

Univerzita Karlova  
Právnická fakulta



Jan Krejčí

## **Online řešení sporů**

**Diplomová práce**

Vedoucí diplomové práce: prof. JUDr. Květoslav Růžička, CSc.

Katedra obchodního práva

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 12. 6. 2017

Prohlašuji, že předloženou diplomovou práci jsem vypracoval samostatně a že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 12. 6. 2017

---

Jan Krejčí

## **Poděkování**

Na tomto místě bych velmi rád poděkoval prof. JUDr. Květoslavu Růžičkovi, CSc. za vedení při zpracování diplomové práce, za jeho trpělivost a podnětné připomínky.

## Obsah

Seznam zkratk	0
Úvod	1
1. Definice Online řešení sporů	3
1.1. Charakteristika ODR	3
1.2. Stručná historie ODR	10
1.3. Mechanismy řešení sporů ODR	14
1.3.1. Online mediace	15
1.3.2. Online rozhodčí řízení	16
1.3.3. Asistovaná negociace	16
1.3.4. Automatizovaná negociace	17
2. Online řešení sporů v České republice	19
2.1. Právní úprava rozhodčího řízení	19
2.2. Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR	20
2.3. Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line	21
2.4. Zbytková právní úprava ODR	23
3. Doménové spory a jejich řešení pomocí ODR	25
3.1. Charakteristika doménových sporů ve světě	26
3.2. Charakteristika doménových sporů v EU	28
3.3. Charakteristika doménových sporů v ČR	30
4. Aktuální vývoj právní úpravy ODR v Evropské unii	32
4.1. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013	33
4.2. Platforma pro řešení sporů online	35
4.3. Charakteristika aktuálního stavu v ČR	36
4.4. Další nařízení či směrnice týkající se řešení sporů online	37
5. Charakteristika ODR v rámci činnosti OSN	40
5.1. Historie UNCITRALU	40
5.2. Charakteristika III. pracovní skupiny UNCITRALU	44
5.3. Výsledek činnosti III. pracovní skupiny UNCITRALU	46
6. Charakteristika globálních poskytovatelů ODR	50
6.1. CyberSettle	50
6.2. SquareTrade	51
6.3. SmartSettle	51
6.4. eBay	52

6.5. Paypal.....	53
6.6. Money Claim Online.....	53
7. Aktuální výzvy a problémy pro ODR.....	55
7.1. Platnost rozhodčí a jiné smlouvy uzavřené online.....	55
7.2. Uznání a výkon sporu vyřešeného pomocí ODR.....	59
Závěr .....	61
Seznam použité literatury .....	63
Resumé.....	71
Klíčová slova / Key Words.....	73

## Seznam zkratek

ABA – Americká advokátní komora (angl. American Bar Association)

ADR – Mimosoudní řešení sporů (angl. Alternative Dispute Resolution)

ccTLD – národní doména nejvyšší úrovně (angl. Country code top-level domain)

EU – Evropská unie (angl. European Union)

gTLDs – generické domény nejvyššího řádu (angl. Generic top-level domains)

ICANN – Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers)

ICT – Informační a komunikační technologie (angl. Information and Communications Technology)

Newyorská úmluva – Úmluva o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů (angl. Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards)

ODR – Online rozhodčí řízení (angl. Online Dispute Resolution)

OSN – Organizace spojených národů (angl. United Nations)

UDRP – Jednotné zásady řešení sporů týkajících se doménových jmen (angl. Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy)

UNCITRAL – Komise OSN pro právo mezinárodního obchodu (angl. The United Nations Commission on International Trade Law)

Vídeňská úmluva – Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (angl. United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods)

WIPO – Světová organizace duševního vlastnictví (angl. World Intellectual Property Organization)

Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR – Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky

Nařízení ODR – 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

Poskytovatelé ODR – Poskytovatelé Online řešení sporů (angl. Online Dispute Resolution Providers)

Platforma ODR – Platforma pro řešení sporů on-line (angl. Online Dispute Resolution platform)

# Úvod

V dnešní době, tzn. „informační společnosti“,<sup>1</sup> je použití informačních a komunikačních technologií, internetu a jeho uplatnění napříč všemi oblastmi společenského života v dennodenním měřítku zcela všední. Můžeme sledovat tendence, kdy zákonodárci navrhují právní úpravu s cílem uzákonit právo na přístup k internetu pro každého a dokonce na půdě Organizace spojených národů prosazují, aby právo na přístup k internetu bylo součástí Všeobecné deklarace lidských práv.<sup>2</sup> - Zejména za účelem podpory základních lidských práv a svobod, a to svobody projevu a svobodného přístupu k informacím.

V případě denního užití informačních a komunikačních technologií a internetu velkou částí světové populace je logické, že dochází k enormnímu množství sporů,<sup>3</sup> které vznikají v důsledku užití internetu. Informační a komunikační technologie by proto mohla sloužit pro efektivní nalezení východisek v řešení takových sporů.

Cílem předložené práce je kriticky zhodnotit a podat celkovou charakteristiku aktuálního vývoje v právní oblasti online řešení sporů, a zároveň nastínit možné problémy při použití online řešení sporů dnešní společností.

Autor si klade za cíl obsáhnout právní úpravu online řešení sporů na úrovni mezinárodní, se zaměřením na současný vývoj a trendy v této oblasti, zejména s ohledem na vývoj legislativních iniciativ na úrovni Evropské unie (blíže viz třetí kapitola). V předložené práci dále autor zkoumá činnost Komise OSN pro právo

---

<sup>1</sup> Viz ZLATUŠKA, Jiří. Informační společnost. Zpravodaj ÚVT MU. ISSN 1212-0901, 1998, roč. VIII, č. 4, s. 1-6.

<sup>2</sup> „Affirms that the same rights that people have offline must also be protected online, in particular freedom of expression, which is applicable regardless of frontiers and through any media of one's choice, in accordance with articles 19 of the Universal Declaration of Human Rights and the International Covenant on Civil and Political Rights;“ Human Rights Council resolution 32/13, The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet., A/HRC/32/L.20. [online]. [cit. 31. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/G16/131/89/PDF/G1613189.pdf?OpenElement>

<sup>3</sup> „Virtuální prostředí umožňuje téměř neomezené sdílení informací a projevů duševní povahy. S tímto vývojem ovšem také roste počet přeshraničních sporů.“ ROZEHNALOVÁ, Naděžda. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 9788074780042, s. 433.

mezinárodního obchodu, konkrétně její výsledky v rámci třetí pracovní skupiny (blíže viz pátou kapitolu).

Autor dále zkoumá, zdali lze ODR řízení legálně provádět v České republice (blíže viz druhou kapitolu). Předložená práce se rovněž zabývá charakteristikou doménových sporů, kterým bude věnován prostor v kapitole třetí.

Práce vychází z metod vytváření odborného juristického textu pomocí metody komparativní, deskriptivní, analýzy a syntézy. Částečně byl také použit historizující pohled. V závěru práce se nachází nastínění aktuálních problémů, zhodnocení celkové situace a formulace vlastních závěrů autora.



# 1. Definice Online řešení sporů

## 1.1. Charakteristika ODR

Pro definici online řešení sporů (angl. Online Dispute Resolution, dále jen „ODR“) je nutné uchopit ODR ve vztahu k mimosoudnímu řešení sporů (angl. *Alternative Dispute Resolution*, dále jen „ADR“), jelikož ODR se dá považovat za obdobu klasického ADR. ODR se vyvinulo postupně jako kombinace metod řešení sporů pomocí ADR a použití moderních online technologií, pro které byly tradiční metody řešení sporů nedostačující nebo nedostupné.<sup>4</sup> Pro ODR je tedy typické využití technologie, zejména pro usnadnění nalezení řešení mezi stranami sporu a využití metod ADR, především za účelem snížení nákladů na řešení sporu.

S rozšířením a vývojem ODR úzce souvisí rozvoj informačních a komunikačních technologií (angl. *Information and Communications Technology*, dále jen „ICT“), kdy „využití ICT ve vztahu ke všem formám řešení sporů ODR, se masivně rozvinulo zejména během posledního desetiletí“.<sup>5</sup> Jedná se tudíž o relativně nový fenomén v oblasti řešení sporů a můžeme předpokládat jeho další rozvoj, zejména v souvislosti s rozšířením použití moderních technologií v životě každého člověka, spojený především s „komercializací internetu“.<sup>6</sup>

V současné době internet používá kolem 47 % světové populace.<sup>7</sup> Pro srovnání, v roce 1997 používalo internet jen 2 % světové populace.<sup>8</sup> Nárůst v rámci dvaceti let je enormní a někteří autoři hovoří přímo o tzv. třetí průmyslové revoluci, proto je nejprve

---

<sup>4</sup> KATSH, M. Ethan. a Janet. RIFKIN. Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, c2001. ISBN 978-0787956769, s. 9.

<sup>5</sup> „The use of information and communication technology (ICT), in relation to all forms of dispute resolution, has developed massively over the last decade.“ BLAKE, Susan, Julie BROWNE a Stuart. SIME. *A practical approach to alternative dispute resolution*. Second edition, 2012. ISBN 978-0-19-964498-8, s. 67.

<sup>6</sup> ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Mezinárodní právo soukromé Evropské unie: (Nařízení Řím I, Nařízení Řím II, Nařízení Brusel I)*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 978-80-7478-016-5, s. 412.

<sup>7</sup> International Telecommunication Union, ICT Facts & Figures 2016 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>

<sup>8</sup> International Telecommunication Union, Internet users per 100 inhabitants 1997 to 2007 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/ict/>

nutné definovat základní vlastnosti internetu, jelikož samotný internet je pro globální využití ICT a ODR velmi podstatný.

Charakteristické znaky a vlastnosti internetu ve své publikaci uvádí Rozehnalová:

- a) *„Jedná se o prostor neomezený státními hranicemi (v tradičním slova smyslu) a nezávislý na státním území. Internet je tradičně pojímán jako místo bez hranice mezi státy.*
- b) *Umožňuje stálý a univerzální přístup k informacím, které mají schopnost „setrvat“. Je-li informace zveřejněna například na webových stránkách blogu, je v zásadě „nezničitelná“. Tím, že internet používá technický a nehmotný nosič umožňující ukládání velkého množství informací a jejich okamžité šíření na jakékoli místo na zemi, poskytuje jedinečný soubor technik společenské komunikace (spojené věci C-509/09 a C-161/10 eDate Advertising GmbH vs. X a Oliver Martinez a Robert Martinez vs. MGN Limited).*
- c) *Informace jsou okamžitě distribuovány jednotlivcům. Informace se může během krátkého časového okamžiku rozšířit po celém světě. Její původce nemusí vždy předvídat, kam a k jakým uživatelům se dostane, jakým způsobem s ní bude nakládáno a jaké důsledky její zveřejnění může mít.*
- d) *Není prakticky regulovatelný a ovlivnitelný státní mocí (globální povaha internetu ztěžuje účinný jednotný přístup).*
- e) *Neexistuje jediné mocenské centrum a centrální autorita ve smyslu moci výkonné, zákonodárné a soudní (v této souvislosti je však nutné zmínit specifické postavení organizace ICANN).“<sup>9</sup>*

V prvním bodě je tedy obsažen velmi důležitý faktor a to, že internet propojil celý svět bez ohledu na hranice států. Právní systém však funguje přesně naopak. Každý

---

<sup>9</sup> ROZEHNALOVÁ, Naděžda. 2013, op. cit. s. 413.

jednotlivý stát má pro totožné právní instituty odlišnou právní úpravu. Rozehnalová dále uvádí, že internet poskytuje neomezený přístup k informacím, které nejde jednoduše anulovat. Tyto informace se během krátkého okamžiku rozšíří po celém světě a neexistuje na světě mocenská autorita, která by internet mohla regulovat ve smyslu moci zákonodárné, výkonné a soudní.

Pro spotřebitele může být snadné, rychlé a zároveň i finančně výhodné uzavřít použitím internetu a elektronické komunikace např. kupní smlouvu s podnikatelem, který má sídlo svého podnikání na území jiného státu, tedy bez ohledu na hranice mezi jednotlivými státy a jejich autonomní právní úpravou.<sup>10</sup> Navíc spotřebitel si při uzavírání smlouvy pomocí ICT faktu, že není s prodávajícím z totožné země ani nemusí v první chvíli všimnout. To platí zejména v případě, kdy jsou internetové stránky prodávajícího uvedeny ve spotřebitelově rodném jazyce a působí dojmem původu země, která je identická se zemí spotřebitele.

Spotřebitel si ale jistě povšimne odlišností právních úprav v případě bližšího prozkoumání podmínek pro uplatnění práv z reklamace či podání žaloby, jelikož bude povinen zasílat zboží do sídla či provozovny podnikatele, zřízené na území jiného státu, a zejména uplatňovat své práva u příslušných soudů v cizích zemích. Tento problém velmi znesnadňuje nákup zboží pomocí internetu a vyvolává nedůvěru pro obchodování pomocí ICT a elektronické komunikace. Velké množství sporů vzniklých na internetu pak končí jejich vědomým přehlížením, kdy se pro spotřebitele nejeví finančně výhodné trvat na svých právech, zasílat zboží pro reklamaci přes půl světa do cizího státu a v případě nevyřešené reklamace žalovat společnost např. u čínského soudu v Pekingu. Řešení malých sporů, vzniklých na internetu, je pro spotřebitele tradiční soudní cestou

---

<sup>10</sup> „Elektronické obchodování má řadu specifík. Pro spotřebitele je velmi snadné uzavřít smlouvu s podnikatelem, který se nachází na území jiného státu. Na internetu se setkávají, nakupují a obchodují lidé, kteří by se „offline“ nikdy nesečkali, neboť mohou žít v různých zemích. Velmi často samotná identifikace smluvního partnera je velmi obtížná. Spotřebitel offline neuzavírá běžně smlouvy s mezinárodním prvkem. Tyto smlouvy často obsahují i rozhodčí doložku ve prospěch rozhodčí instituce. Jak uvádí například Hörnle, rozhodčí doložky mohou být potenciálně nekalé a spotřebitel si nemusí být automaticky vědom jejich důsledků. Pro další rozvoj elektronického obchodování je proto nutné zajistit spotřebitelům i obchodníkům možnost přístupu ke spravedlnosti a předvídatelné výstupy ze sporů vzniklých online a řešených v rozhodčím řízení.“ KOCINA, Jan a Bohumil POLÁČEK. *Aktuální otázky rozhodčího řízení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011. ISBN 9788073803490, s. 121. Dále také “Díky internet je pro spotřebitele poměrně snadné nakupovat virtuálně po celém světě a vstupovat do právních vztahů s mezinárodním prvkem, což je v offline prostředí mnohem obtížnější” ROZEHNALOVÁ, Naděžda. 2013, op. cit. s. 428.

velmi nákladné, náročné a také zdĺouhavé. Zejména při porovnání s okamžitým uzavřením kupní smlouvy pomocí stránek internetového obchodu podnikatele z místa s přístupem k internetu odkudkoliv na světě. Mnohem vhodnější se jeví řešení sporu pomocí použití ICT a ODR, a dosažení celkového urychlení řízení a zjednodušení zdĺouhavého soudního sporu. Jak někteří autoři poznamenávají, jestliže internet vyvolá určité spory, zdá se být vhodným prostředím pro jejich vypořádání se s nimi.<sup>11</sup>

Komise OSN pro právo mezinárodního obchodu (angl. The United Nations Commission on International Trade Law, dále jen „UNCITRAL“) jde ve svém prohlášení ještě dál, když konstatuje „*Tradiční soudní mechanismy nenabídlly žádné adekvátní řešení pro urovnání přeshraničních elektronických obchodních sporů, a proto řešení takového sporu, umožňující rychlé vymáhání rozhodnutí přeshraničních sporů, by mělo spočívat ve vytvoření globálního online systému pro řešení sporů malé hodnoty, velkých objemů B2B a B2C sporech.*“<sup>12</sup> UNCITRAL navrhuje vytvoření globálního online systému pro řešení přeshraničních elektronických sporů, tedy zefektivnění nalézání spravedlnosti při sporech s malou hodnotou, kdy celkové náklady na řešení sporu mohou často mnohonásobně převýšit celkovou částku hodnoty sporu, což vede k ekonomickým ztrátám pro celou společnost. Při vytvoření globálního online systému pro řešení sporů malé hodnoty by u spotřebitelů stoupla důvěra v obchodování přes Internet, znásobil by se počet mezinárodních transakcí a vzrostl by hrubý domácí produkt zúčastněných států a blahobyt jejich obyvatel. Jelikož logicky, z enormního množství počtu uzavřených transakcí pomocí internetu, nevyhnutelně vede 1 až 3 procenta smluvních vztahů k neplnění, nedorozuměním, problémům a chybám, které

---

<sup>11</sup> HÖRNLE, Julia, „*Online Dispute Resolution – The Emperor’s New Clothes? Benefits and Pitfalls of Online Dispute Resolution and its Application to Commercial Arbitration* [online]. [cit. 3. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/18561-18562-1-PB.pdf>

<sup>12</sup> „*The Commission took note of the commonly shared view expressed during the colloquium that traditional judicial mechanisms for legal recourse did not offer an adequate solution for cross-border electronic commerce disputes, and that the solution (providing a quick resolution and enforcement of disputes across borders) might reside in a global ODR system for small value, high volume B2B and B2C disputes.*” Odstavec 25. Note by the Secretariat. 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. [online]. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V10/574/10/PDF/V1057410.pdf?OpenElement>

musejí být řešeny stranami sporu. Tito většinou nehovoří stejným jazykem a navíc můžou bydlet ještě desítky tisíc kilometrů daleko.<sup>13</sup>

V souvislosti s touto úvahou se vraťme k pokusu o definici ADR, pro následné umožnění charakteristiky pojmu ODR. Vymezení pojmu ADR, zejména vzhledem k jeho obsáhlosti a různorodosti napříč státy a právními systémy, je komplikovanou záležitostí. Pro účel diplomové práce nabízí uspokojivou definici ve své publikaci Rozehnalová, když uvádí, že:

*„Pojem - alternativní způsoby řešení sporů ‘(ADR – ,Alternative Dispute Resolution‘) se vymezuje jako alternativa k formám řešení sporů, kterými stát poskytuje své garance mocí veřejnou (tj. vůči řízení soudnímu i řízení rozhodčímu). Právní teorie i praxe tímto termínem označují způsoby či procesy, které vykazují kumulativně následující znaky:*

- (i) Dobrovolnost stran v podřízení se tomuto způsobu řízení a jednání v rámci něj. Strany si určují osobu, která zprostředkuje jejich jednání, a dobrovolně se jednání podřizují,*
- (ii) Pohyb řízení a jeho účinků mimo přímý dosah právní regulace státu (zahájení, průběh ani ukončení řízení nemají žádné hmotně-právní a procesně-právní účinky, osoby třetí, působící v tomto řízení nemají žádné domcovací a rozhodovací pravomoci).*
- (iii) Výsledek ADR není vydání exekučního titulu. Výsledek je dohoda, smlouva či smír řešící spornou otázku, která ovšem nemají státem přiznanou nebo uznanou povahu exekučního titulu. Ta se ovšem může stát v závislosti na formulaci svého obsahu exekučním titulem v závislosti na podmínkách v konkrétním právním řádu. Na příklad v dosahu českého práva je možné poukázat na listiny v smyslu § 274 písm. c) o.s.ř.“<sup>14</sup>*

---

<sup>13</sup> RULE, Colin. *Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. ISBN 0787957313, s. 4.

<sup>14</sup> LISSE, Luděk. *Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem*. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-874-1, s. 18. A zároveň ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Rozhodčí řízení v mezinárodním i vnitrostátním obchodním styku*. Praha: ASPI, 2002. ISBN 80-86395-41-3, s.13.

Klíčový atribut pro ADR je dobrovolnost stran k zahájení řešení sporu, zároveň také pružnost celého řízení a stanovení pravidel v rádech rozhodčích soudů, tedy neaplikování rigidních procesních zákonných předpisů. Dále je podstatný výsledek ADR, tedy rozhodčí nález, smlouva, smír nebo dohoda, která není obecně závazná. Záleží proto na konkrétním právním řádu daného státu, zdali výsledku řešení sporu přizná závaznost a vymahatelnost, popřípadě zdali může být vymáhán i za hranicemi původního státu. K charakteristice ADR dále můžeme uvést, že se jedná o smluvní vztah mezi stranami sporu a osobami provádějícími ADR. Nejedná se o výkon státní veřejné moci a řízení je většinou prováděno jedním nebo více rozhodci či mediátory, tedy vybranými činiteli, kteří jsou předem určeni stranami sporu nebo poskytovatelem služeb ADR.

