

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**REŠEVANJE SPOROV NA DALJAVO V POGOJIH
ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA**

Ljubljana, marec 2005

ANTON RAJK

Študent Anton Rajk izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom prof. dr. Borka Jerman-Blažič in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1. OPREDELITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA.....	2
1.1. VPLIV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA NA POSLOVANJE PODJETIJ	4
1.2. KORISTI KONČNIH POTROŠNIKOV PRI UPORABI E-POSLOVANJA	5
1.3. NAJPOGOSTEJŠE TEŽAVE PRI UVAJANJU ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA ...	5
2. PRAVNO VARSTVO POTROŠNIKOV PRI E-POSLOVANJU.....	6
2.1. FUNKCIJE ELEKTRONSKEGA PODPISA.....	6
2.1.1. Poudarki zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu.....	8
2.2. PRIMERJAVA PRAVNEGA REDA VARSTVA POTROŠNIKOV EU S PRAVNIM REDOM REPUBLIKE SLOVENIJE	10
2.2.1. Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts	11
2.2.2. Directive 2000/31/EC of the European parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce)	13
2.2.3. Directive 1999/93/EC of the European parliament and of the Council of 13 December on a Community framework for electronic signatures (The Digital Signatures Directive).....	14
2.2.4. Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (Data Privacy Directive)	14
2.2.5. Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgements in civil and commercial matters	15
2.2.6. 98/257/EC: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes	15
2.2.7. 2001/310/EC: Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles of out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes.....	16
2.2.8. Smernice OECD glede varstva potrošnikov pri e-poslovanju	17
2.2.9. Dogovor BEUC in UNICE.....	17
3. OBLIKE IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV NA PODROČJU E-POSLOVANJA	19
3.1. ODR POGAJANJA.....	22
3.1.1. Avtomatizirana pogajanja	22
3.1.2. ODR pogajanja z asistenco	23
3.2. ODR MEDIACIJA	24
3.3. ODR ARBITRAŽA.....	26
3.4. DRUGI (ON-LINE) MEHANIZMI NA DALJAVO ZA IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV PRI ELEKTRONSKEM POSLOVANJU	29

4. VLOGA IN POMEN ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJSKIH SREDSTEV ZA KAKOVOST IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV NA DALJAVO.....	30
4.1. KOMUNIKACIJSKA SREDSTVA PRI ODR POGAJANJIH IN MEDIACIJI	30
4.2. KOMUNIKACIJSKA SREDSTVA PRI ODR ARBITRAŽI	31
4.3. ZAUPNOST PODATKOV IN JAVNO OBJAVLJANJE REZULTATOV ODR PROCESOV	31
5. VARNOSTNI MEHANIZMI ZA ZAŠČITO PODATKOV PRI ODR STORITVAH.....	32
5.1. DRUGE TEHNIČNE ZAHTEVE SPLETNIH STRANI ZA (ON-LINE) REŠEVANJE SPOROV NA DALJAVO.....	34
6. FINANCIRANJE DELOVANJA ODR SHEM.....	35
6.1. PRIPOROČILA GLEDE UPRAVLJANJA SHEM ODR STORITEV.....	36
7. STANJE V SLOVENIJI	38
SKLEP	39
LITERATURA.....	41
VIRI	42

UVOD

Razmah elektronskega poslovanja, ki smo mu priča v zadnjih letih, prinaša poleg številnih prednosti tudi pasti.

Ustrezno varovanje pravic potencialnih akterjev v globalnem elektronskem poslovanju je ena izmed predpostavk za zagotavljanje takšne poslovne klime, ki bo vzpodbujala rast tovrstnega poslovanja, pa naj gre bodisi za medpodjetniško poslovanje (B2B) bodisi za poslovanje podjetij s potrošniki (B2C).

Pri reševanju sporov, ki nastanejo pri elektronskem poslovanju, ki ne pozna ne geografskih razdalj niti državnih meja, se pojavljajo številne nejasnosti. Čeprav številne mednarodne pogodbe in konvencije, med njimi najpomembnejša Rimska konvencija (Kutin et al., 2001, str. 42), rešujejo vprašanja materialno-pravne kompetentnosti posameznih pravnih (državnih) redov pri pogodbah z mednarodnim poudarkom oz. konotacijo, je pri potrošniških sporih (B2C), kjer gre za nizke odškodninske zahtevke, sodna pot predraga in predolgotrajna.

