování rozhodování sporu nabízí kapitola *Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution*. Lodder a Zeleznikow navrhuje unikátní proces, který není jen klasickým modelem mimosoudního rozhodování sporů využívajícím online prostředí. Ve své studii stanovují jednotlivé možné scénáře, které nastanou v případě, kdy nedojde k rozhodnutí sporu. Pro ještě nevyřešené otázky pak navrhovaný systém nabídne analýzu rozhodnutí a možnosti odškodnění. Pokud se těmito nástroji nepodaří strany dostatečně motivovat a některé otázky sporu vyřešit, účastníci se vždy mohou vrátit ke klasičtějším metodám včetně využití účasti mediátora. Vždy lze ale konstatovat, že strany své požadavky oproti původnímu očekávání snižují a rozhodnutí sporu tak bude snáze dosažitelné. Pro účastníky sporu může být jistým zklamáním to, že jejich spor řeší „jen“ algoritmus. Přehnaný optimismus není na místě, protože strany nemají možnost využít zkušeností třetí osoby alespoň v počátečních fázích rozhodování. Bez ohledu na to, jak může být automatizované rozhodování pro strany efektivní či úspěšné, je nutno počítat s tím, že ne všechno rozhodování může být ponecháno počítačům.

V druhé části je publikace zaměřena zejména na online řešení sporů v mezinárodním kontextu. Každá z kapitol se věnuje specifické situaci na vybraném kontinentu a ve svém celku pokrývá kromě jižní Ameriky celý svět.

Dalšímu rozšíření ODR jako hlavního nástroje pro řešení online sporů nízké hodnoty však brání především problematická vymahatelnost dohod uzavřených prostřednictvím ODR u vnitrostátních soudů. Neméně podstatným problémem je pak nedostatečná důvěra širší veřejnosti v dostupné systémy. Kapitola nazvaná *ODR and Online Reputation Systems* vyzdvihuje výhody systému hodnocení uživatelů a dokáže určitě neduhy ODR částečně eliminovat. Rule a Singh říkají, že „negativní hodnocení v reputačních systémech obvykle pocházejí z interakcí, které nějakým způsobem selhaly“. Je ale nutné vytknout přehnané nadšení z hodnotících systémů jako spolehlivých a spravedlivých, protože ne vždy je daná situace uživatelem hodnocena objektivně. Uživatelé obecně raději šíří zprávy (a hodnocení) negativní než pozitivní. Nelze ale pochybovat o tom, že vztah mezi ODR a hodnotícími systémy je těsný, protože úspěšnost řešení sporu mimosoudně a vlastní pověst je úzce spjata s konkrétním uživatelem.

S neustále se zvyšujícím využíváním informačních technologií po celém světě a pokračující krizí v přístupu ke spravedlnosti je zřejmé, že možnost řešit spory online bude i nadále

růst, i když mnoho „tradičně smýšlejících“ právníků, ale i odborníků či samotných uživatelů zůstává skeptických. Devanesan a Aresty v kapitole *ODR and Justice – An Evaluation of Online Dispute Resolution's Interplay with Traditional Theories of Justice* právě onen skepticismus konfrontují s nutnou evolucí tradičních právních teorií. Říkají, že stále se zvyšující interakce v kyberprostoru vyžaduje, aby bylo zajištěno nejen to, že se uživatelé budou v tomto prostředí k sobě vzájemně chovat slušně, ale také to, že v něj budou mít i nadále víru a budou se chtít v tomto světě pohybovat, obchodovat. Analyzují interakci mezi tradičními pojmy spravedlnosti s oblastmi, v nichž ODR prokázalo svou využitelnost. Pokládají si rovněž otázku, jestli jsou tradiční představy o spravedlnosti relevantní pro současné online interakce mezi jednotlivci či podniky. Na konci představují vlastní zamýšlená pravidla aplikovatelná na oblast ODR: transparentnost, nezávislost, nestrannost, efektivita, spravedlnost a integrita, pružnost a cenová dostupnost.

Kniha není důležitá jen jako přehled teorie a praxe v oblasti ODR. Na jednom místě přináší dosud nekomplexnější informace a čtenáři poskytuje aktuální přehled, ale rovněž nábídá dalšího vývoje. Kniha by tak neměla ujít pozornosti nikomu, kdo se zajímá o rozvoj problematiky řešení sporů a jeho budoucnost ve společnosti.

Publikaci lze ale obecně vytknout částečnou roztržitost jednotlivých kapitol; kniha je souborem esejí, a nikoli ucelenou monografií. Nelze ale v tomto nezmínit jistou obecnou paralelu s oblastí ODR, kdy právě ona roztržitost je v současné době typická a nastiňuje celkový stav úpravy (nejen úpravy legislativní, ale rovněž úpravy pravidel soukromých poskytovatelů).

Tato kniha, doufejme, iniciuje zájem autorit o ODR, které by měly odhalit potenciál ve spojení práva, technologie a mimosoudního řešení sporů. Takového potenciálu využívá například Evropská unie, která nabízí možnost řešení online sporů vyplývajících z online prodeje nebo smluv o poskytování služeb mezi spotřebiteli v EU a obchodníky v EU.<sup>2</sup> Také Komise Organizace spojených národů pro mezinárodní obchodní právo (United Nations Commission on International Trade Law) projevila snahu poskytnout vzorová pravidla, která by měla sjednotit zatím globálně nijak neregulovaný vývoj ODR.

---

<sup>2</sup> 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. 6. 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. 6. 2013.