V souvislosti s poskytnutou definicí ADR si nyní pokusme vymežit termín online řešení sporů neboli také ODR, pojem nacházející se v názvu diplomové práce. ODR je někdy také označováno jako online ADR (ang. Online ADR, zkratkou oADR) či elektronické ADR (angl. Electronic ADR, zkratkou eADR), případně internetové řešení sporů (angl. Internet Dispute Resolution, zkratkou iDR). Termín ODR se však považuje jako nejpoužívanější a zahrnuje pod sebe všechny zmiňované zkratky. Definovat pojem ODR se snažili delegáti UNCITRALU, když uvedli: „*Online řešení sporů, neboli také ODR je mechanismus pro řešení sporů s využitím elektronických komunikací a jiných informačních a komunikačních technologií. Tento proces může být proveden rozdílně různými správci procesu, a může se vyvíjet v průběhu času.*”<sup>15</sup>

Dle UNCITRALU se jedná o proces, který používá ICT a elektronickou komunikaci pro dosažení výsledku sporu a tento mechanismus se může měnit v průběhu času. J. Hörnle k pojmu ODR konstatuje, že se jedná o komplexní název pro metody řešící spory mimosoudní cestou za použití forem ICT, zejména internetových aplikací.<sup>16</sup> Formulace je tedy podobná s definicí poskytnutou UNCITRALEM. Hörnle však

---

<sup>15</sup> „*Online dispute resolution, or “ODR”, is a “mechanism for resolving disputes through the use of electronic communications and other information and communication technology”. The process may be implemented differently by different administrators of the process, and may evolve over time.*” Odstavec 5. Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions [online]. United Nations Commission on International Trade Law. Working Group III (Online Dispute Resolution). Thirty-third session New York, 29 February-4 March 2016. A/CN.9/WG.III/WP.140. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V15/089/59/PDF/V1508959.pdf?OpenElement>

<sup>16</sup> HÖRNLE, Julia. *Cross-border internet dispute resolution*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009. ISBN 978-0-521-89620-7, s. 75.

vymezuje použití ODR jen pro mimosoudní řešení sporů, dalo by se namítat, že i spory, které budou řešeny soudní cestou, můžou být řešeny s pomocí ICT a můžou být označovány za ODR.

Definovat pojem ODR se pokusil i významný český autor zabývající se právem ICT, R. Polčák, když vymezil ODR jako „*obecný pojem, který zahrnuje všechny způsoby řešení sporné agendy čistě nebo dominantně za užití informačních a komunikačních technologií*“.<sup>17</sup> Můžeme uzavřít, že při nalézání práva pomocí metod ODR, se použije moderních komunikačních technologií pro vedení sporu. Právě samotné ICT je pro ODR natolik významné, že někteří autoři zastávají názor, že kromě tradičních stran sporu, tedy žalobce, žalovaného a nestranného soudce, do procesu vstupuje ještě ICT jako tzv. „*čtvrtá strana sporu*“.<sup>18</sup>

Nejvhodnější se jeví dle autora práce charakteristika poskytnutá Americkou advokátní komorou (angl. American Bar Association dále jen „ABA“), která v prohlášení týkající se řešení sporů vznikajících při elektronickém obchodě uvádí „*ODR je široký pojem, který zahrnuje mnoho forem alternativního řešení sporů, které obsahují použití internetu, webové stránky, e-mailové komunikace, streamování médií a další informační technologie, jako součástí procesu řešení sporů. Při účasti ODR se strany nemusí setkat tvář v tvář. Mohly by komunikovat výhradně online.*“<sup>19</sup> Pojem ODR je definován ABA velmi obsáhle. Pro podmínky splnění definice ODR postačí užití jakékoliv části ICT společně s běžnými postupy ADR. Tato charakteristika se autorovi práce zdá nejzdařnější, a při následujících úvahách bude pojem ODR vykládán z této perspektivy.

Můžeme shrnout, že ODR využívá metod ADR, kdy ve spojení s moderními ICT nachází možnosti pro zdárné řešení u sporů, které při použití tradiční soudní cesty,

---

<sup>17</sup> POLČÁK, Radim. *Internet a proměny práva*. Praha: Auditorium, 2012. Téma (Auditorium). ISBN 9788087284223, s. 266.

<sup>18</sup> KATSH, M. Ethan. 2001, op. cit. s 9.

<sup>19</sup> „*ODR is a broad term that encompasses many forms of alternative dispute resolution (“ADR”) that incorporate the use of the Internet, websites, email communications, streaming media and other information technology as part of the dispute resolution process. Parties may never meet face to face when participating in ODR. Rather, they might communicate solely online.*”. American Bar Association Task Force on E-Commerce and ADR Executive Summary of Final Recommendations. [online]. Chicago: American Bar Association Task Force on E-Commerce and ADR, s. 1. [cit. 4. března 2017].

Dostupné

zde:

<http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/FinalReport102802.authcheckdam.pdf>

nemají východisko efektivního nalezení výsledku sporu. Použití metod ODR je vhodné zejména při řešení sporů drobné hodnoty<sup>20</sup> a u sporů velkého počtu shodného obsahu, kdy má ICT ambice nahradit jednodušší práci soudce, mediátora či rozhodce a podílet se na zdárném nalezení řešení celého sporu.

Myšlenka ICT, při použití v procesu ODR, jako tzv. „čtvrté strany sporu“ byla poprvé představena v roce 2001 v knize Online Dispute Resolution, publikované autory E. Katschem a J. Rifkinovou. Kromě dvou obligatorních účastníků sporu autoři označují neutrálního rozhodce jako tzv. „třetí stranu sporu“ a navíc ICT jako tzv. „čtvrtou stranu sporu“. Tato formulace naznačuje podstatnou roli, kterou autoři ICT přisuzují a použitá technologie nemá jen napodobovat osobní setkání např. pomocí internetové telefonie (angl. Voice over Internet Protocol) nebo fungovat jako nástroj pomoci vedení procesu třetí straně např. podporou třídění informací, analýzou sporu, sledováním komunikace, ale má třetí stranu v řízení ODR kompletně nahradit a převzít vedoucí úlohu při řešení sporu.<sup>21</sup>

ODR může být použito pro řešení sporů vzniklých z elektronického obchodu, ale také pro spory vyplývající z prostředí mimo Internet a ICT, takzvaných „offline“ sporů.

Řešení sporu pomocí ODR metod nabízí takzvaní „poskytovatelé online řešení sporů“ (angl. Online Dispute Resolution Providers, dále jen „poskytovatelé ODR“). Charakteristika nejvýznamnějších globálních poskytovatelů ODR bude uvedena v kapitole šesté této práce. Poskytovatelé ODR můžeme rozdělit na komerční poskytovatele, státní instituce a polostátní subjekty.

## 1.2. Stručná historie ODR

Jak již bylo uvedeno, metody řešení sporů pomocí ODR vycházejí z metod řešení sporů ADR. Historie ADR se dá sledovat až do období starověku a Římské říše, nicméně písemné stopy pocházejí ze 14. a 15. století. Tehdy v Anglii soukromí soudci

---

<sup>20</sup> Např. NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích, uvádí částku hodnotu nároku do 2 000 EUR. [online]. [cit. 13. května 2017] Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R0861&qid=1495405305527&from=CS>

<sup>21</sup> KATSH, M. Ethan. 2001, op. cit. s 9.



jmenování králem – arbitři - rozhodovali spory typické pro středověk, tedy zejména spory o pozemky a půdu mezi sousedícími lordy a spory o to, který rolník může hospodařit na kterém poli.<sup>22</sup>

Jak Rule uvádí, na počátku 20. století byla mezinárodní arbitráž považována za pravděpodobný základ nového světového řádu. Ve své podpoře mezinárodní organizaci Společnosti národů (angl. League of Nations) a nového mezinárodního uspořádání světa po první světové válce, prezident Spojených států amerických Woodrow Wilson hovoří o „otevřených mírových dohodách“, jako základu pro světovou společnost, která překročila anarchii mezinárodních vztahů. V tomto období byla založena řada významných ADR organizací. Za zmínku stojí rok 1923 a vytvoření Mezinárodního rozhodčího soudu u Mezinárodní obchodní komory (angl. International Chamber of Commerce) dále také rok 1926, kdy byla založena Americká arbitrážní asociace (angl. American Arbitration Association). Významný pro ADR byl i rok 1958, kdy byla podepsána Úmluva o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů (angl. Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards, dále jen „Newyorská úmluva“).<sup>23</sup> K rozšíření ADR metod řešení sporů docházelo zejména v sedmdesátých letech 20. století, kdy byly metody ADR používány pro řešení sporů týkajících se pracovních poměrů, a i v ostatních odvětvích.<sup>24</sup>

Rozmach ADR můžeme sledovat v osmdesátých a devadesátých letech 20. století, jelikož si větší množství odborníků po celém světě a především ve Spojených státech amerických začalo uvědomovat, že metody řešení sporů prostřednictvím běžného soudního systému jsou příliš nákladné, zdlouhavé a neefektivní. Začátkem devadesátých let dvacátého století se koná množství konferencí týkající se ADR a ABA potvrzuje význam ADR vznikem ADR sekce v roce 1993, která se řadí mezi nejrychleji rostoucí sekce v počtu členů ABA.<sup>25</sup> Posun ve vnímání ADR, jako účelné možnosti pro

---

<sup>22</sup> RULE, Colin. 2002. op. cit. s 14.

<sup>23</sup> Vyhlášena pod č. 74/1959 Sb. ze dne 6. listopadu 1959 o Úmluvě o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů (NEWYORSKÁ ÚMLUVA) [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>24</sup> RULE, Colin. 2002. op. cit. s 14, 15.

<sup>25</sup> RULE, Colin. 2002. op. cit. s. 16.

vyřešení sporu, můžeme sledovat zejména kolem začátku druhého tisíciletí, kdy ADR nabývá velkého vlivu.<sup>26</sup>

Tyto tendence se dají pozorovat i na úrovni Evropské unie. První kroky týkající se rozšíření ADR, zde začaly být podnikány v souvislosti s Vídeňským akčním plánem z roku 1998 a zasedáním Evropské rady v Tampere v roce 1999. Rada ministrů spravedlnosti a vnitra vyzvala Komisi, aby připravila Zelenou knihu o alternativních způsobech řešení sporů v oblasti občanského a obchodního práva. Evropská komise poté v roce 2001 zveřejnila materiál k diskusi o alternativních způsobech řešení sporů, aby následně v roce 2004 zveřejnila návrh směrnice.<sup>27</sup>

Historie samotného ODR úzce souvisí se vznikem internetu a rozvojem ICT, jež je pro ODR zcela zásadní. Vývoj na poli ODR můžeme rozdělit do čtyř historických období.<sup>28</sup>

První období je datováno od samotného počátku vzniku základů internetu, tedy od roku 1969, kdy byla spuštěna experimentální počítačová síť ARPANET (angl. Advanced Research Projects Agency Network), až do období hraničící rokem 1995. První fáze spočívala zejména v odborném řešení sporů v konkrétním kontextu na uzavřených sítích a také v počátečním působení prvních komerčních poskytovatelů internetového připojení. Nicméně vzhledem k tomu, že online prostředí nebylo vnímáno jako možný prostředek k obchodním transakcím, neexistoval skutečný důvod pro potřeby řešení sporů pomocí ODR. Komunikace na internetu byla původně zamýšlena především pro výměnu informací mezi přáteli a spolupracovníky. Jediné konflikty, který mohly vyplynout z tohoto typu interaktivity, byly osobní spory a problémy v pracovních vztazích. Žádný z těchto typů sporů neměl příslib komerčního úspěchu.<sup>29</sup>

Druhé období je datováno od roku 1995 do roku 1998 a je spojeno s rozšířením Internetu, zejména jako prostředku elektronického obchodu. Toto období bývá také označováno jako experimentální fáze, kdy vznikají první poskytovatelé ODR, nabízející

---

<sup>26</sup> Např. Alternative Dispute Resolution Act z roku 1998 rozšířil mechanismy ADR pro celý federální systém okresních soudů v USA.

<sup>27</sup> ROZEHNALOVÁ, Naděžda. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 9788074780042, s. 27.

<sup>28</sup> RULE, Colin. 2002. op. cit. s. 21.

<sup>29</sup> RULE, Colin. 2002. op. cit. s. 27, 28.

soukromé rozhodčí řízení vedené online. Podporovány byly zejména akademickou sférou a neziskovými organizacemi. Mezi ty, které stojí za zmínku, můžeme uvést Virtual Magistrate project, CyberTribunal a Online Ombuds Office. Tyto projekty se pokoušely o první použití kombinace ICT a ODR k vyřešení konfliktu, ať už mediací nebo rozhodčím řízením, nicméně se neseťkaly s širším úspěchem (např. Virtual Magistrate project dostal k řešení jen jeden případ).<sup>30</sup>

Třetí období je fáze od roku 1998 do roku 2002, během níž komerční subjekty, díky značné úspoře nákladů v souvislosti s vedením sporů pomocí ICT, začínaly projevovat zájem o samotné ODR. Vznikaly první významní komerční poskytovatelé ODR systémů jako je například SquareTrade nebo CyberSettle, na což navazují první pokusy o právní úpravy, týkající se regulačních a standardních perspektiv na úrovni vlád jednotlivých států i mezinárodních institucí. Významnou organizací, která zavedla ODR v pozdních devadesátých letech do praxe, byla Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers), když v roce 1999 představila rozhodovací proces „Jednotné zásady pro řešení sporů týkajících se doménových jmen“ (angl. Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy), pomocí něhož od svého vzniku vyřešila tisíce sporů prostřednictvím poskytovatelů napříč celým světem. Této organizaci bude poskytnut prostor v třetí kapitole této diplomové práce. Za zmínku dále stojí vznik společností eBay a Paypal, kterým bude věnován výklad kapitoly šesté této diplomové práce.

Čtvrté období na poli ODR probíhá od roku 2002 do současnosti. Jedná se o etapu institucionalizace ODR pro potřeby veřejného sektoru, dále také rozšíření komerční nabídky služeb ODR a spuštění nových veřejných či soukromých projektů.

---

<sup>30</sup> „Some of the lessons learned from the Virtual Magistrate project were: - ODR providers must conduct outreach to the public and educate them about the existence and benefits of their services. – To be successful, ODR providers must develop mechanisms, such as the promotion of ODR clauses in online contracts, to secure the participation of all parties to a dispute. – Parties will be more likely to use an ODR service if its decision has finality and enforceability. ODR providers, in conjunction with the government and other industry groups, must develop meaningful enforcement mechanisms for their decisions. – The service must provide the user with „added value“—something the user wouldn't otherwise be able to obtain on his or her own. In the Tierney case, Tierney just as easily could have pursued his complaint under the terms of AOL's service agreement governing members' online conduct, without ever consulting Virtual Magistrate. – The ODR provider must have in place mechanisms for fact finding that avert the problem that occurred in the Tierney case, where facts later uncovered rendered the decision moot.“ SOLOVAY, Norman. a Cynthia K. REED. *The Internet and dispute resolution: untangling the Web*. New York: Law Journal Press, 2003-. ISBN 978-1588521132, s. 2-10.

Kolem roku 2005 již můžeme registrovat stovky poskytovatelů ODR po celém světě. Pro toto období je charakteristický vznik např. služby Money Claim Online<sup>31</sup>, spuštěnou justicí Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku, která umožňuje uživatelům, aby zahájili a spravovali soudní řízení u okresního soudu<sup>32</sup> proti účastníku s adresou ze Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku, a to jen pomocí internetové stránky poskytnuté justicí Spojeného království. Více prostoru pro popis této služby bude poskytnut v šesté kapitole této diplomové práce.

### 1.3. Mechanismy řešení sporů ODR

Mezi časté druhy řešení sporů pomocí ADR patří mediace, negociace a rozhodčí řízení nebo jejich kombinace. Jak uvádí Raban „*Základním typem ADR a veškerých dobrovolných řešení sporů je mediace. Mediace je možno popsat jako proces, při němž jsou třetí osobou sporné strany přivedeny k jednacímu stolu k asistovanému projednávání, při kterém se provede neutrální posouzení situace a je navržena konkrétní dohoda uzavřená závazným či nezávazným nálezením*“.<sup>33</sup> Jelikož, jak již bylo zmíněno, ODR vychází z ADR, druhy řešení sporů ODR jsou velmi podobné. Při řešení sporů se však využijí kombinace typů ADR společně s pomocí ICT zapojené do postupu vyjednávání. Velkou skupinu druhů ODR tvoří online mediace, poté online rozhodčí řízení a dále můžeme odlišit online negociaci, kterou jde dělit na asistovanou negociaci a automatizovanou negociaci. Jedná o demonstrativní výčet druhů ODR, jelikož způsobů řešení sporů ODR existuje celá řada.

Techniky řešení sporů se dále liší od metod, kdy strany sporu mají plnou kontrolu nad sporem po metody, kde „*třetí strana*“ či „*čtvrtá strana*“ má plnou kontrolu nad procesem a jeho výsledkem.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> Money Claim Online [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.moneyclaim.gov.uk/web/mcol/welcome>

<sup>32</sup> Na území Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku nazývané „County Court“

<sup>33</sup> RABAN, Přemysl. *Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí*. Praha: C.H. Beck, 2004. Právní instituty. ISBN 80-7179-873-8, s. 5.

<sup>34</sup> RULE, Colin. 2002. op. cit. s. 37.

### 1.3.1. Online mediace

Pro klasickou mediaci je klíčový mediátor, na kterého se dá nahlížet jako na zprostředkovatele dohody sporu. Online mediátoři se snažili přizpůsobit proces offline mediace tak, aby mohl být použit i v online prostředí a internetu.<sup>35</sup> Podstatou řešení sporu je tedy klasická mediace, kdy mediátor, využívá možností, které mu ICT k pomoci vedení sporu nabízí. Jak uvádí Mareš „*V případě běžné online mediace je k řešení sporu povolán nezávislý zprostředkovatel, který jednání stran odborně usměrňuje a vede.*“<sup>36</sup> Autoři E. Katsch a J. Rifkinová by se zařazením online mediace do druhů ODR nesouhlasili, jelikož „čtvrtá strana“ spor nevede, a nabízí jen podporu „třetí straně“ při řešení sporu. Nicméně vzhledem k jeho značnému rozšíření online mediaci mezi druhy ODR uvádím. Za příklad poskytovatele služeb ODR pomocí online mediace můžeme uvést Mediate.com,<sup>37</sup> kterému bude poskytnut prostor v šesté kapitole této práce. Existují však názory, které účinek online mediace zpochybňují, jelikož mediace slouží nejlépe v případech, kdy strany sporu mají mezi sebou existující vztah a mediátor může na tento vztah navázat a dále pokračovat, což často při jednorázových elektronických transakcích uzavřených pomocí internetu chybí.<sup>38</sup>

---

<sup>35</sup> „Online mediators have attempted to adapt the typical offline mediation process to fit the Internet environment. Initially, forms may be filled out by accessing the mediator's Web site, and submitted via e-mail. The online mediation may begin with a joint, real time session on a Web forum or chat room set up for this purpose, at which the participants cover ground rules and set an agenda for the proceeding. Some online mediators may hold this initial meeting by telephone conference call or even in person if all participants live nearby. When this joint session is completed, the mediator may follow up with an e-mail summary to both parties, together with "homework"-questions for the parties to consider to get them thinking about ways in which the dispute can be resolved. Once the ground rules are set, the mediator can take place asynchronously either by postings on a Web forum or via e-mail.“ SOLOVAY, Norman. 2003, op. cit. s. 2-28.

<sup>36</sup> MAREŠ, D. Alternativní způsoby řešení sporů v e-commerce. In: Dny práva–2009–Days of Law: the Conference .... [online]. Masarykova univerzita, 2009 [cit. 3. května 2017]. ISBN 978-80- 210-4990-1. Dostupné zde: [http://www.law.muni.cz/sborniky/dny\\_prava\\_2009/files/sbornik.html](http://www.law.muni.cz/sborniky/dny_prava_2009/files/sbornik.html)

<sup>37</sup> Mediate.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://mediate.com/>

<sup>38</sup> „Some commentators, however, question the effectiveness of online mediation. Mediation is generally considered to work best when the parties have an existing working or other relationship, so that “the mediator can draw on the parties' prior and continuing experience. “Because many Internet disputes arise out of one-time e-commerce transactions “where there is no past experience and not much interest in ensuring a future working relationship,“ mediation may be less appealing to the disputants. Even where the parties have an existing relationship, these commentators argue, online mediation will be less effective for them than offline mediation would, because online mediation cannot serve the process goals of catharsis, emotional release, venting, and therapy. As Professor Katsch notes, “[w]e may not yet be able to deliver all the expertise of a mediator over a network. “ Other commentators go further, suggesting that online mediation presents more than just a challenge: “[c]ertainly the online environment can never duplicate the irreplaceable experience of disputants sitting with each other at a mediator's conference

### 1.3.2. Online rozhodčí řízení

Rozhodčí řízení, nazývané také jako arbitráž, je definováno jako „dobrovolné postoupení řešení sporu neutrální třetí straně, rozhodcům či rozhodčímu soudu. (tj. soukromým osobám či nestátní instituci), která vydá v provedeném řízení závazné a vykonatelné rozhodnutí.“<sup>39</sup> Online rozhodčí řízení se dá považovat za obdobu klasického rozhodčího řízení. Jak uvádí Kocina a Poláček, první odborné diskuze týkající se online rozhodčího řízení se rozvinuly v devadesátých letech 20. století a „Z hlediska typologie online rozhodčího řízení je možné rozlišovat tři formy průběhu. Klasické rozhodčí řízení; řízení, kdy se Internet používá jen pro počítačnické podání a úkony, po kterých následuje rozhodčí řízení v klasické offline podobě. A nakonec rozhodčí řízení vedené zcela online, a to včetně rozhodčí smlouvy v elektronické podobě s elektronickými podpisy, videokonferencí, až po vydání rozhodčího nálezu v elektronické podobě.“<sup>40</sup>

Dále můžeme rozlišit závazné a nezávazné online rozhodčí řízení. Platnosti uzavřené rozhodčí smlouvy online a uznání a výkonu online rozhodčího řízení bude věnována sedmá kapitola této práce. V České republice je upraveno online rozhodčí řízení vedené Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky, a to Zvláštním dodatkem Řádu pro rozhodčí řízení on-line. Tomuto způsobu řešení sporů bude věnován prostor v druhé kapitole této práce.