Pri elektronskem poslovanju je pomembno dejstvo delokalizacije oz. nepomembnost zemljepisne lokacije na internetu sodelujočih strank (pomembna značilnost interneta je namreč tudi njegova tehnološka indiferentnost do fizične lokacije), ki relativizira vlogo posameznih pravnih redov.

Zaradi pomanjkljivosti sodnih poti reševanja sporov v novih pogojih elektronskega poslovanja na daljavo, ki jih bom v nadaljevanju podrobneje predstavil, se v svetu vse bolj uveljavljajo alternativni modeli reševanja sporov, ki so v primerjavi z dragimi in počasnimi sodnimi postopki, ki pri mednarodnih transakcijah za nameček postavljajo še zapletena vprašanja o mednarodni pristojnosti sodišč, hitra, neodvisna in učinkovita.

V nalogi bom zato podrobneje pregledal in analiziral alternativne (izvensodne) mehanizme reševanja sporov, nastalih pri elektronskem poslovanju, poleg natančne razčlenitve in predstavitve konkretnih rešitev alternativnih modelov reševanja sporov, bom posebno pozornost namenil predstavitvi mednarodnih priporočil in konvencij, ki urejajo to dokaj novo področje.

V nadaljevanju bom poskušal ugotoviti, kako globalnim trendom sledi Slovenija, ki zaenkrat sicer še nima vzpostavljenih mehanizmov izvensodnega reševanja sporov, in skušal razmejiti vloge, ki jih pri razvoju alternativnih metod za reševanje sporov na daljavo igrajo na eni strani država, predvsem v zakonodajnem smislu, ter gospodarska in potrošniška združenja na drugi strani.

Končni potrošniki so v primerjavi s pravnimi subjekti pri sklepanju pogodb praviloma v slabšem pogodbenem položaju, zato bom v nalogi vprašanju korigiranja neenakosti fizičnih subjektov v e-gospodarskem življenju posvetil še posebno pozornost. B2C oblika elektronskega poslovanja zasluži posebno pozornost tudi zaradi čedalje večjega pomena, ki ga tovrstno poslovanje igra v

zadnjem času na področju mednarodne trgovine, kar je posledica krepitve uporabe interneta v poslovne namene.

1. OPREDELITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Uporaba informacijske tehnologije in z njo povezano elektronsko izmenjevanje sporočil ter hranjenje pomembnih dokumentov v digitalni obliki v vsakodnevnem gospodarskem in upravnem poslovanju je vse večja in z uveljavitvijo interneta dobiva še močnejši zagon. Vendar pomanjkanje ustrezne zakonske ureditve lahko znatno ovira vedenje o pravnih in zavezujočih informacij v elektronski obliki in zato povzroči splošno pravno negotovost. Zato je potreba po zagotovitvi pravne varnosti najširše uporabe elektronskega poslovanja v domačem in mednarodnem gospodarstvu nujna. Na to dejstvo opozarjajo tudi različna priporočila vseh pomembnejših mednarodnih organizacij, kot so Organizacija združenih narodov, Evropska unija, Svet Evrope in druge.

Bistvo problema je v pravnem okviru, ki ureja splošno in zelo široko področje prenosa podatkov med računalniki in pogodbenimi partnerji v skladu z dogovorjenimi standardi (gre za računalniško izmenjavo podatkov, izmenjavo elektronskih sporočil z uporabo javnih ali zaščitene standardov preko javnih ali zasebnih omrežij oziroma najbolj splošno prenašanje golega besedila v elektronski obliki - npr. preko interneta). Zaradi širine področja bo pravna ureditev vplivala na izvajanje velikega števila zakonov in drugih predpisov, kar pomeni veliko dodatnega dela za sprejemanje oz. parafiranje enega ali več zakonov. Področje namreč ni izredno široko samo zaradi raznovrstnih možnosti uporabe elektronskega poslovanja v gospodarstvu, državni upravi in drugod, temveč zakonodajno urejanje elektronskega poslovanja posega tudi v obstoječo zakonodajo, saj spreminja temeljne pravne pojme kot so izvornik oz. original, pisna oblika, lastnoročni podpis pogodbenih strank in podobne pojme, ki jih zasledimo v večini zakonov (Pravna ureditev elektronskega poslovanja, 2004).