### 1.3.3. Asistovaná negociace

Negociace je proces, kdy strany sporu dobrovolně vzájemně souhlasí s úpravou svých požadavků, za účelem přijetí oboustranně vhodného kompromisu.<sup>41</sup> Jak Mareš

---

table, working out their differences through face-to-face negotiations.““ SOLOVAY, Norman. 2003, op. cit. s. 2-29.

<sup>39</sup> ROZEHNALOVÁ, Naděžda. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 9788074780042. s. 55.

<sup>40</sup> KOCINA, Jan. 2011 op. cit. s. 122, 123.

<sup>41</sup> „Negotiation is a proces where the parties involved modify their demands to achieve a mutually acceptable compromise. The essence of negotiation is that there is no third party whose role is to act as facilitator or umpire in the communications between the parties as they attempt to resolve their dispute. It is the most cost-effective and efficient method of resolving disputes between parties, but it is a proces that is not without problems.“ LODDER, Arno R. a J. ZELEDNIKOW. *Enhanced dispute resolution through*

uvádí, strany se snaží u asistované negociace dosáhnout „*oboustranně přijatelného řešení bez účasti neutrálního prostředníka*.“ To vše pomocí ICT technologie, která má „*obdobnou roli jako mediátor v mediaci, kdy strany využívají online komunikace přes internet (vyjednávají např. prostřednictvím e-mailu, instant messaging, konferenčních audio hovorů či videokonferencí)*“.<sup>42</sup>

Strany sporu nejprve definují své pozice a nároky, ICT poté provede analýzu sporu, přeformuluje jejich požadavky za účelem snadnější dohody, umožní jim efektivněji komunikovat a také nabídne všestranně přijatelná řešení.<sup>43</sup> Poskytovatelé ODR často nabízí i další podpůrné služby, například databázi existujících rozhodnutí. Za příklad poskytovatele ODR služeb asistované negociace můžeme uvést Smartsettle<sup>44</sup>, prostor mu bude věnován v šesté kapitole této práce.

#### **1.3.4. Automatizovaná negociace**

U automatizované negociace ICT přebírá hlavní úlohu, jedná se tzv. převzetí sporu „*čtvrtou stranou sporu*“. Pomocí software by měla ICT vyřešit celý spor díky tzv. „*blind-bidding*“<sup>45</sup> systému, technologii kdy strany sporu vloží do systému své finanční nároky a v případě neshody mohou tyto nároky postupně pomocí ICT zvyšovat či snižovat za účelem dosažení oboustranně vhodného kompromisu. Jde o typ řešení sporu podobného aukčním mechanismům, který využívá prvky aplikované matematiky, podobné strategii teorie her.

Za příklad poskytovatele ODR nabízející služeb automatizované negociace můžeme uvést Cybersettle.<sup>46</sup> Za jejímž vznikem stojí důmyslnost dvou kamarádů právníků, kteří měli již dost komplikovaného běžného postupu soudního řešení sporů

---

*the use of information technology*. New York: Cambridge University Press, c2010. ISBN 9780521515429. str. 2.

<sup>42</sup> MAREŠ, D. *Alternativní způsoby řešení sporů v e-commerce*. In: Dny práva–2009–Days of Law: the Conference .... [online]. Masarykova univerzita, 2009 [cit. 3. května 2017]. ISBN 978-80- 210-4990-1. Dostupné zde: [http://www.law.muni.cz/sborniky/dny\\_prava\\_2009/files/sbornik.html](http://www.law.muni.cz/sborniky/dny_prava_2009/files/sbornik.html)

<sup>43</sup> HÖRNLE, Julia. 2009, op. cit. s. 81.

<sup>44</sup> Smartsettle [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.smartsettle.com/>

<sup>45</sup> MAREŠ, D. *Alternativní způsoby řešení sporů v e-commerce*. In: Dny práva–2009–Days of Law: the Conference .... [online]. Masarykova univerzita, 2009 [cit. 3. května 2017]. ISBN 978-80- 210-4990-1. Dostupné zde: [http://www.law.muni.cz/sborniky/dny\\_prava\\_2009/files/sbornik.html](http://www.law.muni.cz/sborniky/dny_prava_2009/files/sbornik.html)

<sup>46</sup> Cybersettle [cit. 6. května 2017] Nedostupné zde: <http://cybersettle.com/>

týkajících se finančních nároků u sporů. V konkrétním případě šlo o výši částky odškodnění u dopravní nehody, kde viník sporu byl jasný, ale částka škody nejasná. Právníci proto sepsali na papírky požadované částky škody, zanesli je soudnímu úředníkovi a stanovili závazná pravidla. V případě finančních nároků nacházejících se v určitém rozmezí se považoval za výsledek sporu průměr těchto dvou částek.<sup>47</sup> Tato událost znamenala vznik „blind bidding“ negociace, kdy později soudního úředníka nahradilo použití moderních ICT. V minulosti byla společnost Cybersettle průkopníkem v oboru ODR, v současné době je však internetová stránka Cybersettle už více než rok mimo provoz.

---

<sup>47</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle. a Thomas. SCHULTZ. *Online dispute resolution: challenges for contemporary justice*. Zürich: Schulthess, 2004. ISBN 3725548536, s. 17.



## 2. Online řešení sporů v České republice

V českém prostředí nenajdeme významnější právní úpravu, která by se týkala výhradně ODR a použití ICT u řešení sporů. Jelikož však zákony oblast ODR výslovně neupravují, je třeba na ně nahlížet z pohledu zásady legální licence vymezené třetím odstavcem druhého článku Listiny základních práv a svobod. Ten uvádí, že „každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá“.<sup>48</sup> I s ohledem na zásadu smluvní volnosti závazkového práva, dle nového občanského zákoníku lze konstatovat, že když si strany sporu dohodnou řešení sporu pomocí ICT a ODR, je toto řešení sporu v České republice možné a zároveň i legální.<sup>49</sup>

### 2.1. Právní úprava rozhodčího řízení

Za nejvýznamnější podpůrnou právní úpravu, která se týká ODR můžeme považovat rozhodčí řízení, jenž je v České republice upraveno zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů (dále jen „zákon o rozhodčím řízení“)<sup>50</sup>. Nabyl účinnosti dnem 1.1.1995 a reaguje na mezinárodní právní úpravu pramenící zejména z Newyorské úmluvy, která zajišťuje vykonatelnost rozhodčího nálezu ve více než 140 státech světa.

V zákonu o rozhodčím řízení je definována samotná rozhodčí smlouva.<sup>51</sup> Dále také definuje podmínky její formy, kdy výklad týkající se písemné podmínky uzavření

---

<sup>48</sup> Usnesení předsednictva České národní rady ze dne 16. prosince 1992 č. 2/1993 Sb., o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součásti ústavního pořádku České republiky, v platném znění, ust. čl. 2 odst. 2. [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>  
Podobně také ústavní zákon ČNR č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, v platném znění, ust. čl. 4 odst. 2. [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>49</sup> „V mezích právního řádu je stranám ponecháno na vůli svobodně si smlouvu ujednat a určit její obsah.“ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 1725, [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>50</sup> Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>51</sup> „Strany se mohou dohodnout, že o majetkových sporech mezi nimi, s výjimkou sporů ze smluv, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel, sporů vzniklých v souvislosti s výkonem rozhodnutí a incidenčních sporů, k jejichž projednání a rozhodnutí by jinak byla dána pravomoc soudu nebo o nichž to stanoví zvláštní zákon, má rozhodovat jeden nebo více rozhodců anebo stálý rozhodčí soud (rozhodčí smlouva)“

rozhodčí smlouvy pomocí ICT bude podán v sedmé kapitole této práce. Zákon dále definuje stálé rozhodčí soudy, zahájení rozhodčího řízení a v § 19 také stanoví způsob řízení, když formuluje, že „*Strany se mohou dohodnout na postupu, kterým mají rozhodci vést řízení. Otázky řízení mohou být rozhodnuty předsedajícím rozhodcem, jestliže k tomu byl zmocněn stranami nebo všemi rozhodci.*“<sup>52</sup> Můžeme konstatovat, že v zákoně není podmínka osobní nutnosti či ústního projednání a lze vést řízení dle pravidel upravených rozhodčí smlouvou či rozhodčími řády, takže lze konat i rozhodčí řízení pomocí ICT a ODR online. V zákonu o rozhodčím řízení je dále definována právní moc rozhodčího nálezu a stanoven výčet případů pro zrušení rozhodčího nálezu soudem.

K nejvýznamnějším rozhodčím soudům v České republice, ale i ve světě, bezesporu patří stálý Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky, kterému bude proto poskytnut samostatný prostor v následující podkapitole.

## **2.2. Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR**

Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky (dále jen „Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR“) je „*českým stálým rozhodčím soudem založeným pro rozhodování sporů ze sporů vnitrostátních i s mezinárodním prvkem.*“<sup>53</sup> Jak uvádějí oficiální internetové stránky Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR „*za několik desítek let trvající existence rozhodli rozhodci v řízení před rozhodčím soudem při HK ČR a AK ČR více než 15 tisíc sporů.*“<sup>54</sup> Množství sporů je to enormní a značí popularitu, kterou se u fyzických či právnických osob Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR těší. Je jediným poskytovatelem v rámci Evropské unie, který získal od roku 2005 oprávnění poskytovat spory o doménové jméno s koncovkou .eu.

---

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, § 2, [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné z: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>52</sup> Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, § 19, [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné z: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>53</sup> LISSE, Luděk. op. cit. s. 304.

<sup>54</sup> Oficiální internetové stránky Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky [online]. [cit. 30. května 2017] Dostupné z: <http://www.soud.cz/o-rozhodcim-soudu>

Dále také rozhoduje spory o generické domény nejvyššího řádu .com a další. Jelikož se jedná o doménové jména nejvyšší úrovně v hierarchickém systému doménových jmen, dá se považovat získané oprávnění celosvětového správce internetu ICANN rozhodovat spory o doménové jména před Rozhodčím soudem při HK ČR a AK ČR za velký úspěch pro ODR v českém prostředí. Doménovým sporům u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR bude věnován prostor v třetí kapitole této práce.

Zákon o rozhodčím řízení ve svém § 13 odst. 2 umožňuje vydat stálému rozhodčímu soudu řád, který dále může stanovit způsob výběru rozhodců, způsob řízení i rozhodování a upravit i jiné otázky související s činností stálého rozhodčího soudu.<sup>55</sup> Této možnosti Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR využil, když vydal Řád rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR. Dále také publikoval Řád pro řešení sporů o domény .cz, kterému bude poskytnut prostor v kapitole třetí a Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line, kterému bude věnována následující podkapitola.

### **2.3. Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line**

Od roku 2004 je možné konat v České republice rozhodčí řízení u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR online, jelikož dne 1. června 2004 nabyl účinnosti Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line.

Jak ve svém úvodu Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line stanoví, jeho účelem je „*umožnění rozhodčího řízení a rozhodování sporů prostřednictvím Internetu v případě, že tak strany sjednaly a podrobily se Řádu on-line.*“<sup>56</sup> Jedná se tedy o dispozitivní ujednání stran sporu k řešení sporu prostřednictvím internetu, tak jak to stanovuje §19 zákona o rozhodčím řízení.<sup>57</sup> Strany sporu musí nejprve sjednat a zahrnout do konkrétní smlouvy rozhodčí doložku pro řízení on-line<sup>58</sup>, která je nedílnou

---

<sup>55</sup> Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>56</sup> Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line (Řád on-line) [online]. [cit. 5. května 2017] Dostupné zde: <http://www.soud.cz/rady/zvlastni-dodatek-radu-pro-rozhodci-rizeni-on-line-2007>

<sup>57</sup> Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, § 19, [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>58</sup> „*Všechny spory, které vzniknou z této smlouvy anebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány s vyloučením pravomoci obecných soudů s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v Praze podle jeho Řádu on-line*

součástí Zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení on-line. Teprve poté může být, v případě vzniku sporu, zahájeno rozhodčí řízení online.

Dále pak Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line umožňuje „*aby všechna podání stran byla činěna elektronickou formou, aby řízení bylo vedeno elektronickou formou a aby rozhodčí nález byl vydán elektronickou formou, prostřednictvím Internetu.*“<sup>59</sup> Jedná se tedy o revoluční prostředek a spor lze elektronicky vést pomocí ICT na tisíce kilometrů daleko. Spory řešené řízením on-line jsou rozhodovány oproti klasickému rozhodčímu řízení výlučně jediným rozhodcem a hodnota sporu nesmí překročit 1 000 000 Kč. Po obdržení žaloby Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR předá přístupová hesla do soudiště [www.arbcourtonline.cz](http://www.arbcourtonline.cz) a zpřístupní tak žalobu účastníkům řízení.<sup>60</sup>

Jak Marek uvádí „*Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR je jednou z prvních institucí v Evropě, která nabízí také rozhodčí řízení on-line. Jedná se o novou možnost vedení rozhodčího řízení, která je efektivním nástrojem obzvláště při řešení jednodušších obchodních sporů. Celý proces probíhá elektronicky a celé řízení trvá zhruba pětatřicet dnů od elektronického podání žaloby včetně zaslání příloh, přes úhradu poplatků, jmenování rozhodce, rozhodnutí a vydání rozhodčího nálezu. Rozhodčí nález je pak možné si vyžádat i v klasické listinné formě u tajemnice Rozhodčího soudu. Takových rozhodčích řízení se zatím provádí kolem 20 ročně.*“<sup>61</sup> Nejedná se tedy o příliš rozšířený postup vedení sporů u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR, jelikož pro srovnání Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR rozhodl v průměru od roku 2004 do 2016 kolem 1768 mezinárodních i vnitrostátních sporů ročně.<sup>62</sup>

---

*jediným rozhodcem určeným předsedou Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky.*“ Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line (Řád on-line) [online]. [cit. 30. května 2017] Dostupné zde: <http://www.soud.cz/rady/zvlastni-dodatek-radu-pro-rozhodci-rizeni-on-line-2007>

<sup>59</sup> Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line (Řád on-line) [online]. [cit. 30. května 2017] Dostupné zde: <http://www.soud.cz/rady/zvlastni-dodatek-radu-pro-rozhodci-rizeni-on-line-2007>

<sup>60</sup> Přihlášení do sporů on-line [online]. [cit. 30. května 2017] Dostupné zde: <https://www.arbcourtonline.cz/>

<sup>61</sup> Marek K. K řešení sporů a rozhodčímu řízení. In: Článek byl připraven v rámci interního projektu IGA\_AS\_03\_02 [online]. [cit. 8. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.bulletin-advokacie.cz/k-reseni-sporu-a-rozhodcimu-rizeni?browser=full>

<sup>62</sup> Statistika sporů a doménových sporů Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR [online]. [cit. 30. května 2017] Dostupné zde: [http://www.soud.cz/downloads/Statistika\\_sporu\\_k\\_25\\_dubnu\\_2017\\_pdf.pdf](http://www.soud.cz/downloads/Statistika_sporu_k_25_dubnu_2017_pdf.pdf)

## 2.4. Zbytková právní úprava ODR

Za podpůrnou právní úpravu pro ODR můžeme považovat zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů, který v § 2 stanoví definici mediace jako „postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými (dále jen „strana konfliktu“) tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody“.<sup>63</sup> Zákon o mediaci tedy nevymezuje formu mediace, a můžeme si tedy představit, že by mohla fungovat i pomocí ODR.

Dále bychom mohli za podpůrnou právní úpravu pro ODR označit zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce<sup>64</sup>, který nahradil dřívější zákon č. 227/2002 Sb. o elektronickém podpisu, jelikož jednoznačné ověření identity podepsané osoby je základní podmínkou při zahájení a řešení sporu pomocí ODR, z důvodu nemožnosti osobní identifikace v prostředí ICT.

Související s tematikou ICT a ODR se dá označit také zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů<sup>65</sup>, který upravuje problematiku datových schránek.

V neposlední řadě je vhodné uvést zákon o ochraně spotřebitele, jelikož se v části třetí věnuje problematice mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.<sup>66</sup> Tento zákon navazuje na legislativní rámec poskytnutý Evropskou unií a jejím Nařízením o řešení spotřebitelských sporů on-line, kdy zákon ve svých ustanoveních zejména upravuje povinnosti subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, tedy poskytovatelů ODR.<sup>67</sup> Jejich bližší vymezení bude nastíněno v kapitole čtvrté této práce.

---

<sup>63</sup> Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>64</sup> Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce [online]. [cit. 6. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>65</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů [online]. [cit. 6. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>66</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, §20d-20m [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>67</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 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde:

Na závěr můžeme zmínit zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, který ve svém § 174a upravuje elektronický platební rozkaz.<sup>68</sup> Soud vydá na návrh žalobce elektronický platební rozkaz, je-li návrh podán na elektronickém formuláři a zároveň podepsaném zaručeným elektronickým podpisem. Můžeme poznamenat, že elektronický platební rozkaz je oproti běžnému platebnímu rozkazu omezen na částku 1 000 000 Kč, tj. shodně s maximální hodnotou sporu u rozhodčího řízení vedeného Rozhodčím soudem při HK ČR a AK ČR online a upravenou Zvláštním dodatkem Řádu pro rozhodčí řízení on-line.

---

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&qid=1495389272713&from=CS>

<sup>68</sup> Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád [online]. [cit. 6. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

### 3. Doménové spory a jejich řešení pomocí ODR

Online prostředí internetu úzce souvisí s problematikou doménových sporů, jelikož se v současné době obchodují doménové jména v řádech desítek milionů dolarů a konkrétní doménové jména jsou trvalou součástí jednotlivých obchodních značek společností. Správu generických doménových jmen zajišťuje Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers, dále jen „ICANN“),<sup>69</sup> která díky spolupráci<sup>70</sup> se Světovou organizací duševního vlastnictví (angl. World Intellectual Property Organization, dále jen „WIPO“)<sup>71</sup> představila v roce 1999 rozhodovací proces „Jednotné zásady řešení sporů týkajících se doménových jmen“ (angl. Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy, dále jen „UDRP“)<sup>72</sup> a tyto UDRP zásady jsou obsaženy formou odkazu ve smlouvě při registraci každé domény. ICANN si totiž dala za cíl nelehký úkol, zvládnout vyřešit tisíce sporů týkajících se doménových jmen, což by při použití klasické soudní cesty nebylo možné.

Doménová jména můžeme pro účel naší práce rozlišit na dvě největší kategorie, tím jsou generické domény nejvyššího řádu (angl. Generic top-level domains, dále jen „gTLDs“) a národní doména nejvyšší úrovně (angl. country code top-level domain, dále jen „ccTLD“). Za příklad gTLDs je možno uvést .com, .org, .net, .gov. Za příklad ccTLD můžeme uvést tuzemskou doménu .cz, dále .de, .fr, .uk, .us, ale i specifickou .eu. Doménové jméno je zaregistrováno pro prvního žadatele, později se však může přihlásit osoba, jejíž autorské právo bylo porušeno, tzn. název domény byl registrován ve zlém víře nebo držitel doménového jména neměl k jeho registraci právní důvod či doménové jméno porušuje existující chráněné právo např. ochrannou známkou, a vzniká spor.<sup>73</sup> *„Ač se zdá, že souhlas s UDRP pravidly je zcela dobrovolný, tak je tomu*

---

<sup>69</sup> Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/>

<sup>70</sup> Final Report of the WIPO Internet Domain Name Process [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.wipo.int/amc/en/processes/process1/report/finalreport.html - IV>

<sup>71</sup> Světová organizace duševního vlastnictví (angl. World Intellectual Property Organization) [online]. [cit. 11. května 2017] Dostupné zde: <http://www.wipo.int/portal/en/index.html>

<sup>72</sup> Jednotné zásady řešení sporů týkajících se doménových jmen (angl. Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-en>

<sup>73</sup> *„You are required to submit to a mandatory administrative proceeding in the event that a third party (a "complainant") asserts to the applicable Provider, in compliance with the Rules of Procedure, that (i)*

naopak. Souhlas s pravidly, která jsou implementována řetězcem smluv, je nedobrovolný, protože ICANN jako jediný regulátor tohoto druhu domén nenabízí jinou možnost. Celý proces lze popsat jako nezávazné online rozhodčí řízení. Rozhodnutí je smluvně závazné jen mezi zúčastněnými stranami a nezakládá *res iudicata*, literatura tedy hovoří právě o nezávazném rozhodčím řízení a o samovykonatelnosti rozhodnutí. Tento fakt byl podpořen rozhodnutím ve věci *Storey v. Cello Holdings LLC*.<sup>74</sup> Jak Loutocký uvádí, při UDRP řízení se jedná o nezávazné a specifické rozhodčí řízení. Nejedná se totiž o dobrovolný souhlas strany sporu podřídit se rozhodčímu řízení.

### 3.1. Charakteristika doménových sporů ve světě

Jak již bylo řečeno, správu doménových jmen zajišťuje mezinárodní společnost ICANN. Vzniklé spory týkající se doménových jmen řeší ICANN pomocí alternativního UDRP řízení u nezávislých a nestranných poskytovatelů. Současní, ICANNem schválení poskytovatelé<sup>75</sup> jsou:

- WIPO<sup>76</sup>
- Rozhodčí centrum pro internetové spory u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR (angl. Arbitration Center for Internet Disputes)<sup>77</sup>

---

*your domain name is identical or confusingly similar to a trademark or service mark in which the complainant has rights; and (ii) you have no rights or legitimate interests in respect of the domain name; and (iii) your domain name has been registered and is being used in bad faith.*“ Odst. 4, písm. a jednotných zásad řešení sporů týkajících se doménových jmen (angl. Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-en>

<sup>74</sup> LOUTOCKÝ, Pavel. *Slabé a silné stránky on-line rozhodčího řízení se zaměřením na B2B transakce. In Revue pro právo a technologie*. Brno: Ústav práva a technologií Právnické fakulty Masarykovy univerzity, 2012, roč. 3, č. 6., str. 78-110. ISSN 1804-5383, s. 89.

<sup>75</sup> List of Approved Dispute Resolution Service Providers, Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/providers-6d-2012-02-25-en>

<sup>76</sup> Světová organizace duševního vlastnictví (angl. World Intellectual Property Organization) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.wipo.int/amc/en/domains/>

<sup>77</sup> Rozhodčí centrum pro internetové spory u rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR (angl. Arbitration Center for Internet disputes) [online]. [cit. 30. května 2017] Dostupné zde: <http://www.adr.eu/index.php>



- Asijské centrum pro řešení sporů doménových jmen (angl. Asian Domain Name Dispute Resolution Centre)<sup>78</sup>
- Arabské centrum pro řešení sporů (angl. Arab Center for Dispute Resolution)<sup>79</sup>
- Národní fórum pro arbitráž (angl. National Arbitration Forum)<sup>80</sup>

Procesní úpravu řešení všech UDRP řízení u zmíněných poskytovatelů nabízí „Pravidla pro jednotné zásady řešení sporů týkajících se doménových jmen“ (Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy), schválené představenstvem ICANN<sup>81</sup>. Jak uvádí ve svém článku 4 UDRP „*Jedinou náhradu škody, kterou má oprávněný držitel doménového jména k dispozici v rámci řízení před Panelem se omezuje na požadavek na zrušení sporného doménového jména anebo převod doménového jména na oprávněného držitele.*“<sup>82</sup>. Poskytovatel UDRP má tedy možnost v rámci řízení zrušit nebo převést spornou doménu, nelze však v UDRP řízení přiznat náhradu majetkových či nemajetkových škod.

Od roku 2013 je novinkou u řešení doménových sporů „Jednotný systém rychlého pozastavení“ (angl. Uniform Rapid Suspension System), představený společností ICANN pro nové gTLDs, registrované po 1. lednu 2013 jako je např. .xyz, .top, .club, .online, .win, .vip, .site. Jedná se o systém, který je alternativou k běžnému UDRP procesu. Doménové jméno na konci procesu nelze převést, je ve vlastnictví

<sup>78</sup> Asijské centrum pro řešení sporů doménových jmen (angl. Asian Domain Name Dispute Resolution Centre) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.adndrc.org/mten/index.php>

<sup>79</sup> Arabské centrum pro řešení sporů (angl. Arab Center for Dispute Resolution) [cit. 11. května 2017] Dostupné zde: <http://acdr.aipmas.org/default.aspx>

<sup>80</sup> Národní fórum pro arbitráž (angl. National Arbitration Forum) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.adrforum.com/>

<sup>81</sup> Pravidla pro jednotné zásady řešení sporů týkajících se doménových jmen (Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/udrp-rules-2015-03-11-en>

<sup>82</sup> „*The remedies available to a complainant pursuant to any proceeding before an Administrative Panel shall be limited to requiring the cancellation of your domain name or the transfer of your domain name registration to the complainant.*“ Jednotné zásady řešení sporů týkajících se doménových jmen, článek 4, (angl. Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-en>

prvotního držitele. Ovšem samotná doména, pokud se zjistí držitelova registrace ve špatné víře nebo primárně k obtěžování vlastníka ochranné známky či jiných autorských práv, je pozastavena po zbytek registračního období.<sup>83</sup> Musí se tedy jednat o zřejmé a účelové porušení autorských práv. Oproti UDRP řízení je jednotný systém rychlého pozastavení určitě rychlejší a náklady jsou nižší, avšak na jeho konci není možné provést převod doménového jména či žádat jeho zrušení.

### 3.2. Charakteristika doménových sporů v EU

Primární dokument v rámci Evropské unie na poli řešení doménových sporů je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 733/2002 ze dne 22. dubna 2002 o zavádění domény nejvyšší úrovně .eu<sup>84</sup>, které umožnilo vznik samotné ccTLD .eu, to vše za účelem podpory elektronického obchodu napříč Evropskou unií. Zásadní dokument pro ODR je také Nařízení Komise (EC) č. 874/2004 ze dne 28. dubna 2004, kterým se stanoví obecná pravidla pro zavádění a funkce domény nejvyšší úrovně .eu a zásady, jimiž se řídí registrace.<sup>85</sup>

Jedinou institucí v rámci Evropské Unie, která získala oprávnění poskytovat ODR o ccTLD .eu, je od roku 2005 Rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR, resp. Rozhodčí centrum pro internetové spory u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR, označované také jako ADR.eu, které bylo vybráno registrem ccTLD .eu, tzv. Evropským registrem internetových doménových jmen (angl. European Registry of Internet Domain Names).<sup>86</sup> Rozhodčímu centru pro internetové spory je v rámci ODR o

---

<sup>83</sup> „If after considering the submissions the Examiner finds that the Complaint was brought in bad faith or was brought primarily to harass the domain name holder, the Examiner shall declare in its Determination that the Complaint was brought in bad faith and constitutes an abuse of the URS proceeding. 14. Remedies 12 (a) The sole remedy available to Complainant pursuant to any URS proceeding before an Examiner shall be limited to suspension of the domain name for the balance of the registration period.“ Bod 13. a následující pravidel Jednotného systému rychlého pozastavení (angl. Uniform Rapid Suspension System rules) publikované na stránkách Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/urs-2014-01-09-en>

<sup>84</sup> NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 733/2002 ze dne 22. dubna 2002 o zavádění domény nejvyšší úrovně .eu [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002R0733&from=CS>

<sup>85</sup> Ibid.

<sup>86</sup> Rozhodčí centrum pro internetové spory u rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR (angl. Arbitration Center for Internet disputes) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.adr.eu/index.php>

ccTLD .eu umožněno i zrušení sporného doménového jména či jeho převedení na žalující stranu. Okolnosti uvádí Pravidla pro řešení sporů o domény .eu.<sup>87</sup>

Pro bližší charakteristiku použití alternativního řešení sporů o ccTLD .eu u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR je níže uvedena tabulka se statistikou doménovým sporů. Z tabulky můžeme sledovat enormní počet sporů u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR v prvním roce 2006, tedy v souvislosti se spuštěním registrace ccTLD .eu a poté od roku 2009 ustálení počtu sporů na přibližně 60 sporech za rok.

O doménu .eu	
2006	727
2007	186
2008	100
2009	56
2010	59
2011	49
2012	52
2013	50
2014	67
2015	61
2016	79
k 25. 4. 2017	17

Zdroj: Statistika sporů a doménových sporů Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR<sup>88</sup>

<sup>87</sup> Pravidla pro řešení sporů o domény .eu [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://eu.adr.eu/html/cz/adr/adr\\_rules/eu\\_adr\\_rules.pdf](http://eu.adr.eu/html/cz/adr/adr_rules/eu_adr_rules.pdf)

### 3.3. Charakteristika doménových sporů v ČR

Správce a registrátor ccTLD .cz je v České republice zájmové sdružení právnických osob CZ.NIC.<sup>89</sup> Sdružení CZ.NIC uveřejňuje pravidla registrace doménových jmen v ccTLD .cz a pravidla alternativního řešení sporů.<sup>90</sup> Za důležitý dokument v českém prostředí se dá považovat i řád pro řešení sporů o domény .cz, vydaný Rozhodčím soudem při HK ČR a AK ČR.<sup>91</sup> V případě řešení sporu v českém prostředí se jedná se o podobný proces jako UDRP řízení. Jestliže shledají příslušné orgány porušení autorských práv, může sdružení CZ.NIC převést doménové jméno na chráněnou osobu, zrušit přístup doménového jména či zablokovat možnost převodu.<sup>92</sup>

Od roku 2004 do 1.3.2015 byla součástí registračních dokumentů tzv. „*rozhodčí veřejná nabídka*“, díky které bylo možné zahájit spor týkající se doménového jména u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR. Tuto praxi však změnil Nejvyšší soud České republiky, když ve svém rozhodnutí sp. zn. 23 Cdo 3895/2011 ze dne 17. 12. 2013, dal za pravdu žalobci, jelikož se přiklonil k názoru, že k vydání rozhodčího nálezu nemá rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR dostatek pravomoci, a to z důvodu neuzavření rozhodčí smlouvy mezi účastníky sporu navzájem, v situaci, kdy držitel domény při registraci doménového jména pouze souhlasil s pravomocí Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR a „uzavřel“ tak formou veřejné nabídky tuto rozhodčí veřejnou nabídku. Následně nato dne 1.3.2015 registrátor domén CZ.NIC vydal nová pravidla registrace doménových jmen<sup>93</sup> a spustil nový systém alternativního řešení sporů u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR.

Nově se již nejedná o rozhodčí řízení dle definice zákona o rozhodčím řízení, ale o smluvní alternativní řešení sporů. Ve sporu rozhoduje nezávislý expert, který je

---

<sup>88</sup> Statistika sporů a doménových sporů Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.soud.cz/downloads/Statistika\\_sporu\\_k\\_25\\_dubnu\\_2017\\_pdf.pdf](http://www.soud.cz/downloads/Statistika_sporu_k_25_dubnu_2017_pdf.pdf)

<sup>89</sup> Zájmové sdružení právnických osob CZ.NIC [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.nic.cz/>

<sup>90</sup> Pravidla registrace doménových jmen v ccTLD .cz a Pravidla alternativního řešení sporů platná a účinná od 15. 5. 2016 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.nic.cz/files/nic/PravidlaCZod20160515.pdf>

<sup>91</sup> Řád pro řešení sporů o domény .cz [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://domeny.soud.cz/html/cz/adr/adr\\_rules/rad2015.pdf](http://domeny.soud.cz/html/cz/adr/adr_rules/rad2015.pdf)

<sup>92</sup> Pravidla registrace doménových jmen v ccTLD .cz a Pravidla alternativního řešení sporů platná a účinná od 15. 5. 2016 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.nic.cz/files/nic/PravidlaCZod20160515.pdf>

<sup>93</sup> Ibid.

zapsán na listině expertů vedené Rozhodčím soudem při HK ČR a AK ČR, dle § 9 řádu pro řešení sporů o domény .cz.<sup>94</sup>

Pro bližší charakteristiku použití alternativního řešení sporů o domény .cz u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR je níže uvedena tabulka se statistikou doménovým sporů rozhodovaných experty Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR. Z tabulky je patrné, že se v České republice jedná stabilně o malý počet sporů, kdy průměr doménových sporů rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR dosahuje 18,4 sporů za rok, což není nijak významné číslo, a jedná se o okrajovou činnost Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR .

O doménu .cz ( po účinnosti Řádu .cz)	
2010	9
2011	28
2012	22
2013	21
2014	15
2015	11
2016	23
k 25. 4. 2017	12

Zdroj: Statistika sporů a doménových sporů Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR<sup>95</sup>

<sup>94</sup> Řád pro řešení sporů o domény .cz [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://domeny.soud.cz/html/cz/adr/adr\\_rules/rad2015.pdf](http://domeny.soud.cz/html/cz/adr/adr_rules/rad2015.pdf)

<sup>95</sup> Statistika sporů a doménových sporů Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.soud.cz/downloads/Statistika\\_sporu\\_k\\_25\\_dubnu\\_2017\\_pdf\\_.pdf](http://www.soud.cz/downloads/Statistika_sporu_k_25_dubnu_2017_pdf_.pdf)

## 4. Aktuální vývoj právní úpravy ODR v Evropské unii

Dne 9. ledna 2016 vstoupilo v účinnost 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, dále jen „nařízení ODR“).<sup>96</sup> Účelem nařízení je poskytnout v Evropské unii (dále jen „EU“) „nezávislé, nestranné, transparentní, účinné, rychlé a spravedlivé ADR mezi spotřebiteli a obchodníky pomocí vytvořením evropské platformy pro řešení sporů on-line (dále jen „platforma ODR“), dle článku 1. nařízení. Jak uvádí tisková zpráva Evropské komise ze dne 24. března 2017 „*Přestože má EU přísná pravidla na ochranu spotřebitelů, není pro spotřebitele v případě porušení jejich práv vždy jednoduché získat odpovídající nápravu v praxi, a to zejména pokud se jedná o nákup ze zahraničí. Pokud se nákup uskutečnil online, mělo by být možné případný problém vyřešit také touto cestou. Ať už jde o situaci, kdy prodejce odmítne opravit počítač, který se porouchá ještě v záruce, nebo když cestovní kancelář odmítne poskytnout kompenzaci za zájezd, který neodpovídal inzerovaným parametrům, lze takové spory vyřešit rychleji a levněji online a mimosoudně. Prostředkem k tomu je platforma pro řešení sporů online (platforma ODR, z angl. Online Dispute Resolution), jejíž provoz zahájila Komise 15. února 2016.*“<sup>97</sup>

Platforma ODR byla tedy spuštěna 15. února 2016, je provozována Evropskou komisí a má podobu internetové stránky na kterou se mohou obrátit spotřebitelé z EU či obchodníci z EU požadující pomoc při řešení sporů vzniklých v souvislosti s elektronickými transakcemi.<sup>98</sup> Za první rok existence bylo podáno pomocí platformy

---

<sup>96</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 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&qid=1495389272713&from=CS>

<sup>97</sup> Tisková zpráva Evropské komise IP/17/727 ze dne 24. března 2017 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-727\\_cs.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-727_cs.htm)

<sup>98</sup> Platforma pro řešení sporů on-line [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>

ODR 24 000 stížností a na konci roku 2017 bude vypracována Evropskou komisí podrobná zpráva o jejím fungování.<sup>99</sup>

Platforma ODR po obdržení stížnosti tuto zašle odpůrci a zároveň nabídne seznam subjektů poskytující ADR. Samotné řízení a výsledné řešení sporu není právně závazné a vynutitelné, je tedy na odpůrci stížnosti, zdali se dobrovolně podřídí tomuto navrhovanému řešení, popřípadě strany sporu mohou v kterékoliv fázi spor ukončit. Od data oficiálního spuštění platformy ODR uběhl více než rok, nicméně internetové stránky platformy ODR obsahují prohlášení, které uvádí že v Chorvatsku, Rumunsku, Španělsku nejsou zatím k dispozici žádné subjekty alternativního řešení sporů, tedy spotřebitelé z celé EU nakupující u obchodníků se sídlem v těchto konkrétních zemích zatím nemůžou využít Platformu ODR. Samotnému nařízení ODR i platformě ODR bude poskytnut prostor v následujících samostatných podkapitolách.

#### **4.1. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013**

Nařízení ODR vychází ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)<sup>100</sup>, která stanovuje základní pravidlo a to že pro případy kdy spotřebitel z EU uzavře smlouvu s obchodníkem z EU, mají mít oba možnost řešit celý spor pomocí nestranného a efektivního ADR. Za počátky ODR na poli Evropské unie však můžeme považovat systém ECODIR (angl. Electronic Consumer Dispute Resolution) sponzorovaný Evropskou komisí, který měl být spuštěn již v roce 2003, bohužel se mu nepodařilo získat dostatečnou podporu a zájem u spotřebitelů a obchodníků a práva na jeho provoz byly později prodány Národnímu fórum pro arbitráž. Zkušenosti

---

<sup>99</sup> Tisková zpráva Evropské komise IP/17/727 ze dne 24. března 2017 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-727\\_cs.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-727_cs.htm)

<sup>100</sup> 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 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:CS:PDF>

s ECODIREM tedy ukazují, že dostatečné povědomí o možných alternativních řešeních je pro jejich dlouhodobou funkčnost zcela zásadní.<sup>101</sup>

Za stěžejní článek samotného nařízení ODR proto autor práce považuje článek 14, Informace pro spotřebitele, který stanoví „*Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, a internetová tržiště usazená v Unii uvedou na svých internetových stránkách elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Tento odkaz musí být pro spotřebitele snadno dostupný. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb on-line, uvedou rovněž svoji e-mailovou adresu.*“<sup>102</sup> Článek zavedl novou povinnost pro obchodníky z EU, když musí zpřístupnit na svých internetových stránkách odkaz na internetové stránky platformy ODR<sup>103</sup> a dále uvést svoji emailovou adresu.<sup>104</sup> Dle článku 18, sankce pro případ nezveřejnění potřebných údajů ze stran obchodníků mají určit samotné členské státy.<sup>105</sup>

---

<sup>101</sup> CORTÉS, Pablo. *Online dispute resolution for consumers in the European Union*. New York, NY: Routledge, 2011. ISBN 9780203847756, s. 73.

<sup>102</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, článek 14 [online]. [cit. 13. května 2017] Dostupné zde:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&qid=1495389272713&from=CS>

<sup>103</sup> Platforma pro řešení sporů on-line [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>

<sup>104</sup> Pro příklad můžeme uvést obchodní podmínky společnosti Internet Mall, a.s.: „*V případě sporu mezi kupujícím spotřebitelem a prodávajícím může spotřebitel využít též možnosti mimosoudního řešení sporu. V takovém případě může kupující spotřebitel kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) a postupovat dle pravidel tam uvedených. Více informací o mimosoudním řešení sporů lze nalézt též na stránkách České obchodní inspekce. Zahájit alternativní řešení sporu je rovněž možné prostřednictvím on-line formuláře na stránkách <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>“ [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.mall.cz/obchodni-podminky-!>*

<sup>105</sup> Za zajímavou se v tomto ohledu jeví zkušenost s nařízením ODR z Německa, když advokátní kancelář White & Case na svých internetových stránkách uvádí „*In the judgment by the district court of Bochum, an online trader for watches (applicant) requested a preliminary injunction by the court against another online trader of watches (defendant) who did not include a link to the ODR Platform. The preliminary injunction was granted. The court held that the defendant was obliged to include an easily accessible link as of January 9, 2016 – when the Regulation went into force – even though the ODR Platform was not online at the time (it was launched on February 15, 2016). Since the defendant did not provide such link, they violated Sect 3a of the German Unfair Competition Act in connection with Article 14 para 1 sentence 1 of the Regulation (No) 524/2013.*“ Online Traders: New Obligation in EU for Provision of Link to Online Dispute Resolution (ODR) Platform [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.whitecase.com/publications/article/online-traders-new-obligation-eu-provision-link-online-dispute-resolution-odr>



## 4.2. Platforma pro řešení sporů online

Platforma ODR je provozována Evropskou komisí, která ručí dle článku 5 nařízení ODR za její provoz a přístupnost ve všech úředních jazycích EU a dále také za ochranu soukromí uživatelů.<sup>106</sup> Jak již bylo uvedeno, platforma ODR má podobu internetové stránky s elektronickým formulářem pro podávání stížností. Řízení není většinou zpoplatněno a náklady si účastníci sporu nesou samy.