Pojem elektronsko poslovanje si večina nestrokovno razlaga kot izmenjavo podatkov med računalniki (RIP oz. angleško EDI - electronic data interchange), vendar gre za mnogo preozko oz. nepopolno definicijo. Da bi dobili ustrezno razlago pojma elektronsko poslovanje, moramo omenjeni definiciji dodati še pravno infrastrukturo, podobno tisti v klasičnem poslovanju ter organizacijo dela zaradi večje učinkovitosti.

Elektronsko poslovanje izhaja iz angleškega izraza »electronic commerce«, bolj pravilna je uporaba termina »e- business« in obsega:

- elektronsko bančništvo;
- elektronsko trženje;
- elektronsko trgovanje;
- delo in pouk na daljavo;
- dražbe na daljavo.

Skupno vsem tem dejavnostim je (Jerman-Blažič, 2000, str. 79):

- NAČIN DELA: gre za računalniško izmenjavo podatkov;
- VSEBINO POSLOVANJA: blago, storitve, plačevanje, informacije, svetovanje, delo in pomoč na daljavo, nakupe, trženje;
- UDELEŽENCI POSLOVANJA: posamezniki, podjetja in državne ustanove. Gre za poslovanje znotraj posameznih skupin in za poslovanje med skupinami. V zadnjem času je v porastu predvsem poslovanje med posamezniki ter med posamezniki in podjetji. Glavni spodbujevalec tega je internet, ki zagotavlja informacijsko infrastrukturo.

Angleški pojem *e-commerce* je treba v slovenščino prevajati kot *e-trgovanje*. Le tako bomo lahko izraz *e-poslovanje* ohranili za prevod angleškega pojma e-business, ki se tudi vse bolj uveljavlja. Elektronsko poslovanje je širši pojem, torej je elektronsko trgovanje le eden od njegovih delov. Najbolj se te razlike zavedajo poklicni informatiki, ki morajo zagotoviti kvalitetno podporo *elektronskemu poslovanju* svojih organizacij (gospodarskih družb, državnih organov, javnih zavodov, itd.)¹.

Elektronsko trgovanje kot del elektronskega poslovanja obsega predvsem tiste dejavnosti, ki povezujejo različne subjekte (v pravnem prometu) in to od dajanja ter sprejemanja ponudb, prodaje, pogodbenih odnosov, (elektronskega) podpisovanja, transportnih dokumentov, špediterskih in drugih storitev, do elektronske izmenjave podatkov (EDI). Za vse to je v slovenščini najustreznejši izraz "trgovinsko" poslovanje, kot tudi v pomenu (Mednarodna) "trgovinska" zbornica, mednarodno "trgovinsko" pravo (International Trade Law) (Elektronski trgi, 2001).

Razlika je zelo pomembna tudi z normativnega vidika. Na splošno bi država smela predpisovati pravila ravnanja le za elektronsko *trgovanje*, nikakor pa ne tudi za druga področja elektronskega *poslovanja*. To pa zato, ker pri elektronskem trgovanju (pravni) subjekti stopajo v medsebojna (pravna) razmerja, ki so seveda bistven sestavni del pravne države. Elektronskega poslovanja v širšem smislu pa država ne samo ne sme normirati, ampak tega niti ne more! Razvoj informacijskih tehnologij je tako hiter in intenziven, da bi se zakonodajalec naravnost osmešil, če bi hotel karkoli predpisovati (to mu v zadnjem času ne uspeva več niti na področju standardizacije). Dovolj bo že, če bo država vsaj toliko spremljala elektronsko poslovanje (predvsem pa seveda *trgovanje*), da bo znala pobrati davke tam, kjer se bodo ponujale možnosti (Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), 2000).

Po mnenju Evropske komisije je elektronsko poslovanje katerakoli oblika poslovanja, pri katerem stranke delujejo elektronsko, namesto da bi delovale fizično oz. bi bile v neposrednem fizičnem stiku (Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy, 2003).

¹ Gre za razvoj podatkovne infrastrukture, omrežij, podatkovnih skladišč, skladišč znanja, vseh vrst uporabnin, spletne podpore, komunikacij, varnostnih ukrepov, marketinga, promocije, domačih strani, skupinskega dela, planiranja (workflow), analiz, elektronskega poslovanja, elektronskega denarja, itd.

Na spletnem viru RIS (Raba interneta v Sloveniji) sta navedena primera operativnih definicij, ki sta se uporabljala pri anketiranju podjetij. Prva pravi, da je elektronsko poslovanje komercialna aktivnost, ki se izvaja po elektronskih omrežjih in je povezana s poslovno storitvijo, prodajo ali nakupom, druga definicija pa navaja, da gre za prenos oz. izmenjavo poslovnih dokumentov (naročil, nakaznic, dobavnic, plačil) po računalniških omrežjih (Vehovar, 2003).

Preprosto lahko rečemo, da elektronsko poslovanje pomeni »poslovati elektronsko«. Tako v literaturi kot v praksi so se oblikovale tri glavne vrste poslovanja z aspekta interakcij med subjekti elektronskega poslovanja, in sicer:

- podjetje \Leftrightarrow podjetje;
- podjetje \Leftrightarrow potrošnik;
- javna in državna uprava \Leftrightarrow podjetja in posamezniki.

Elektronsko poslovanje med podjetji obsega največji del v celotnem elektronskem poslovanju. Značilnost poslovanja s potrošnikom je, da poteka večinoma preko uporabe spletnih strani z domačega računalnika. Za zadnjo obliko je potrebna najboljša lokalna informacijska infrastruktura, saj zahteva dostop do vladnih storitev za vse državljane oz. člane skupnosti.

1.1. VPLIV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA NA POSLOVANJE PODJETIJ

Uporaba interneta pri poslovanju podjetij je v hitrem porastu. Podjetja uvajajo elektronsko poslovanje bodisi zaradi konkurence bodisi so sama spoznala njegove prednosti. Internet se je razširil skoraj na vse gospodarske panoge zaradi nižanja stroškov nabave, optimiziranja odnosov z dobavitelji, učinkovitejše logistike in boljšega pregleda nad zalogami, doseganja novih kupcev. Informacijska tehnologija posamezniku odpira nove poti za pridobivanje informacij in mu omogoča, da opravlja posle kar iz domačega računalnika.

Izboljšanje komunikacije s potencialnimi kupci je ena najpomembnejših prednosti poslovanja preko interneta. Kupcem so informacije preko spletnih strani vedno dostopne. Tovrstna komunikacija s potencialnimi kupci podjetju omogoča tok informacij in mnenj, ki potekajo od potrošnika do podjetja in predstavljajo neprecenljiv vir povratnih informacij (Eržen, 2003).

Elektronsko poslovanje omogoča globalizacijo poslovanja, kar pomeni, da lahko preko interneta dosežemo kupce in ponudnike kjerkoli na zemeljski obli, pri tem pa nismo izpostavljeni dodatnim stroškom ali časovnim zamudam. To je predvsem zanimivo za manjša podjetja, ki preko elektronskega medija seznanjajo potrošnike s svojo ponudbo, po drugi strani pa lažje konkurirajo večjim multinacionalkam, saj preko svetovnega spleta dosežajo neprimerno širši krog potrošnikov, kot bi jih lahko dosegla s klasičnimi mediji.

S pomočjo elektronskega poslovanja se je bistveno izboljšal pretok informacij med podjetjem in njegovimi poslovnimi partnerji, bodisi dobavitelji ali kupci. Pospešen je tudi tok prenosa plačil. Uporaba interneta omogoča skrajšanje ali celo odpravo preskrbovalnih verig, saj je podjetjem

omogočen dostop do večjega števila dobaviteljev in omogoča boljši pregled nad le-temi (Williams, 1999, str. 4).

Poslovanje prek interneta odpira množico novih poslovnih niš, ki jih napredna in fleksibilna podjetja odkrivajo in izkoriščajo.