Samotné řízení se zahajuje podáním stížnosti, tedy vyplněním elektronického formuláře platformy ODR, dle článku 8 nařízení ODR.<sup>107</sup> Ze stížnosti musí být možné určit, který subjekt ADR by měl být vybrán k řešení sporu. Platforma ODR dále postoupí stížnost odpůrci v jeho preferovaném jazyku společně s výběrem příslušných subjektů ADR a informací, že se strany sporu musí domluvit na subjektu ADR, který bude celý spor řešit, to platí pro případy, kdy obchodník není povinen využívat konkrétní subjekt ADR. Když se strany nedohodnou do 30 kalendářních dnů, stížnost nebude dále zpracována. Subjekt ADR není definován nařízením ODR, ale směrnicí o ADR, která stanoví „*subjektem alternativního řešení sporů*“ *subjekt, ať už je jeho název jakýkoli, který je trvale usazen, a nabízí řešení sporů prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů a je uveden na seznamu podle čl. 20 odst. 2;*<sup>108</sup> Konkrétně zvolený subjekt ADR již dále řeší spor pomocí svých pravidel a jejím závěrem by měla být uzavřena oboustranná písemná dohoda stran o ukončení celého sporu. Celý spor by měl být vyřešen do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt ADR obdržel úplný spis stížnosti, jak uvádí článek 8 směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

Platforma ODR je tedy ve výsledku jen kontaktní místo pro zahájení stížnosti pomocí ODR, sama platforma ODR nemá pravomoc žádný spor řešit, nabízí však cenný

---

<sup>106</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, článek 5 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&qid=1495389272713&from=CS>

<sup>107</sup> Ibid, článek 8.

<sup>108</sup> 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, článek 4, písm. h, [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:CS:PDF>

jazykový překlad informací stranám sporu a subjektu ADR a dále také nástroj pro elektronickou správu případů.

### **4.3. Charakteristika aktuálního stavu v ČR**

Česká republika, jakožto členský stát EU, má povinnost, dle článku 7 nařízení ODR, určit vnitrostátní kontaktní místo pro řešení sporů on-line. Tímto je v České republice Česká obchodní inspekce, bohužel tato k dnešnímu dni nedisponuje žádnou podrobnější statistikou podaných stížností pomocí platformy ODR.

Platforma ODR na svých internetových stránkách uvádí subjekty ADR, které splňují zákonné předpoklady a jsou pověřené Ministerstvem průmyslu a obchodu výkonem ODR.

- Energetický regulační úřad, primárně zaměřený na spory v odvětví spotřeby energie a vody, průměrná uváděná délka řízení je 10 dní.
- Finanční arbitr, zaměřený na spory v odvětví finančních služeb, průměrná uváděná délka řízení je 10 měsíců.
- Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., které se věnuje sporům v odvětví spotřebního zboží, průměrná uváděná délka řízení je 90 dnů.
- Česká advokátní komora, která se primárně zaměřuje na spory týkající se právních služeb a účetnictví, průměrná uváděná délka řízení je 90 dnů.
- Česká obchodní inspekce, která se soustředí na spory týkající se spotřebního zboží, průměrná uváděná délka řízení je 90 dnů.

- Český telekomunikační úřad, který se primárně věnuje sporům týkajícím se poštovních služeb a elektronické komunikace, průměrná uváděná délka řízení je 90 dnů.<sup>109</sup>

Základní působnost těchto subjektů ADR je území České republiky, někteří však mají širší působnost, kdy např. finanční arbitr či Česká obchodní inspekce mohou zahajovat spory ve specifických věcech i proti obchodníkům usazeným v rámci celé EU. Dále je většina subjektů ADR příslušná k řešení sporů zahájených spotřebiteli proti obchodníkům, jen Český telekomunikační úřad je oprávněn řešit spory zahájené oběma stranami a také má stanovené poplatky související s řízením, u ostatních subjektů ADR spotřebitel ani obchodník nehradí žádné poplatky.

#### 4.4. Další nařízení či směrnice týkající se řešení sporů online

Za stěžejní prvotní právní úpravu pro spory vznikající z elektronického obchodu v EU se dá jistě považovat Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (směrnice o elektronickém obchodu).<sup>110</sup> Jak Rozehnalová uvádí „*Jejím cílem je zajištění volného pohybu služeb informační společnosti mezi členskými státy. Jednou z překážek volného pohybu jsou rozdíly v právní úpravách jednotlivých členských států. Cílem směrnice o elektronickém obchodu není harmonizace hmotněprávních ustanovení, ale pouze definování „koordinované oblasti“.*“<sup>111</sup> Směrnice o elektronickém obchodu má zvýšit právní jistotu a důvěru u spotřebitelů v určitých konkrétních záležitostech, které vedly k problémům vnitřního trhu. Mnoho dalších právních oblastí týkajících se elektronického obchodu zůstává touto směrnicí nedotčeno.<sup>112</sup>

<sup>109</sup> Platforma pro řešení sporů on-line [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main\\_home\\_show&lng=CS](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main_home_show&lng=CS)

<sup>110</sup> SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=en>

<sup>111</sup> ROZEHNALOVÁ, Naděžda. 2013, op. cit. s. 422.

<sup>112</sup> „*The Directive merely aims to ensure legal certainty and improve consumer confidence by dealing with certain specific matters and legal concepts which gave rise to problems for the internal market.*

Směrnice o elektronickém obchodu není nijak obsáhlá, nicméně v článku 17 nazvaném Mimosoudní urovnání sporů stanoví „Členské státy zajistí, aby jejich právní předpisy v případě neshod mezi poskytovatelem služby informační společnosti a jejím příjemcem nebránily využívání postupů pro mimosoudní urovnávání sporů, které upravuje vnitrostátní právo, včetně postupů využívajících elektronické prostředky.“<sup>113</sup> Můžeme konstatovat, že již v roce 2000 předpokládaly orgány EU vznik ODR v jednotlivých státech a zejména, že tuto možnost neomezovaly.

Za zmínku dále stojí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích.<sup>114</sup> Jelikož, jak uvádí článek 4, zahájeno může být i elektronickou poštou, jestliže to stát sporu povoluje. Jak uvádí Rozehnalová „ČR stejně jako u Nařízení o evropském platebním rozkazu oznámila, že jsou pro ni přijatelné tyto komunikační prostředky: a) elektronická pošta s použitím zaručeného elektronického podpisu dle zákona o elektronickém podpisu; b) elektronická pošta; c) telefax. V případě b), c) je třeba nejpozději do tří dnů podání doplnit předložením originálu formuláře.“<sup>115</sup> Jak uvádí dále Pauknerová „Nařízení 862/2007 předvídá zjednodušený průběh řízení. Soud může vést ústní jednání prostřednictvím videokonference nebo pomocí jiných komunikačních technologií, určí způsob a rozsah dokazování, které je nezbytné pro vydání jeho rozhodnutí, v rámci platných pravidel přípustnosti důkazů.“<sup>116</sup> Nařízení tedy podporuje vedení řízení o drobných nárocích i elektronickými prostředky a můžeme uzavřít, že se ICT může podílet na vedení celkového sporu a tímto dosáhnout úspory nákladů, jež je pro řízení o drobných nárocích naprosto klíčová.

---

*Many other areas of law which are of particular importance to e-commerce remain outside the scope of this effort at harmonisation.*“ KROES, Quinten R., ed. *E-business law of the European Union*. 2nd ed. Austin: Wolters Kluwer Law & Business, c2010. Kluwer Law International. ISBN 978-90-411-2636-8, s. 1.

<sup>113</sup> SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu, článek 17 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=en>

<sup>114</sup> NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích [online]. [cit. 11. května 2017] Dostupné zde:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R0861&qid=1495405305527&from=CS>

<sup>115</sup> ROZEHNALOVÁ, Naděžda, 2013, op. cit. s. 412.

<sup>116</sup> PAUKNEROVÁ, Monika. Evropské mezinárodní právo soukromé. V Praze: C.H. Beck, 2008. Beckovy právnické učebnice. ISBN 9788074000348, s. 375.

Dále můžeme také zmínit Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech, jelikož ODR řízení nevyklučuje a jak stanoví důvod 9 pro přijetí směrnice „*Tato směrnice by neměla nijak bránit používání moderních komunikačních technologií v mediačním řízení*“.<sup>117</sup> Můžeme proto uzavřít, že možnosti použití ICT a ODR u řešení sporů v rámci EU jsou značně podporované, zejména ze strany orgánů EU, v rámci srovnání se zbytkem světa, kde se jedná spíš o soukromé a komerční projekty.

---

<sup>117</sup> SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052&qid=1495406862348&from=CS>

## 5. Charakteristika ODR v rámci činnosti OSN

### 5.1. Historie UNCITRALU

Organizace spojených národů (angl. United Nations, dále jen „OSN“), respektive její Valné shromáždění na svém dvacátém prvním zasedání dne 17. prosince 1966 založilo UNCITRAL rezolucí č. 2205 (XXI)<sup>118</sup> s cílem podpory postupné harmonizace a sjednocení práva mezinárodního obchodu a stanovilo UNCITRALU povinnost předkládat pravidelné výroční zprávy týkající se jeho činnosti. UNCITRAL publikuje vzorové předpisy, legislativní doporučení a sjednává mnohostranné mezinárodní smlouvy za účelem sjednocení mezinárodního obchodního práva a podpory celosvětové obchodní spolupráce.<sup>119</sup>

UNCITRAL pořádá roční plenární zasedání vždy ve Vídeňském mezinárodním centru ve Vídni nebo v sídle Valného shromáždění OSN v New Yorku. Svou činnost zahájil v roce 1968 a z počátku měl UNCITRAL jen 29 volených členských států vybraných s ohledem na geografické rozmístění a pokrytí významných částí právních systémů celého světa. S ohledem na velký zájem států, jakožto zúčastněných pozorovatelů plenárních zasedání UNCITRALU, proto Valné shromáždění zvýšilo počet členů UNCITRALU nejdříve na 36 zúčastněných států<sup>120</sup> v roce 1973 a poté v roce 2002 na celkových 60 členských států.<sup>121</sup> Všechny ostatní státy, kteří nejsou aktuálně členy UNCITRALU, dále i příslušné mezinárodní organizace jsou zváni na zasedání jakožto pozorovatelé a mají pravomoc zúčastnit se diskuze a podávání návrhů v rozsahu členských států. Česká republika (dříve Československá socialistická

---

<sup>118</sup> General Assembly resolution 2205 (XXI). Establishment of the United Nations Commission on International Trade Law. [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/2205\(XXI\)](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/2205(XXI))

<sup>119</sup> A Guide to UNCITRAL Basic facts about the United Nations Commission on International Trade Law [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/general/12-57491-Guide-to-UNCITRAL-e.pdf>

<sup>120</sup> General Assembly resolution 3108 (XXVIII). Report of the United Nations Commission on International Trade Law [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/3108\(XXVIII\)](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/3108(XXVIII))

<sup>121</sup> General Assembly resolution 57/20. Enlargement of the membership of the United Nations Commission on International Trade Law [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/57/20](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/57/20)

republika) byla zvolena členem v roce 1968-1971, poté 1974-2013. Dále je Česká republika také od roku 2015 současným členem UNCITRALU do doby, než jí vyprší její členství v roce 2022 a bude nahrazena jiným státem z našeho regionu východní Evropy.<sup>122</sup>

UNCITRAL vykonává činnost pomocí svých pracovních skupin a těchto má v současné době vytvořených celkem šest. Skupinám se mění pracovní témata v závislosti na určení UNCITRALU a Valného shromáždění OSN. Podpůrné funkce u pracovních skupin zajišťují jejich sekretariáty, když připravují podklady pro pravidelné pracovní setkání. Výsledky jednání pracovních skupin, tedy různé závazné a nezávazné návrhy dokumentů jsou předloženy UNCITRALU k následnému schválení.

Skupina I. se zaměřuje na mikro, malé a střední podniky, skupina II. se soustředí na rozhodčí řízení a konciliaci, dále skupina III., která se zabírala ODR a jejím výsledkům bude věnován prostor v následující podkapitole, poté skupina IV., jejíž práce se soustředí na elektronický obchod, skupina V. specializuje na insolvenční právo a poslední skupina VI. na zajišťovací instrumenty.<sup>123</sup>

Mezi nejvýznamnější mezinárodní smlouvy a vzorové zákony přijaté na půdě UNCITRALU se řadí již dříve zmiňovaná Newyorská úmluva, která vstoupila v účinnost v roce 1959<sup>124</sup> a k dnešnímu dni ji ratifikovalo úctyhodných 157 smluvních států, ve kterých je možné uznat cizí rozhodčí nález z jiného smluvního státu, ale i tuzemského a nařídit jeho výkon dle zákonů státu, ve kterém je rozhodčí nález<sup>125</sup>

---

<sup>122</sup> Origin, Mandate and Composition of UNCITRAL [online]. [cit. 13. května 2017] Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/uncitral/en/about/origin.html>

<sup>123</sup> A Guide to UNCITRAL Basic facts about the United Nations Commission on International Trade Law, Annex online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/general/12-57491-Guide-to-UNCITRAL-e.pdf>

<sup>124</sup> Vyhlášena pod č. 74/1959 Sb. ze dne 6. listopadu 1959 o Úmluvě o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů (NEWYORSKÁ ÚMLUVA) [cit. 22. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>125</sup> „Rozhodčí nález není v Newyorské úmluvě [NYUml] nikde definován, jeho vymezení tak zůstává národním soudům, které budou NYUml aplikovat. Je pak otázkou, zda vycházet z práva státu místa řízení (místa vydání rozhodčího nálezu), nebo z práva státu uznání/výkonu, anebo je potřeba cizí rozhodčí nález definovat autonomně v souladu s mezinárodním (dlužno říci vskutku globálním) charakterem a účelem NYUml. Není ovšem možné vytvořit autonomní definici, která nepřihlíží k různým specifikům národních úprav.“ BĚLOHLÁVEK, Alexander J. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů: komentář. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7179-342-7, s. 1344.

uplatňován.<sup>126</sup> Článek 2 této úmluvy, týkající se uzavření písemné dohody s rozhodčí doložkou, bude věnován prostor v sedmé kapitole této práce.

Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (angl. United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, dále jen „Vídeňská úmluva OSN“)<sup>127</sup>, která vstoupila v účinnost v roce 1988 a v současné době ji ratifikovalo již 85 smluvních států.<sup>128</sup> Kučera k Vídeňské úmluvě OSN uvádí „*V rámci činnosti UNCITRAL byl vypracován text jedné z nejvýznamnějších unifikací kupní smlouvy jako smluvního typu, jehož prostřednictvím se realizuje největší část objemu zahraničního obchodu, a to Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží z roku 1980.*“<sup>129</sup> Článek 11 a 13 této úmluvy, stanovící podmínky uzavření smlouvy, bude poskytnut prostor v kapitole sedmé této práce.

Za potenciálně zajímavý pro ODR můžeme označit i výsledek práce IV. pracovní skupiny UNCITRALU věnující se elektronickému obchodu a to Úmluvu o uzavírání smluv prostředky elektronické komunikace (angl. United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts)<sup>130</sup> účinnou od roku 2013, jež má zatím jen 7 smluvních států.<sup>131</sup> Tato úmluva navazuje na Vídeňskou úmluvu OSN a věnuje se usnadnění podmínek mezinárodního obchodu v závislosti na rozšíření použití ICT při sjednávání a uzavírání smluv.

V oblasti mezinárodního práva soukromého je publikovaný i Vzorový zákon UNCITRAL pro mezinárodní obchodní arbitráž (angl. Model Law on International

---

<sup>126</sup> New York Convention - List of Contracting States [online]. [cit. 22. května 2017] Dostupné zde: <http://www.newyorkconvention.org/list+of+contracting+states>

<sup>127</sup> Vyhlášena pod č. 160/1991 Sb. jako Sdělení federálního ministerstva zahraničních věcí o Úmluvě OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží [cit. 22. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>128</sup> Status United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (Vienna, 1980). [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/sale\\_goods/1980CISG\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG_status.html)

<sup>129</sup> KUČERA, Zdeněk. *Úvod do práva mezinárodního obchodu*. Dobrá Voda: Aleš Čeněk, 2003. Právníké učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 80-86473-32-5, s. 41.

<sup>130</sup> United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts. [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf)

<sup>131</sup> Status United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts (New York, 2005) [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/electronic\\_commerce/2005Convention\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce/2005Convention_status.html)



Commercial Arbitration)<sup>132</sup> z roku 1985, v účinném znění revidovaném rezolucí č. 61/33<sup>133</sup> Valného shromáždění OSN, díky němuž byla přijata legislativa týkající se rozhodčího řízení v 75 státech.<sup>134</sup> Ve výčtu můžeme zmínit i Rozhodčí pravidla UNCITRAL (angl. UNCITRAL Arbitration rules)<sup>135</sup> z roku 1976, ve znění revidovaném prací II. pracovní skupiny UNCITRALU v roce 2010 a schválené rezolucí č. 65/22<sup>136</sup> a 68/109<sup>137</sup> Valného shromáždění OSN.

Na závěr můžeme uvést i Vzorový zákon o elektronickém obchodu (angl. Model Law on Electronic Commerce)<sup>138</sup> z roku 1996, díky němuž byla upravena legislativa v 69 státech<sup>139</sup> a vzorový zákon o elektronickém podpisu (angl. Model Law on Electronic Signatures)<sup>140</sup> z roku 2001, na jehož základě byly přijaty zákony v celkem 32 státech.<sup>141</sup>

---

<sup>132</sup> UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration 1985 With amendments as adopted in 2006 [online]. [cit. 22. května 2017] Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/ml-arb/07-86998\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/ml-arb/07-86998_Ebook.pdf)

<sup>133</sup> General Assembly resolution 61/33. Revised articles of the Model Law on International Commercial Arbitration of the United Nations Commission on International Trade Law, and the recommendation regarding the interpretation of article II, paragraph 2, and article VII, paragraph 1, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards, done at New York, 10 June 1958, A/RES/61/33 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/NY-conv/a61-33-e.pdf>

<sup>134</sup> Status UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration (1985), with amendments as adopted in 2006 [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/arbitration/1985Model\\_arbitration\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/arbitration/1985Model_arbitration_status.html)

<sup>135</sup> UNCITRAL Arbitration Rules [online]. [cit. 22. května 2017] Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/arb-rules-2013/UNCITRAL-Arbitration-Rules-2013-e.pdf>

<sup>136</sup> General Assembly resolution 65/22. UNCITRAL Arbitration Rules as revised in 2010, A/RES/65/22 [online]. [cit. 11. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/65/22](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/65/22)

<sup>137</sup> General Assembly resolution resolution 68/109. United Nations Commission on International Trade Law Rules on Transparency in Treaty-based Investor-State Arbitration and Arbitration Rules (as revised in 2010, with new article 1, paragraph 4, as adopted in 2013), A/RES/68/109 [online]. [cit. 11. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/68/109](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/68/109)

<sup>138</sup> UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures with Guide to Enactment 2001 [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/ml-elecsig-e.pdf>

<sup>139</sup> Status UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce (1996) [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/electronic\\_commerce/1996Model\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce/1996Model_status.html)

<sup>140</sup> UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures with Guide to Enactment 2001 [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/ml-elecsig-e.pdf>

<sup>141</sup> Status UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures (2001) [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/electronic\\_commerce/2001Model\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce/2001Model_status.html)

## 5.2. Charakteristika III. pracovní skupiny UNCITRALU

První zmínky ODR na poli UNCITRALU se datují do roku 2000, kdy v komentovaném programu jednání UNCITRAL uvádí „*Na svém třicátém třetím zasedání (New York 12. června, 7. července 2000), Komise přistoupila k první výměně názorů o návrzích o budoucí práci, včetně v oblasti elektronického obchodu a arbitráže. Na svém třicátém čtvrtém (Viedeň, 25.června-13.července 2001) a třicátém pátém (New York, 17-28 června 2002) zasedání Komise rozhodla, že budoucí práce týkající se elektronického obchodu by měly zahrnovat další výzkum a studie k otázce on-line řešení sporů a také, že pracovní skupina II (rozhodčí a smírčí řízení) bude spolupracovat s pracovní skupinou IV (elektronický obchod) s ohledem na možnou budoucí práci v této oblasti.*”<sup>142</sup> Komise OSN tedy zahájila diskuzi velmi brzy a to v závislosti na rozvoji internetu a ICT. Nicméně trvalo 10 let, než III. pracovní skupina zahájila svou činnost, a je nutno podotknout, že dostala od Komise OSN nelehký úkol, a to zpracovat a rozvinou celosvětovou a značně rozdílnou právní úpravu ODR.

K dnešnímu dni proběhlo od roku 2010, kdy byla činnost III. pracovní skupiny zahájena, celkem 12 setkání pracovní skupiny III. a to střídavě ve Vídni nebo v New Yorku.<sup>143</sup> Na svém prvním zasedání, které se konalo v roce 2010, III. pracovní skupina uvádí „*Po diskuzi vytvořila Komise pracovní skupinu pro práci v oblasti on-line řešení sporů týkajících se přeshraničních transakcí elektronického obchodu, včetně obchodních transakcí konajících se mezi podnikatel-podnikatel (B2B) a podnikatel-zákazník (B2C). Na tomto zasedání se Komise rovněž shodla, že forma právních norem, které mají být připraveny, by měla být rozhodnuta po dalším projednání daného tématu. Komise souhlasila s tím, že ačkoli by bylo možné vytvořit obecný soubor pravidel*

---

<sup>142</sup> „*At its thirty-third session (New York, 12 June-7 July 2000), the Commission held a preliminary exchange of views on proposals regarding future work, including in the fields of electronic commerce and arbitration. At its thirty-fourth (Vienna, 25 June-13 July 2001) and thirty-fifth (New York, 17-28 June 2002) sessions, the Commission decided that future work on electronic commerce would include further research and studies on the question of online dispute resolution and that Working Group II (Arbitration and Conciliation) would cooperate with Working Group IV (Electronic Commerce) with respect to possible future work in that area.*” Odstavec 5. Annotated provisional agenda. United Nations Commission on International Trade Law. Working Group III (Online Dispute Resolution). Thirty-third session New York, 29 February - 4 March 2016. A/CN.9/WG.III/WP.139 [online]. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V15/087/94/PDF/V1508794.pdf?OpenElement>

<sup>143</sup> Working Group III 2010-2016: Online Dispute Resolution [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working\\_groups/3Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html)

aplikovaných na B2B a B2C transakce, měla by mít pracovní skupina možnost v případě potřeby navrhnout různé přístupy.<sup>144</sup> III. pracovní skupina se měla zaměřovat na řešení sporů vzniklých z přeshraničních elektronických transakcí a měla nabídnout možnost jiného řešení sporů než pomocí rozhodčího a conciliačního řízení, které nabízí II. pracovní skupina. Dále se měla soustředit na problémy související specificky s ICT a ODR, tedy řešení velkého množství sporů malé hodnoty vyvstalé zejména z přeshraničního elektronického obchodu, pro které činnost II. pracovní skupiny nenacházela uplatnění.<sup>145</sup>

Na svém třetím zasedání III. pracovní skupina uvádí v pracovní verzi preambule navrhovaných procesních pravidel ODR „*Procesní pravidla jsou navržena pro použití v souvislosti s ODR ve spojení s následujícími dokumenty: (a) Pokyny pro poskytovatele online řešení sporů; (b) Podpůrná pravidla pro poskytovatele online řešení sporů; (c) pokyny a minimální požadavky na rozhodce; (d) Podstatné právní principy pro řešení sporů; (e) mechanismy přeshraničního vymáhání.*“<sup>146</sup> Můžeme uzavřít, že cílem III. pracovní skupiny bylo poskytnout ucelený systém pro mezinárodní použití sporů vznikajících na Internetu a souvisejících s ICT za účelem vytvoření mezinárodního a jednotného ODR systému.

---

<sup>144</sup> „After discussion, the Commission established a working group to undertake work in the field of online dispute resolution relating to cross-border electronic commerce transactions, including business-to-business (B2B) and business-to-consumer (B2C) transactions. At that session, the Commission also agreed that the form of the legal standards to be prepared should be decided after further discussion of the topic.<sup>3</sup> As to the scope of work, the Commission agreed that, although it would be feasible to develop a generic set of rules applicable to both B2B and B2C transactions, the Working Group should have the discretion to suggest different approaches, if necessary.“ Odstavec 2. Note by the Secretariat. 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. [online]. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V10/574/10/PDF/V1057410.pdf?OpenElement>

<sup>145</sup> Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-second session (Vienna, 13-17 December 2010), A/CN.9/716, odstavec 15, s. 4. [online]. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V11/801/48/PDF/V1180148.pdf?OpenElement>

<sup>146</sup> „The Rules are intended for use in conjunction with an online dispute resolution framework that consists of the following documents [which are attached to the Rules as Annexes and form part of the Rules]: “[a) Guidelines for online dispute resolution providers;] “[b) Online dispute resolution provider supplemental rules;] “[c) Guidelines and minimum requirements for neutrals;] “[d) Substantive legal principles for resolving disputes;] “[e) Cross-border enforcement mechanism;]“ Note by Secretariat. Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules. United Nations Commission on International Trade Law. Working Group III (Online Dispute Resolution). Twenty-fourth session Vienna, 14 - 18 November 2011. A/CN.9/WG.III/WP.109 [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V11/858/94/PDF/V1185894.pdf?OpenElement>

Dále se mělo jednat o systém, kdy strany sporu dobrovolně souhlasí s použitím ODR a spotřebitel by měl být samostatně informován ohledně možnosti uzavření ODR smlouvy pro případ vzniku sporu, např. samostatné kliknutí na tlačítko OK, kterým projevuje souhlas s ODR tak, aby bylo zajištěno, že všechny osoby dobrovolně a vědomě schválily použití ODR.<sup>147</sup>

### 5.3. Výsledek činnosti III. pracovní skupiny UNCITRALU

Jak již bylo uvedeno, k dnešnímu dni proběhlo od roku 2010 celkem 12 setkání pracovní skupiny III. V průběhu celé doby pracovní skupinu III. a její činnost doprovázely přetrvávající spory týkající se problémů se sjednocením rozdílných mezinárodních právních systémů a jurisdikcí. Výsledkem činnosti III. pracovní skupiny mělo být vytvoření platformy ODR a zároveň vytvoření obecných pravidel pro celosvětové a mezinárodní použití ODR.

V roce 2015 však UNCITRAL dospěl k závěru, že není v jeho silách navrhnout a sjednat univerzální a závazný právní rámec pro vznik mezinárodního ODR systému, který by vyhovoval prostředí většího počtu sporů malé hodnoty. Zástupci III. pracovní skupiny se zejména nedokázali dohodnout, jak by měl výsledný systém ODR vypadat a delegáti se nedohodli na povaze konečné fáze procesu řešení a to, zdali by měl být výsledkem ODR vydán závazný rozhodčí nálezh nebo jiné nezavazující rozhodnutí.<sup>148</sup> UNCITRAL proto přehodnotil celkový cíl III. pracovní skupiny a novým záměrem mělo být vypracování nezávazného a popisného dokumentu, který by odrážel prvky

---

<sup>147</sup> “Where the parties have agreed to submit to dispute resolution under these Rules as one of the terms of the online dispute resolution or before the dispute arises, the Rules apply only if the [buyer] [party] was given clear and adequate notice of the agreement to arbitrate. Such notice needs to provide for a consent of the [buyer] [party] to the ODR process and Rules separate from the underlying electronic commerce transaction (e.g., a separate OK click consenting to ODR) in order to ensure that the [buyer] [party] knowingly agreed to arbitrate the dispute under the rules.” Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fourth session (Vienna, 14-18 November 2011), A/CN.9/739 [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V11/873/02/PDF/V1187302.pdf?OpenElement>

<sup>148</sup> Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirty-third session (New York, 29 February-4 March 2016) A/CN.9/868, odst. 5 [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V16/014/73/PDF/V1601473.pdf?OpenElement>

řešení sporů pomocí ODR.<sup>149</sup> Svoji dosavadní činnost III. pracovní skupina zakončila na svém posledním jednání v lednu 2016<sup>150</sup> a v současné době neprojednává žádné nové témata.

Celkový výsledek činnosti III. pracovní skupiny je publikace „Technických poznámek k ODR“.<sup>151</sup> Jedná se nezávazný dokument, jeho význam je však spatřován v tom, že jako první mezinárodní dokument uznává a podporuje využití ODR, jako nové metody řešení sporů.

Valné shromáždění OSN přijalo následně na svém plenárním zasedání v prosinci 2016 rezoluci č. 71/138,<sup>152</sup> za účelem podpory celosvětového rozšíření systému ODR navrženého Technickými poznámkami k ODR.

Tisková zpráva UNCITRALU uvádí *„Práce UNCITRAL v rámci ODR je reakcí na prudký nárůst přeshraničních transakcí on-line a následnou potřebu mechanismu řešení sporů, které vznikají z těchto transakcí. Systém ODR je navržen tak, aby kupujícím a prodejčům pomáhal řešit jejich spory jednoduchým, rychlým, flexibilním a bezpečným způsobem bez nutnosti fyzické přítomnosti na schůzi nebo slyšení. Technické poznámky k ODR jsou popisné a nezávazné. Očekává se, že významnou měrou přispějí k vývoji systémů umožňujících online řešení sporů vyplývajících z přeshraničních prodejních nebo servisních smluv s nízkou hodnotou. V souladu s přístupem UNCITRAL k vydávání textů univerzální aplikace jsou technické poznámky navrženy tak, aby zajistily dostupnost systémů ODR kupujícím i prodejčům jak v rozvinutých, tak v*

---

<sup>149</sup> Report of the United Nations Commission on International Trade Law Forty-eighth session (29 June-16 July 2015), A/70/17, s. 70. [online]. [cit. 5. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V15/054/52/PDF/V1505452.pdf?OpenElement>

<sup>150</sup> Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirty-third session (New York, 29 February-4 March 2016), A/CN.9/868 [online]. [cit. 5. dubna 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V16/014/73/PDF/V1601473.pdf?OpenElement>

<sup>151</sup> UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution [[online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382\\_English\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf)

<sup>152</sup> General Assembly resolution 71/138, Technical Notes on Online Dispute Resolution of the United Nations Commission on International Trade Law, A/RES/71/138 [online]. [cit. 11. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/71/138](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/71/138)

rozvojových zemích.<sup>153</sup> Můžeme tedy sledovat velký odklon od ambiciózního plánu představeného III. pracovní skupinou a UNCITRALEM v roce 2010 a 2011.

UNCITRAL dále doporučuje, aby Technické poznámky k ODR užívaly všechny státy, zejména rozvojové země a další, na mezinárodním obchodu zúčastněné organizace, a to při navrhování a zavádění systémů ODR pro řešení sporů z elektronických mezinárodních transakcích.<sup>154</sup>

Samotné Technické poznámky k ODR obsahují 12 sekcí, které se zabývají charakteristikou ODR, účelem ODR, principy ODR, jako jsou transparentnost, nezávislost a dobrovolný souhlas stran k podvolení se řízení ODR. Dále se Technické poznámky k ODR zabývají jednotlivými fázemi procesu ODR zahrnující automatizovanou negociaci, online mediaci a poté i možností poslední fáze procesu ODR a to rozhodčího řízení nebo řízení před soudem.

Spor je zahájen žalobcovým podáním stížnosti skrz ODR platformu, tato je provedení sporu a řešení celé agendy klíčová, administrátor procesu ODR dále zašle stížnost odpůrci a může být zahájeno automatizované vyjednávání pomocí ICT. V případě selhání této fáze sporu může být řízení odročeno do další fáze, a to online mediaci, kdy je jmenován neutrální arbitr, který komunikuje se stranami sporu a snaží se jim usnadnit hledání řešení sporu. Když online mediace selže, může být zahájena třetí fáze procesu, a to rozhodčí řízení či řízení před soudem, kdy administrátor procesu ODR poskytne k tomuto relevantní informace stranám sporu.<sup>155</sup>

Jak je uvedeno v třetím odstavci Technických poznámek k ODR „*Účelem technických poznámek je podporovat rozvoj ODR a napomáhat správcům ODR,*

---

<sup>153</sup> „UNCITRAL's work on ODR is a response to the sharp increase in online cross-border transactions, and the consequent need for a mechanism for resolving disputes that arise from such transactions. ODR is designed to assist buyers and sellers in resolving their disputes in a simple, fast, flexible and secure manner, without the need for physical presence at a meeting or hearing. The Technical Notes on ODR are descriptive and non-binding. They are expected to contribute significantly to the development of systems to enable the online settlement of disputes arising from cross-border low-value sales or service contracts. In following UNCITRAL's approach of issuing texts of universal application, the Technical Notes are designed to ensure that ODR systems are accessible to buyers and sellers in both developed and developing countries alike.“ Tisková zpráva UNIS/L/235UN ze dne 11. července 2016. Commission on International Trade Law Adopts a Text on Online Dispute Resolution ("ODR") [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.unis.unvienna.org/unis/en/pressrels/2016/unisl235.html>

<sup>154</sup> UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382\\_English\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf)

<sup>155</sup> Ibid.

*platformám ODR, neutrálním subjektům a účastníkům řízení ODR*".<sup>156</sup> Technické poznámky k ODR určitě znamenají podporu rozvoje ODR, nicméně k tvrzení, že budou vypomáhat správcům ODR, platformám ODR, neutrálním subjektům a stranám v řízení, zůstává autor práce, díky stručnosti Technických poznámek k ODR, víceméně skeptický.

Můžeme uzavřít, že Technické poznámky k ODR uvádějí velmi klasický pohled na samotné ODR a prakticky nepřinášejí žádné nové poznatky, které by již dříve nebyly známé. Z velké části je to dáno díky významným rozdílům u právních úprav v odlišných částech světa, např. rozdílná právní úprava ochrany spotřebitele na území EU a Spojených států amerických.

---

<sup>156</sup> „*The purpose of the Technical Notes is to foster the development of ODR and to assist ODR administrators, ODR platforms, neutrals, and the parties to ODR proceedings*“. Ibid. s. 1.

## 6. Charakteristika globálních poskytovatelů ODR

Poskytovatelů ODR je ve světě celá řada, proto jsou v následujícím výčtu uvedeni jen ti nejvýznamnější a nejúspěšnější poskytovatelé ODR. Většina soukromých poskytovatelů ODR pochází ze Spojených států amerických, které bychom mohli označit za průkopníka na poli řešení sporů pomocí ADR a ODR, zejména s ohledem na dlouhou historii použití těchto způsobů řešení sporů na jejich území.

### 6.1. CyberSettle

V kapitole první, věnující se charakteristice ODR a automatické negociaci bylo nastíněno, jak společnost CyberSettle vznikla a jak využívala automatizovanou negociaci k řešení finančních sporů. Ze začátku byla společnost Cybersettle používána pojišťovnami a zdravotními institucemi a jejich klienty k řešení sporů. Neřešila se vina či nevina zúčastněných stran, ale čistě výše finančního nároku. Cortés v kapitole věnující se automatizované negociaci uvádí „V současné době je hlavním poskytovatelem společnost CyberSettle, která pracuje online od roku 1998 a pomohla vyřešit přes 200 000 sporů za více než 1,6 miliardy amerických dolarů, kde bylo největší online urovnání ujednáno ve výši 12,5 milionů dolarů. Společnost CyberSettle registruje přibližně 150 000 právníků, z nichž 30 000 využilo CyberSettle k usnadnění řešení sporů svých klientů. Společnost CyberSettle zahájila řešení sporů v oblasti pojištění, ale nyní rozšířila své služby i na další nároky. Pro příklad, společnost CyberSettle uzavřela smlouvu s městem New York, aby pomohla městu a jeho občanům při vyřizování reklamací týkajících se chodníků, městského majetku, dopravních zařízení, motorových vozidel, osobních zranění atd.“<sup>157</sup> Spoluprací s radnicí města New York zaznamenala společnost CyberSettle velký úspěch. Nicméně, jak již bylo uvedeno v první kapitole, i přesto, že v minulosti byla společnost Cybersettle průkopníkem na poli ODR, v současné době je Cybersettle.com již více než rok nefunkční.<sup>158</sup>

---

<sup>157</sup> „Currently, the main provider is CyberSettle, which has been working online since 1998 settling over 200,000 disputes for more than US\$1.6 billion, where US\$12.5 million was its largest online settlement. There are approximately 150,000 attorneys registered with CyberSettle, of whom 30,000 have already used CyberSettle to facilitate the settlement of their clients' disputes. CyberSettle commenced resolving insurance disputes but it has now expanded its services to other claims. For instance, CyberSettle entered into a contract with the City of New York to assist the city and its citizens in settling claims related to sidewalks, city property, traffic devices, motor vehicles, personal injury etc.“ CORTÉS, Pablo. 2011. op. cit. s. 65.

<sup>158</sup> Cybersettle [online]. [cit. 30. května 2017]. Nedostupné zde: <http://cybersettle.com/>



## 6.2. SquareTrade

Společnost SquareTrade<sup>159</sup> poskytovala od roku 1999 do roku 2008 služby globální aukční síni eBay a jiným velkým společnostem a pro tento případ SquareTrade zaměstnávala až 200 mediátorů z 15 různých krajín světa.<sup>160</sup> Společnost nabízela služby asistované negociace a online mediace.

Při řešení problémů vznikajících na aukční síni eBay byla pro SquareTrade výhodné, že vznikalo velké množství sporů týkajících se omezeného důvodu vzniku sporu, tedy typicky případy, kdy zboží nebylo dodáno či bylo dodáno chybně nebo zboží nebylo v pořádku zapláceno.<sup>161</sup>

SquareTrade poskytovala řešení sporu pomocí psaných formulářů zvlášť určených pro každou stranu a nenabízela řešení sporu pomocí nových prostředků např. videa či hlasové komunikace, které by mohly přinést zlepšení řešení sporů online mediací. I přesto však dosahovala značných úspěchů, když uvádí, že až 80 % sporů bylo úspěšně urovnáno s průměrnou dobou řešení sporu dva týdny a SquareTrade celkem poskytla řešení u více než 2 000 000 sporů ze 120 rozdílných zemí.<sup>162</sup> Řešení sporů bylo rozděleno na dvě fáze, v prvotní fázi se vyjednávalo pomocí automatizované negociace a poté pomocí online mediace.

V současné době již společnost SquareTrade nenabízí poskytování řešení sporů pomocí ODR a soustředí se čistě na poskytování placených záručních plánů na elektronické výrobky pro případ poškození vodou či jiné vznikly škod.<sup>163</sup>

## 6.3. SmartSettle

SmartSettle<sup>164</sup> je negociační systém, vyvinutý a patentovaný společností iCan Systems Inc. z Kanady, která nabízí řešení sporu pomocí asistované negociace a použitím sofistikovaných matematických algoritmů.<sup>165</sup>

Strany sporu nejprve definují svůj postoj a připraví krátký text o jejich stanovisku, poté vymezí jejich preference stanovením nominální hodnoty různým otázkám. Ve třetí fázi negociační systém SmartSettle nabídne obou stranám sporu na výběr více variant forem řešení sporu a je možno využít i komunikace pomocí videa. Poté je aplikován algoritmus podobný disciplíně aplikované matematiky, a to teorie her s cílem dosáhnout optimálního výsledku.<sup>166</sup> Následně je vybráno řešení a je uzavřena smírná dohoda. Jak uvádí Cortés „*SmartSettle má na jedné straně velký potenciál, neboť poskytuje matematicky optimální řešení sporu, na druhou stranu však tato platforma*

---

<sup>159</sup> Squaretrade.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.squaretrade.com/>

<sup>160</sup> RULE, Colin. 2002. op. cit. s. 14.

<sup>161</sup> CORTÉS, Pablo. 2011. op. cit. s. 149.

<sup>162</sup> Ibid.

<sup>163</sup> Squaretrade.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.squaretrade.com/>

<sup>164</sup> Smartsettle [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.smartsettle.com/>

<sup>165</sup> RULE, Colin. 2002. op. cit. s. 23.

<sup>166</sup> CORTÉS, Pablo. 2011. op. cit. s. 147.

*ODR může být zpočátku technicky obtížně použitelná.*“<sup>167</sup> Do budoucna bude jistě zajímavé sledovat, zdali se použítá patentovaná technologie dočká významnějšího celosvětového využití.

#### 6.4. eBay

Společnost eBay Inc., založená v roce 1995, provozuje největší a nejznámější globální aukční síň eBay.com<sup>168</sup>, pomocí níž se obchoduje zboží na Internetu v řádech miliard dolarů. Výhodou sporů vznikajících na internetové aukční síni eBay je fakt, že účastníci sporu mají vlastní motivaci pro nalezení řešení u celého sporu, jelikož kupující požaduje ekonomickou kompenzaci a prodávající zase pozitivní komentář na svém profilu, tedy kladnou zpětnou vazbu a zároveň oba chtějí pokračovat v užívání internetové stránky eBay.<sup>169</sup>

V minulosti používala společnost eBay pro řešení sporů vzniklých z internetových aukcí společnost SquareTrade, v současné době od roku 2009 již využívá vlastní centrum řešení sporů, které nabízí značné množství formulářů, pro různé typy sporů.<sup>170</sup> Vyplněním příslušného formuláře je spor zahájen, strany jsou poté omezené co do počtu znaků, které mohou při zprávách použít a pomocí software je společnost eBay motivuje k uzavření dohody. V případě neúspěchu poté dojde k smířčímu řízení a conciliaci. V současné době je možné pomocí eBay centra řešení sporů řešit spory do výše 100 000 amerických dolarů.<sup>171</sup> Můžeme uzavřít, že se v případě eBay jedná o specifický systém řešení sporů, jelikož pro strany sporu je velmi důležitý pozitivní komentář na svém eBay profilu, jelikož negativní zpětná vazba může významně ovlivnit důvěru prodávajících či kupujících při budoucích transakcích. Účastníci sporu mají proto specifickou motivaci k řešení celého problému.