1.2. KORISTI KONČNIH POTROŠNIKOV PRI UPORABI E-POSLOVANJA

Elektronsko poslovanje omogoča kupcem dostop do veliko večjega števila ponudnikov in njihovih ponudb, saj:

- informacije so hitro in enostavno dostopne v primerjavi s klasičnimi mediji;
- kupcu je poleg celostnega izbora in učinkovitejšega pregleda nad trgovino na voljo tudi množica novih storitev in proizvodov;
- pozitivno na potrošnika vpliva tudi večja konkurenca med ponudniki (npr. trajno znižanje cen, kakovost storitev...);
- večja odzivnost ponudnikov glede na kupčeve zahteve.

1.3. NAJPOGOSTEJŠE TEŽAVE PRI UVAJANJU ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Pri poslovanju mora biti prisotna varnost ne glede na to, ali poteka v klasični ali elektronski obliki. V okolju elektronskega poslovanja se uporabnik srečuje z drugačnimi nevarnostmi kot pri klasičnem poslovanju, zato so potrebni tudi drugačni varnostni ukrepi.

Ključne zahteve za varno elektronsko poslovanje so:

- zaupnost med sodelujočimi;
- neokrnjenost izmenjanih podatkov;
- verodostojnost podatkov;
- avtorizacija s strani sodelujočih.

Raziskave so pokazale, da ljudje zelo neradi zaupamo številko svoje kreditne kartice računalniku, saj vemo, da je ta številka na poti do prodajalca ogrožena iz vseh strani. Veliko nakupov se prav zaradi tega sklene s plačilom po povzetju. In prva ključna zadeva pri uspešni e-trgovini je prav ta, da ponuja čim širši spekter plačilnih možnosti (Feri, 1999).

Največjo težavo pri vzpostavljanju varnega e-poslovanja predstavljajo predvsem vprašanja, povezana z zaščito elektronskih sistemov pred vdori in krajo podatkov. Pojavljajo se naslednje težave (Pepelnjak, Bradeško, 1997, str. 207):

- dostop nepooblaščenih oseb do strežnikov;
- prestrezanje sporočil med prenosom le-teh;
- spreminjanje vsebine sporočil;
- zanikanje udeležbe pri transakciji v elektronskem poslovanju;

- skrivanje ali predstavljanje pod izmišljenim ali tujim imenom;
- onesposabljanje računalniških sistemov s pomočjo virusov, hekerskih vdorov;
- problem zagotavljanja pravnega varstva udeležencev;
- lažna licitiranja;
- ponarejeni opisi predmetov;
- naročiš-plačaš in ne dobiš;
- težava z reklamacijo proizvodov in vračila denarja.

V nadaljevanju bom predstavil problematiko zagotavljanja pravnega varstva udeležencev (ponudnik - potrošnik) pri elektronskem poslovanju.

2. PRAVNO VARSTVO POTROŠNIKOV PRI E-POSLOVANJU

Elektronsko poslovanje predstavlja del nove tehnologije, ki naj bi pozitivno vplivala na družbeno-ekonomski razvoj. Dvajseto stoletje je zaznamovala predvsem uporaba osebnega računalnika in interneta. Le-tega je družba sprejela zelo hitro, po drugi strani pa se pojavljajo tudi nekateri specifični problemi v zvezi z uporabo informacijske tehnologije (npr. zasebnost, varnost, kriminal, etična vprašanja...) (McKeown, 2001, str. 281).

Da bi lahko prednosti, ki jih e-poslovanje prinaša, optimalno izkoristili ter zagotovili njegov nadaljnji razvoj, je potrebno oblikovati ustrezno pravno podlago in tako zagotoviti varno in predvidljivo okolje, v katerem se bo elektronsko poslovanje lahko razvijalo. Elektronski podpis je glavni temelj varnega elektronskega poslovanja in hkrati tudi velik problem pri uvajanju globalnega načina e-poslovanja.