---

<sup>167</sup> „SmartSettle, on the one hand, has a great potential since it delivers mathematically optimal solutions to the dispute but, on the other hand, this ODR platform may initially be technically difficult to use.“ CORTÉS, Pablo. 2011. op. cit. s. 148.

<sup>168</sup> eBay.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.ebay.com/>

<sup>169</sup> CORTÉS, Pablo. 2011. op. cit. s. 149.

<sup>170</sup> Resolution Center [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://resolutioncenter.ebay.com/>

<sup>171</sup> Ebay vehicle purchase protection [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://pages.motors.ebay.com/buy/purchase-protection/>

## 6.5. Paypal

Internetový platební systém Paypal<sup>172</sup>, vlastněný společností eBay Inc., díky kterého můžou miliony uživatelů posílat, utrácet a spravovat své peníze pomocí virtuálních účtů, nabízí službu známou z bankovního prostředí a kreditních karet zvanou „chargeback“. V případě sporu nejprve Paypal doporučí účastníkům sporu, pomocí svého Centra pro řešení sporů, aby společně projednali jejich spor do 20 dnů.<sup>173</sup> Když se projednáním mezi účastníky nepodaří spor vyřešit, může účastník sporu eskalovat celé řízení do „nároku“. Jestliže je „nárok“ podán v čase 120 dní od platby, společnost Paypal provede ve spolupráci s vydavatelem platební karty „chargeback“ a do vyřešení sporu je dočasně zadržena celá částka sporu zaplacená kupujícím. Zároveň podáním „nároku“ získává společnost Paypal pravomoc vyšetřit celý případ a určit výsledek sporu.<sup>174</sup>

## 6.6. Money Claim Online

Za pozornost stojí zmínit i službu Money Claim Online<sup>175</sup> spuštěnou v únoru 2002 justicí Spojeného království Velké Británie a Severního Irska, která poskytuje uživatelům s adresou ze Spojeného království Velké Británie a Severního Irska, aby zahájili a vedli soudní řízení do maximální částky sporu 100 000 britských liber u okresním soudu<sup>176</sup> proti účastníku s adresou ze Spojeného království Velké Británie a Severního Irska, a to pomocí webové stránky poskytnuté justicí. Navíc uživatelům dále umožňuje i placení soudních poplatků spojených s podáním nároku pomocí kreditní karty online.

Služba Money Claim Online je navržena uživatelsky přívětivým způsobem, tak aby se mohli účastnit i subjekty bez právního zastoupení. Nicméně tohoto nebylo plně dosaženo, jelikož Národní kontrolní úřad (angl. National Audit Office) uvádí, že jelikož

---

<sup>172</sup> Paypal.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.paypal.com/>

<sup>173</sup> Resolving disputes, claims, and chargebacks, Paypal.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/security/resolve-disputes>

<sup>174</sup> CORTÉS, Pablo. 2011. op. cit. s. 60.

<sup>175</sup> Money Claim Online [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.moneyclaim.gov.uk/web/mcol/welcome>

<sup>176</sup> Na území Spojeného království Velké Británie a Severního Irska nazývané „County Court“

soudci rozhodují na základě právních ustanovení, legálně nezastoupené strany proti zastoupeným stranám sporu advokátem mají tendenci být méně úspěšné.<sup>177</sup>

---

<sup>177</sup> CORTÉS, Pablo. 2011. op. cit. s. 20.

## 7. Aktuální výzvy a problémy pro ODR

Problémů a výzev na poli ODR je celá řada, jedná se o obsáhlé téma a jelikož by šlo tomuto tématu věnovat celou diplomovou práci, budou v následujícím výčtu uvedeny jen ty nejvýznamnější. Za zmínku stojí uvést problém se zajištěním bezpečnosti pro celé ODR řízení, dále zabezpečení soukromí při řešení sporu pomocí ICT a ODR. Nepochybně také nízká důvěra spojená s možností ODR řešení sporů a celkové malé povědomí o ODR u běžných uživatelů Internetu.

Problémem je i neformálnost celého řízení ODR, jelikož neexistuje specifický zákon věnující se čistě tomuto tématu. Ve složitém mezinárodním právním systému je dále i značný problém při stanovení geografického místa konání ODR za účelem stanovení rozhodného hmotného a procesního práva. Možné problémy by také mohly nastat při odvolání, přezkumu a zrušení výsledku ODR justičním orgánem.

### 7.1. Platnost rozhodčí a jiné smlouvy uzavřené online

V českém právním prostředí se na sjednání rozhodčí smlouvy online použije ustanovení § 3 zákona o rozhodčím řízení, které uvádí „*Rozhodčí smlouva musí být uzavřena písemně, jinak je neplatná. Písemná forma je zachována i tehdy, je-li rozhodčí smlouva sjednána telegraficky, dálnopisem nebo elektronickými prostředky, jež umožňují zachycení jejich obsahu a určení osob, které rozhodčí smlouvu sjednaly.*“<sup>178</sup>

Komentář k zákonu o rozhodčím řízení dále cituje „*Na rozdíl od NYUml a EÚml, stejně jako na rozdíl od řady zahraničních úprav i mezinárodních úmluv, je koncepce § 3 odst. 1 RozŘ pokroková v tom, že písemnou formu rozhodčí smlouvy výslovně považuje za zachovanou i tehdy, je-li rozhodčí smlouva sjednána například elektronickými prostředky.*“<sup>179</sup> Jelikož zákon o rozhodčím řízení vyžaduje jen splnění podmínky identifikace, tedy jasného určení osob, které lze provést i pomocí IP adresy či

<sup>178</sup> Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, § 3 [online]. [cit. 30. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>179</sup> BĚLOHLÁVEK, Alexander J. 2012. op. cit. s. 235.

sériových čísel a různých přístupových kódů aplikací, komentář dále uvádí „*Není proto důvodu, aby byla elektronická forma (resp. využití prostředků dálkové komunikace) znevýhodňována oproti běžné listinné podobě tím, že by byl vyžadován zaručený podpis při uzavírání rozhodčí smlouvy elektronickou cestou, zatímco v případě klasické listinné formy není žádné ověření podpisu vyžadováno. V zásadě totiž není rozdíl mezi požadavkem ověřeného podpisu učiněného na dokumentu v listinné podobě a podepisováním dokumentů předávaných prostředky dálkové komunikace. Důležité ovšem bude individuální posouzení ve vztahu ke konkrétnímu případu, zda lze takový postup označit za obvyklý tak, aby byly splněny požadavky § 40 odst. 3 ObčZ (k tomu viz níže). Požadavek zaručeného elektronického podpisu by ve vztahu k rozhodčím smlouvám v běžných závazkových vztazích představoval spíše excesivní požadavek.*“<sup>180</sup> Můžeme uzavřít, že splnění podmínky nutnosti písemné formy a identifikaci osob v českém právním prostředí působí vcelku jednoznačně, a to pro možnost uzavření rozhodčí smlouvy pomocí ICT a internetu i bez ověřeného podpisu a zároveň zachování písemné formy.

UNCITRALEM přijatá a v mezinárodním prostředí uznávaná Newyorská úmluva ve svém druhém článku k uzavření rozhodčí smlouvy stanoví „*Pojem "písemná dohoda " zahrnuje rozhodčí doložku ve smlouvě nebo rozhodčí smlouvu, podepsanou stranami nebo obsaženou ve výměně dopisů nebo telegramů*“<sup>181</sup> Oproti zákonu o rozhodčím řízení tedy Newyorská úmluva nezmiňuje konkrétně použití elektronickými prostředky, což je logické, jelikož se jedná o úmluvu z roku 1958, proto Valné shromáždění OSN v roce 2006 přijalo rezoluci č. 61/33<sup>182</sup>, týkající se výkladu druhého článku, který stanoví, že zmíněný výčet prostředků uzavření rozhodčí smlouvy není podrobný a je pouze demonstrativní. Komentář k zákonu o rozhodčím řízení zmiňuje

---

<sup>180</sup> Ibid. s. 236.

<sup>181</sup> Vyhlášena pod č. 74/1959 Sb. ze dne 6. listopadu 1959 o Úmluvě o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů (NEWYORSKÁ ÚMLUVA), čl. II, odst. 2 [online]. [cit. 3. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>182</sup> „*Recommends that article II, paragraph 2, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards, done in New York, 10 June 1958, be applied recognizing that the circumstances described therein are not exhaustive;*“ General Assembly resolution 61/33. Revised articles of the Model Law on International Commercial Arbitration of the United Nations Commission on International Trade Law, and the recommendation regarding the interpretation of article II, paragraph 2, and article VII, paragraph 1, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards, done at New York, 10 June 1958, A/RES/61/33 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/NY-conv/a61-33-e.pdf>

„Klade se tedy otázka, zda a nakolik jsou rozhodčí smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu platné a svou povahou naplňují požadavek písemné formy podle NYUml. Výklad čl. II odst. 2 a násl. NYUml neumožňuje bez rozhodnutí o zrušení rozhodčího nálezu ve státě vydání rozhodčího nálezu závěr o tom, že by rozhodčí smlouva nespĺňovala požadavek řádné písemné formy. Není také důvod pro to, aby obsah smlouvy, který se zobrazuje na internetové (webové) stránce, nebyl ekvivalentní obsahu, který by byl prezentován ve smlouvě uzavřené v listinné formě. To platí obzvláště při aplikaci NYUml, která vyžaduje pouze písemnou formu a neobsahuje žádnou podrobnou úpravu týkající se takových otázek, jako doby uzavření smlouvy (například mezi přítomnými ve stejné době), místa ani způsobu přijetí návrhu „on-line“.“<sup>183</sup> Dále také „Rozhodčí doložky uzavírané prostřednictvím internetu jsou dnes ve většině zemí světa akceptovány v režimu NYUml jako platné a splňující požadavky kladené tímto mezinárodním instrumentem na formální stránku rozhodčí smlouvy (viz též příklady judikatury citované v tomto komentáři k § 3 RozŘ). Významnou otázkou je vždy samozřejmě způsob uzavření rozhodčí smlouvy.“ Můžeme uzavřít, že podobně jako v českém prostředí, není v mezinárodním prostředí u Newyorské úmluvy významné, jakými prostředky byla rozhodčí smlouva uzavřena, ale je naprosto klíčové identifikovat a určit konkrétní podepisující osobu.

Pro mezinárodní obchod klíčová Vídeňská úmluva ve svém článku 11 stanoví „Smlouva o koupi nemusí být uzavřena nebo prokazována písemně a nevyžadují se u ní žádné jiné formální náležitosti; lze ji prokazovat jakýmikoli prostředky, včetně svědků.“ a článek 13 dále definuje „Pro účely této Úmluvy písemná forma zahrnuje telegram a dálnopis.“<sup>184</sup> Schlechtriem v komentáři k Vídeňské smlouvě bohužel konzervativně uvádí „Pokud strany nestanoví jinak, dálnopis nebo telegram splní dohodnutý požadavek k písemnému projevu. Vzhledem k podobnosti s dálnopisem by mělo být možné použít článek 13 analogicky k faxu, což je zásadně další technický vývoj dálnopisu. Článek 13 se však může vztahovat pouze na fax, který byl podle názoru autora vytištěn, nemůže se vztahovat na fax, který je přenášen z počítače na počítač a

---

<sup>183</sup> BĚLOHLÁVEK, Alexander J. 2012. op. cit. s. 246.

<sup>184</sup> Vyhlášena pod č. 160/1991 Sb. jako Sdělení federálního ministerstva zahraničních věcí o Úmluvě OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží [online]. [cit. 22. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

objevuje se pouze na obrazovce příjemce.“<sup>185</sup> Mohlo by se tedy zdát, že výčet prostředků je kompletní a neumožňuje uzavření smlouvy pomocí ICT a internetu, nicméně Vídeňská úmluva obsahuje také článek 7, který cituje „Při výkladu této Úmluvy se přihlédne k její mezinárodní povaze a k potřebě podporovat jednotnost při jejím použití a dodržování dobré víry v mezinárodním obchodu.“<sup>186</sup> Článek 7 by mohl skýtat určité naděje pro výklad příznivější online prostředí, zejména v důsledku stále většího nárůstu objemu mezinárodního elektronického obchodu, jelikož Vídeňská úmluva vznikala v podmínkách, kdy použití ICT nebylo zdaleka tak rozšířené. Se Schlechtriem, tedy autorem komentáře k Vídeňské smlouvě, nicméně nesouhlasí např. Nejvyšší soud České republiky, když ve svém rozsudku ze dne 17. 12. 2013, sp. zn. 23 Cdo 1308/2011 uvádí „Nevyplývá-li z praxe, kterou mezi sebou strany zavedly, nebo zvyklostí něco jiného, lze podle čl. 13 Vídeňské úmluvy o smlouvách o mezinárodní koupi zboží pro její účely považovat za písemnou formu i email.“<sup>187</sup> S ohledem na podporu globálního obchodu, tedy samotného účelu Vídeňské smlouvy a dobu jejího vzniku, se autor práce přiklání k výkladu čl. 13 Vídeňské smlouvy zastávaného Nejvyšším soudem České republiky a také další odbornou zahraniční literaturou.

---

<sup>185</sup> „If the parties have not provided otherwise, then a telex or a telegram will satisfy the agreed requirement for writing. Because of its similarity to a telex, it should be possible to apply Article 13 by analogy to a fax, which is basically an additional technical development of telex. However, Article 13 can be applied only to a fax which has been printed, in the present author's opinion, it cannot apply to a fax which is transferred from computer to computer and only appears on the recipient's screen or is only retrievable.” ED. BY PETER SCHLECHTRIEM a TRANSL. BY GEOFFREY THOMAS. Commentary on the UN Convention of the international sale of goods (CISG). 2nd ed. (in translation). München: C.H. Beck, 1998. ISBN 3406438822, s. 94.

<sup>186</sup> Vyhlášena pod č. 160/1991 Sb. jako Sdělení federálního ministerstva zahraničních věcí o Úmluvě OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží [online]. [cit. 22. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>

<sup>187</sup> Rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 17.12.2013, sp. zn. 23 Cdo 1308/2011, [online]. [cit. 25. května 2017] Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>



## 7.2. Uznání a výkon sporu vyřešeného pomocí ODR

K účinnému řešení sporu pomocí ODR je třeba nalézt východisko u situací, kdy se neúspěšná strana sporu dobrovolně nepodvolí výsledku proběhlého ODR řízení a byl by třeba nařídit výkon samotného rozhodnutí. K tomu se samozřejmě nabízí Newyorská úmluva, jakožto nejefektivnější možnost pro zajištění výkonu rozhodčích rozsudků prakticky po celém světě, zejména s ohledem na soudní rozhodnutí, které jsou prosazovány s obtížemi.

Nicméně UNCITRAL k této myšlence cituje „*Byla vznesena otázka, zda by se Newyorská úmluva v praxi mohla použít v souvislosti s on-line spory nízké hodnoty. Byly vyjádřeny názory, že náklady na vymáhání pohledávky sporu podle Newyorské úmluvy jsou příliš vysoké, aby tento nástroj byl životaschopný ve vztahu k nízkým hodnotám sporu, které jsou předmětem ODR. Dále bylo poznamenáno, že spotřebitelé z jurisdikcí, v nichž se smlouvy o předběžném řešení sporů považují za nezavazující, pokud jsou předmětem výkonu rozhodčího nálezu proti nim dle Newyorské úmluvy, mohou být v praxi nuceni splnit rozhodčí nález, a že v důsledku toho by se snížila důvěra a ochota používat elektronické obchodování - opačný cíl systému ODR.*“<sup>188</sup> Většina delegátů tedy zastává názor, že Newyorská smlouva je pro typický spor ODR malé hodnoty nepoužitelná, s čímž souhlasí i autor práce s ohledem na efektivitu celého řešení.

Cortés k problému s uznáním a výkonem nálezu ODR uvádí „*Bez dobrovolného dodržování mohou strany sporu obecně prosazovat řešení ODR jednáním u soudu. To by přineslo soubor právních a hospodářských překážek, zejména pokud jde o přeshraniční spory, kdy by přeshraniční vymáhání porušilo účel ODR. Z tohoto důvodu většina komentátorů tvrdí, že jedním z největších nedostatků v oblasti ODR je nedostatek mechanismů pro prosazování právních předpisů. V důsledku toho se doposud poskytovatelé ODR spoléhají hlavně na mechanismy vlastního výkonu rozhodnutí, jako jsou značky důvěry, černé listiny uživatelů, technologické vymáhání, vybírání záloh a tak dále.*“<sup>189</sup> Za příklad by jistě sloužila aukční síň eBay, jeden z největších globálních poskytovatelů ODR a její hodnocení pomocí komentářů na

---

<sup>188</sup> „*A question was raised as to whether the New York Convention would in practice be invoked in the context of low-value online disputes. Views were expressed that the cost of enforcing an award under the New York Convention were too high to make that instrument viable in relation to the low-value disputes the subject of the Rules. In addition, it was noted that consumers from jurisdictions where pre-dispute arbitration agreements are considered not to be binding on them when subject to enforcement of an arbitral award made against them under the New York Convention might in practice be compelled to comply with the award, and that this as a consequence would have reduced confidence and willingness to use e-commerce — the opposite of the goal of an ODR system.*“ Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirtieth session (Vienna, 20-24 October 2014) A/CN.9/827, s. 8. [online]. [cit. 1. června 2017]. Dostupné zde:

<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V14/073/90/PDF/V1407390.pdf?OpenElement>

<sup>189</sup> „*Without voluntary compliance, the parties can generally only enforce an ODR outcome by going to court. This would bring a set of legal and economic obstacles, particularly when dealing with cross-border disputes where offline enforcement will defeat the purpose of ODR. For this reason, most commentators argue that one of the greatest shortcomings of ODR is the lack of enforcement mechanisms. As a consequence, to date ODR providers rely mostly on self-enforcement mechanisms such as trustmarks, black lists, technological enforcements, deposits and so on.*“ CORTÉS, Pablo. 2011. op. cit. s. 204.

jednotlivých profilech obchodníků, jež je klíčová pro důvěru budoucích obchodních partnerů. Specifický je také výkon UDRP řízení a zrušení či převod sporného doménového jména na stěžovatele. Můžeme tedy uzavřít, že uznání a výkon sporu vyřešeného pomocí ICT a ODR je velmi problematický a obecně problémů týkající se ODR je celá řada. Řešení sporů pomocí ODR nabízí mnoho výzev a náročných úkolů pro pozitivní budoucí vývoj ODR v rámci systému mezinárodního práva soukromého.

## Závěr

V úvodní části diplomové práce bylo vymezeno několik cílů, z nichž základním bylo kriticky zhodnotit a charakterizovat aktuální vývoj v právní oblasti Online řešení sporů. Tohoto cíle bylo dosaženo v kapitole druhé, a to podání charakteristiky a shrnutím argumentů pro možné konání ODR na území České republiky. V kapitole třetí byl dále věnován prostor doménovým sporům a jejich řešení pomocí ODR a prokázalo se, že použití ODR u doménových sporů je rozšířené a dlouhodobě používané. Dále v kapitole čtvrté byl představen aktuální vývoj právní úpravy ODR v Evropské Unii. V kapitole páté bylo podáno zhodnocení vývoje na poli mezinárodním souvisejícím s činnostmi mezinárodní organizace OSN. V kapitole šesté byla podána charakteristika největších globálních poskytovatelů ODR a závěrem v kapitole sedmé autor nastínil mnohé problémy související s použitím ODR v praxi.

Samotné ODR se nezdá být pro některé spory ideálním řešením, avšak konkrétně u doménových sporů se jeví použití ODR jako velmi účinné. ODR skrývá obrovský potenciál při řešení přeshraničních sporů vzniklých na internetu i mimo něj, bohužel se jeho celosvětového rozšíření v blízké budoucnosti jeví jako nedosažitelné, a i přestože se očekával velký potenciál použití ODR již více než před dvaceti lety, předpoklady dosud nebyly potvrzeny. Jedno je však jisté, ODR se bude dále rozvíjet s postupující se globalizací a komercionalizací internetu.

Autor práce se ztotožňuje se Svantessonem, který uvádí *„Dokonce i ta nejchytřeji navržená pravidla mezinárodního práva soukromého prostě nemůžou vyřešit problém nerovnováhy mezi jednoduchostí a efektivitou nákladů uzavíraných přeshraničních styků na jedné straně a obtížemi a náklady na řešení přeshraničních sporů na straně druhé. Pokud nebudeme chtít zpřísnit a zdražit podmínky vstupu do přeshraničních styků, což by porazilo velmi důležité výhody internetu, musíme vytvořit snadnější přístup k řešení sporů. Náklady spojené se soudním řízením se neshodují s malými částkami, které jsou pro online smlouvy typické, většina soudních systémů je notoricky pomalá. Ve skutečnosti lze říci, že právní systém nestanoví žádnou rozumnou možnost řešení sporů ve vztahu k mnoha smlouvám s nízkou hodnotou. To by mohlo vést*

*k tvrzení, že alternativy musí být vyvinuty, aby poskytly odpovídající úroveň přístupu ke spravedlnosti“.*<sup>190</sup> Můžeme tedy uzavřít, že absence minimálních mezinárodních standardů pro ODR ztěžuje především vymáhání drobných nároků pro běžné účastníky mezinárodního obchodu. Závěr této diplomové práce je, že ačkoli se podařilo v současné době uvést do praxe použití ODR při řešení sporů vznikajících na Internetu i mimo něj, stále se jedná o rozvíjející se pole a bude zajímavé sledovat v budoucnu vývoj mezinárodního práva soukromého, tuzemské i zahraniční právní úpravy a mnoha iniciativ vznikajících v rámci ODR.

---

<sup>190</sup> „Even the most cleverly drafted private international law rules simply cannot solve the problem of the imbalance between the ease and cost-effectiveness of cross-border contacts on the one hand, and the difficulty and expense of solving cross-border disputes on the other. Unless we want to make it more difficult and expensive to enter into cross-border contacts, which would defeat very important benefits of the Internet, we have to create easier access to dispute resolution. The costs involved in court proceedings fit uneasily with the small values involved in many online contracts, and many not to say most, court systems are notoriously slow. In fact, it could be said that the legal system does not provide for any reasonable dispute resolution option in relation to many small value contracts. This in turn could lead to the suggestion that alternatives must be developed in order to provide an appropriate level of access to justice.“ SVANTESSON, Dan Jerker B. *Private international law and the Internet*. 2nd ed. Frederick, MD: Sold and distributed in North, Central and South America by Aspen Publishers, c2012. ISBN 978-9041134165, s. 53.

## Seznam použité literatury

### Knížní publikace v anglickém jazyce

1. KATSH, M. Ethan. a Janet. RIFKIN. *Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, c2001. ISBN 978-0787956769
2. BLAKE, Susan, Julie BROWNE a Stuart. SIME. *A practical approach to alternative dispute resolution*. Second edition, 2012. ISBN 978-0-19-964498-8
3. CORTÉS, Pablo. *Online dispute resolution for consumers in the European Union*. New York, NY: Routledge, 2011. ISBN 9780203847756
4. HÖRNLE, Julia. *Cross-border internet dispute resolution*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009. ISBN 978-0-521-89620-7
5. RULE, Colin. *Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. ISBN 0787957313
6. SOLOVAY, Norman. a Cynthia K. REED. *The Internet and dispute resolution: untangling the Web*. New York: Law Journal Press, 2003-. ISBN 1588521133
7. LODDER, Arno R. a J. ZELEZNIKOW. *Enhanced dispute resolution through the use of information technology*. New York: Cambridge University Press, c2010. ISBN 9780521515429
8. KROES, Quinten R., ed. *E-business law of the European Union*. 2nd ed. Austin: Wolters Kluwer Law & Business, c2010. Kluwer Law International. ISBN 978-90-411-2636-8
9. SVANTESSON, Dan Jerker B. *Private international law and the Internet*. 2nd ed. Frederick, MD: Sold and distributed in North, Central and South America by Aspen Publishers, c2012. ISBN 978-9041134165
10. ED. BY PETER SCHLECHTRIEM a TRANSL. BY GEOFFREY THOMAS. *Commentary on the UN Convention of the international sale of goods (CISG)*. 2nd ed. (in translation). München: C.H. Beck, 1998. ISBN 3406438822
11. KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle. a Thomas. SCHULTZ. *Online dispute resolution: challenges for contemporary justice*. Zürich: Schulthess, 2004. ISBN 3725548536

## Knižní publikace v českém jazyce

1. ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Mezinárodní právo soukromé Evropské unie: (Nařízení Řím I, Nařízení Řím II, Nařízení Brusel I)*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 978-80-7478-016-5
2. BĚLOHLÁVEK, Alexander J. *Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů: komentář*. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7179-342-7
3. LISSE, Luděk. *Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem*. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-874-1
4. ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 9788074780042.
5. POLČÁK, Radim. *Internet a proměny práva*. Praha: Auditorium, 2012. Téma (Auditorium). ISBN 9788087284223
6. LISSE, Luděk. *Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem*. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-874-1
7. KUČERA, Zdeněk. *Úvod do práva mezinárodního obchodu*. Dobrá Voda: Aleš Čeněk, 2003. Právnícké učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 80-86473-32-5
8. KOCINA, Jan a Bohumil POLÁČEK. *Aktuální otázky rozhodčího řízení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011. ISBN 9788073803490

## Ostatní zdroje

### České právní předpisy

Ústavní zákon ČNR č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky.

Usnesení České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky.

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád.

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

Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

Zákon č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele.

### Judikatura

Rozsudek Nejvyšší soudu České republiky ze dne 17.12.2013, sp. zn. 23 Cdo 1308/2011

### Evropské právní předpisy

1. NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 733/2002 ze dne 22. dubna 2002 o zavádění domény nejvyšší úrovně .eu [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002R0733&from=CS>
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 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&qid=1495389272713&from=CS>
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 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:CS:PDF>

4. SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=en>
5. NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R0861&qid=1495405305527&from=CS>
6. SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052&qid=1495406862348&from=CS>

## Dokumenty OSN

1. General Assembly resolution 2205 (XXI). Establishment of the United Nations Commission on International Trade Law. [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/2205 \(XXI\)](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/2205 (XXI))
2. A Guide to UNCITRAL Basic facts about the United Nations Commission on International Trade Law. [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/general/12-57491-Guide-to-UNCITRAL-e.pdf>
3. General Assembly resolution 3108 (XXVIII). Report of the United Nations Commission on International Trade Law [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/3108 \(XXVIII\)](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/3108 (XXVIII))
4. General Assembly resolution 57/20. Enlargement of the membership of the United Nations Commission on International Trade Law [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/57/20](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/57/20)
5. Origin, Mandate and Composition of UNCITRAL [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/uncitral/en/about/origin.html>
6. A Guide to UNCITRAL Basic facts about the United Nations Commission on International Trade Law, Annex IV [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/general/12-57491-Guide-to-UNCITRAL-e.pdf>
7. Status United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (Vienna, 1980). [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_text/sale\\_goods/1980CISG\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_text/sale_goods/1980CISG_status.html)
8. United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts. [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/06-57452_Ebook.pdf)
9. Status United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts (New York, 2005) [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_text/electronic\\_commerce/2005Convention\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_text/electronic_commerce/2005Convention_status.html)
10. UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration 1985 With amendments as adopted in 2006 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/ml-arb/07-86998\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/ml-arb/07-86998_Ebook.pdf)
11. General Assembly resolution 61/33. Revised articles of the Model Law on International Commercial Arbitration of the United Nations Commission on International Trade Law, and the recommendation regarding the interpretation of article II, paragraph 2, and article VII, paragraph 1, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards, done at New York, 10 June 1958, A/RES/61/33 [online]. [cit. 13. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/NY-conv/a61-33-e.pdf>



12. Status UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration (1985), with amendments as adopted in 2006 [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/arbitration/1985Model\\_arbitration\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/arbitration/1985Model_arbitration_status.html)
13. UNCITRAL Arbitration Rules [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/arb-rules-2013/UNCITRAL-Arbitration-Rules-2013-e.pdf>
14. General Assembly resolution 65/22. UNCITRAL Arbitration Rules as revised in 2010, A/RES/65/22 [online]. [cit. 11. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/65/22](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/65/22)
15. General Assembly resolution resolution 68/109. United Nations Commission on International Trade Law Rules on Transparency in Treaty-based Investor-State Arbitration and Arbitration Rules (as revised in 2010, with new article 1, paragraph 4, as adopted in 2013), A/RES/68/109 [online]. [cit. 11. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/68/109](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/68/109)
16. UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce (1996) [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf)
17. Status UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce (1996) [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/electronic\\_commerce/1996Model\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce/1996Model_status.html)
18. UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures with Guide to Enactment 2001 [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/ml-elecsig-e.pdf>
19. Status UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures (2001) [online]. [cit. 22. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/electronic\\_commerce/2001Model\\_status.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce/2001Model_status.html)
20. Annotated provisional agenda. United Nations Commission on International Trade Law. Working Group III (Online Dispute Resolution). Thirty-third session New York, 29 February - 4 March 2016. A/CN.9/WG.III/WP.139 [online]. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V15/087/94/PDF/V1508794.pdf?OpenElement>
21. Working Group III 2010-2016: Online Dispute Resolution [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working\\_groups/3Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html)
22. Note by the Secretariat. 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. [online]. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V10/574/10/PDF/V1057410.pdf?OpenElement>
23. Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-second session (Vienna, 13-17 December 2010), A/CN.9/716, odstavec 15, s. 4. [online]. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V11/801/48/PDF/V1180148.pdf?OpenElement>
24. Note by Secretariat. Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules. United Nations Commission on International Trade Law. Working Group III (Online Dispute Resolution). Twenty-fourth session Vienna, 14 - 18 November 2011. A/CN.9/WG.III/WP.109 [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V11/858/94/PDF/V1185894.pdf?OpenElement>
25. Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fourth session (Vienna, 14-18 November 2011), A/CN.9/739 [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V11/873/02/PDF/V1187302.pdf?OpenElement>
26. Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirty-third session (New York, 29 February-4 March 2016) A/CN.9/868, odst. 5 [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V16/014/73/PDF/V1601473.pdf?OpenElement>

27. Report of the United Nations Commission on International Trade Law Forty-eighth session (29 June-16 July 2015), A/70/17, s. 70. [online]. [cit. 5. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V15/054/52/PDF/V1505452.pdf?OpenElement>
28. UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382\\_English\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf)
29. General Assembly resolution 71/138, Technical Notes on Online Dispute Resolution of the United Nations Commission on International Trade Law, A/RES/71/138 [online]. [cit. 11. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/71/138](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/71/138)
30. Tisková zpráva UNIS/L/235UN ze dne 11. července 2016. Commission on International Trade Law Adopts a Text on Online Dispute Resolution ("ODR") [online]. [cit. 20. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.unis.unvienna.org/unis/en/pressrels/2016/unisl235.html>
31. General Assembly resolution 61/33, Revised articles of the Model Law on International Commercial Arbitration of the United Nations Commission on International Trade Law, and the recommendation regarding the interpretation of article II, paragraph 2, and article VII, paragraph 1, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards done at New York, 10 June 1958, A/RES/61/33, [online]. [cit. 31. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/61/33](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/61/33)
32. Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirtieth session (Vienna, 20-24 October 2014) A/CN.9/827, s. 8. [online]. [cit. 1. června 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V14/073/90/PDF/V1407390.pdf?OpenElement>
33. Note by Secretariat. Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions [online]. United Nations Commission on International Trade Law. Working Group III (Online Dispute Resolution). Thirty-third session New York, 29 February-4 March 2016. A/CN.9/WG.III/WP.140. [online]. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V15/089/59/PDF/V1508959.pdf?OpenElement>
34. Human Rights Council resolution 32/13, The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet., A/HRC/32/L.20. [online]. [cit. 31. května 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/G16/131/89/PDF/G1613189.pdf?OpenElement>
35. Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirty-third session (New York, 29 February-4 March 2016), A/CN.9/868 [online]. [cit. 5. dubna 2017]. Dostupné zde: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V16/014/73/PDF/V1601473.pdf?OpenElement>

### Odborné články v anglickém jazyce

1. HÖRNLE, Julia, "Online Dispute Resolution – The Emperor's New Clothes? Benefits and Pitfalls of Online Dispute Resolution and its Application to Commercial Arbitration" [online]. [cit. 3. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/18561-18562-1-PB.pdf>

### Odborné články v českém jazyce

1. MAREŠ, D. *Alternativní způsoby řešení sporů v e-commerce*. In: Dny práva–2009–Days of Law: the Conference .... [online]. Masarykova univerzita, 2009 [cit. 3. května 2017]. ISBN 978-80-210-4990-1. Dostupné zde: [http://www.law.muni.cz/sborniky/dny\\_prava\\_2009/files/sbornik.html](http://www.law.muni.cz/sborniky/dny_prava_2009/files/sbornik.html)

2. LOUTOCKÝ, Pavel. *Slabé a silné stránky on-line rozhodčího řízení se zaměřením na B2B transakce*. In *Revue pro právo a technologie*. Brno: Ústav práva a technologií Právnické fakulty Masarykovy univerzity, 2012, roč. 3, č. 6., str. 78-110. ISSN 1804-5383
3. ZLATUŠKA, Jiří. Informační společnost. Zpravodaj ÚVT MU. ISSN 1212-0901, 1998, roč. VIII, č. 4, s. 1-6.
4. Marek K. K řešení sporů a rozhodčímu řízení. In: Článek byl připraven v rámci interního projektu IGA\_AS\_03\_02 [online]. [cit. 8. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.bulletin-advokacie.cz/k-reseni-sporu-a-rozhodcimuz-izeni?browser=full>

## Internetové zdroje

1. Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/>
2. Final Report of the WIPO Internet Domain Name Process. [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.wipo.int/amc/en/processes/process1/report/finalreport.html - IV>
3. Světová organizace duševního vlastnictví (angl. World Intellectual Property Organization) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.wipo.int/portal/en/index.html>
4. Jednotné zásady řešení sporů týkajících se doménových jmen (angl. Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-en>
5. List of Approved Dispute Resolution Service Providers, Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers). [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/providers-6d-2012-02-25-en>
6. Rozhodčí centrum pro internetové spory u rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR (angl. Arbitration Center for Internet disputes) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.adr.eu/index.php>
7. Asijské centrum pro řešení sporů doménových jmen (angl. Asian Domain Name Dispute Resolution Centre) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.adndrc.org/mten/index.php>
8. Arabské centrum pro řešení sporů (angl. Arab Center for Dispute Resolution) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://acdr.aipmas.org/default.aspx>
9. Národní fórum pro arbitráž (angl. National Arbitration Forum) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.adrforum.com/>
10. Pravidla pro jednotné zásady řešení sporů týkajících se doménových jmen (Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy). Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/udrp-rules-2015-03-11-en>
11. Pravidla Jednotného systému rychlého pozastavení (angl. Uniform Rapid Suspension System rules) publikované na stránkách Mezinárodní organizace pro správu internetu (angl. Internet Corporation for Assigned Name and Numbers) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.icann.org/resources/pages/urs-2014-01-09-en>
12. Pravidla pro řešení sporů o domény .eu [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://eu.adr.eu/html/cz/adr/adr\\_rules/eu\\_adr\\_rules.pdf](http://eu.adr.eu/html/cz/adr/adr_rules/eu_adr_rules.pdf)
13. Statistika sporů a doménových sporů Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://www.soud.cz/downloads/Statistika\\_sporu\\_k\\_25\\_dubnu\\_2017\\_pdf.pdf](http://www.soud.cz/downloads/Statistika_sporu_k_25_dubnu_2017_pdf.pdf)
14. Zájmové sdružení právnických osob CZ.NIC [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.nic.cz/>
15. Pravidla registrace doménových jmen v ccTLD .cz a Pravidla alternativního řešení sporů platná a účinná od 15. 5. 2016 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.nic.cz/files/nic/PravidlaCZod20160515.pdf>
16. Řád pro řešení sporů o domény .cz [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://domeny.soud.cz/html/cz/adr/adr\\_rules/rad2015.pdf](http://domeny.soud.cz/html/cz/adr/adr_rules/rad2015.pdf)
17. Platforma pro řešení sporů on-line [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>
18. Obchodní podmínky společnosti Internet Mall, a.s. [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.mall.cz/obchodni-podminky - !>

19. White&Case. Online Traders: New Obligation in EU for Provision of Link to Online Dispute Resolution (ODR) Platform. [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.whitecase.com/publications/article/online-traders-new-obligation-eu-provision-link-online-dispute-resolution-odr>
20. NEWYORSKÁ ÚMLUVA - Vyhlášena pod č. 74/1959 Sb. ze dne 6. listopadu 1959 o Úmluvě o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů. [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>
21. List of Contracting State. New York convention [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.newyorkconvention.org/list-of+contracting+states>
22. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží Vyhlášena pod č. 160/1991 Sb. jako Sdělení federálního ministerstva zahraničních věcí o Úmluvě OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.beck-online.cz/>
23. Cybersettle [online]. [cit. 30. května 2017]. Nedostupné zde: <http://cybersettle.com/>
24. Squaretrade.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.squaretrade.com/>
25. Smartsettle [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.smartsettle.com/>
26. Ebay.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.ebay.com/>
27. Resolution Center [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://resolutioncenter.ebay.com/>
28. Ebay vehicle purchase protection [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://pages.motors.ebay.com/buy/purchase-protection/>
29. Paypal.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.paypal.com/>
30. Resolving disputes, claims, and chargebacks, Paypal.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/security/resolve-disputes>
31. Money Claim Online [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.moneyclaim.gov.uk/web/mcol/welcome>
32. Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line (Řád on-line) [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.soud.cz/rady/zvlastni-dodatek-radu-pro-rozhodci-rizeni-on-line-2007>
33. Přihlášení do sporů on-line [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.arbcourtonline.cz/>
34. Oficiální internetové stránky Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.soud.cz/o-rozhodcim-soudu>
35. International Telecommunication Union, ICT Facts & Figures 2016 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>
36. International Telecommunication Union, Internet users per 100 inhabitants 1997 to 2007 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/ict/>
37. Mediate.com [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: <http://mediate.com/>
38. Tisková zpráva Evropské komise IP/17/727 ze dne 24. března 2017 [online]. [cit. 30. května 2017]. Dostupné zde: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-727\\_cs.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-727_cs.htm)
39. American Bar Association Task Force on E-Commerce and ADR Executive Summary of Final Recommendations. [online]. Chicago: American Bar Association Task Force on E-Commerce and ADR, s. 1. [cit. 4. března 2017]. Dostupné zde: <http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/FinalReport102802.athcheckdam.pdf>
40. New York Convention - List of Contracting States [online]. [cit. 22. května 2017] Dostupné zde: <http://www.newyorkconvention.org/list-of+contracting+states>

# Resumé

## Resumé v českém jazyce

Diplomová práce se snaží v celém svém rozsahu poskytnout charakteristiku a kriticky zhodnotit aktuální vývoj v oblasti online řešení sporů, zejména interpretovat právní úpravu na úrovni mezinárodní, se zaměřením na současný vývoj a trendy alternativního řešení sporů pomocí informačních a komunikačních technologií. Tato práce je rozdělena celkem do sedmi kapitol, když čtyři z nich jsou považovány za zásadní. První z nich je kapitola druhá, kde se autor práce zabývá právní úpravou online řešení sporů v České republice. V rámci třetí kapitoly je podán výklad týkající se řešení doménových sporů v České republice, EU a zbytku světa. V rámci čtvrté kapitoly se zabývá vývojem legislativních iniciativ na úrovni Evropské unie, zejména nařízením Evropské unie č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a související, dále v kapitole páté činností mezinárodní Komise OSN pro právo mezinárodního obchodu a jednáním její třetí pracovní skupiny. Na závěr práce pak autor konstatuje, že hlavní cíl diplomové práce, tedy poskytnutí přehledu právní úpravy online řešení sporů, rozvíjející se možnosti alternativního řešení sporů, byl dosažen.

## **Resumé v anglickém jazyce**

This diploma thesis seeks to characterize and critically evaluate current development in the field of Online Dispute Resolution. In particular, interpreting international legislation focusing on present development and trends in this alternative dispute resolution, with help of Information and Communication Technologies. This thesis is divided into a total of seven chapters, which four of them are considered essential. The first is the second chapter, where the author of the thesis deals with the legislation of the Online Dispute Resolution in the Czech Republic. Secondly, the third chapter provides an explanation related to the domain disputes in the Czech Republic, the EU and the rest of the world. The fourth chapter deals with the development of legislative initiatives at the European Union level. Of particular note being, the European Union Regulation No. 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes. Further to that, chapter 5 deals with the activities of the The United Nations Commission on International Trade Law conducted by the third working group. In conclusion, the author notes that the main goal of the diploma thesis, namely the provision of an overview of the legislation of the Online Dispute Resolution, developing possibility of alternative dispute resolution, has been achieved.

## **Klíčová slova / Key Words**

Online řešení sporů / Online Dispute Resolution

Alternativní řešení sporů / Alternative Dispute Resolution

Informační a komunikační technologie / Information and Communications Technology

## **Název práce v anglickém jazyce**

Online Dispute Resolution