2.1. FUNKCIJE ELEKTRONSKEGA PODPISA

Elektronska izmenjava podatkov je proces, v katerem dve elektronski napravi preko nekega medija izmenjata nize elektronskih signalov. Ti signali so digitalni in predstavljajo nize enk in ničel. Problem, ki pri tem nastaja, je problem identifikacije. Če pošljemo sporočilo v papirni obliki, potem je iz pisave, papirja in podpisa ter odtisa štipiljke razvidno, kdo sporočilo pošilja in ali je sporočilo originalno. Če pa pošljemo preko elektronskega medija niz enk in ničel, prejemnik nima dokazil, na podlagi katerih bi lahko ugotovil, kdo je resnični pošiljatelj sporočila (Toplišek, 1998, str. 125).

Elektronski podpis predstavljajo podatki v elektronski obliki, ki so pripeti ali logično povezani z ostalim elektronskim sporočilom in služijo za ugotavljanje njegove pristnosti in pristnosti podpisnika.

Tehnologija, ki se uporablja pri izvajanju elektronskega podpisa, zagotavlja poleg klasičnih funkcij lastnoročnega podpisa še druge učinke, kar pomeni, da ima lahko elektronsko sporočilo

večjo učinkovitost v primerjavi s papirnim sporočilom. Funkcije, ki so skupne lastnoročnemu in elektronskemu podpisu so (Toplišek, 1998, str. 46):

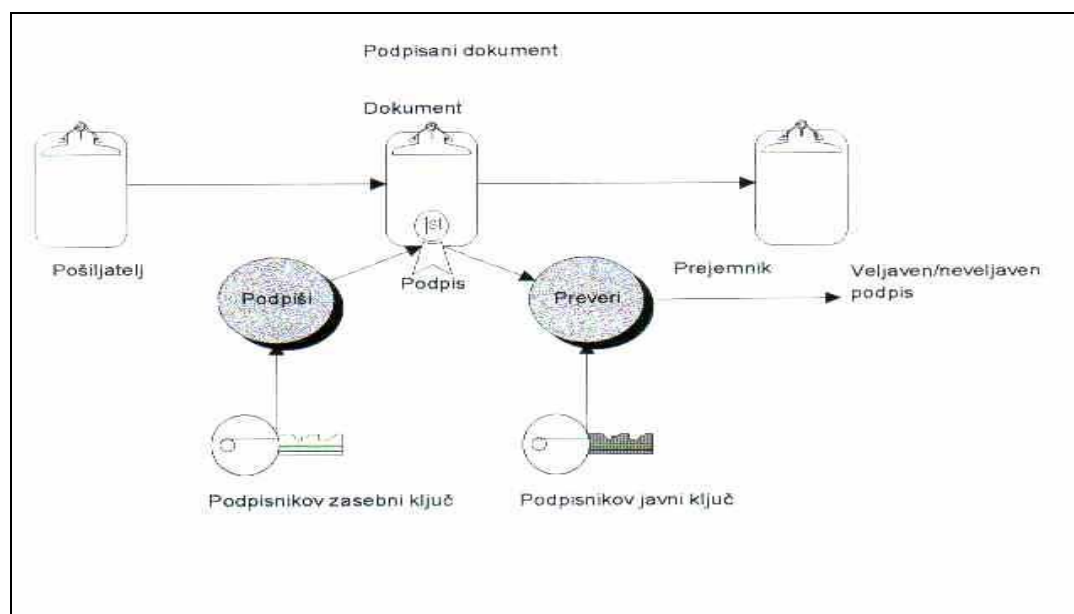
- potrditev istovetnosti podpisnika in pristnosti podpisa;
- potrditev pristnosti izjavljene volje oz. zagotovitev, da je bila podpisana izjava pristna;
- dokončnost izjave;
- zagotavljanje učinkovitosti in prenosnosti.

Tehnologija elektronskega podpisovanja prinaša dodatne možnosti, ki jih pri lastnoročnem podpisu ne zasledimo:

- splošna zanesljivost posameznih izvedb elektronskega podpisa;
- neokrnjenost podatkov;
- možnost zagotavljanja zaupnosti;
- časovno žigosanje elektronskih sporočil;
- nezmožnost pošiljatelja, da zataji sporočilo, kar se nanaša predvsem na nevarnost kasnejšega zanikanja glede opravljene transakcije;
- možnost, da se v varnostno različno zahtevnih izvedbah uporabi več vrst elektronskega podpisa;
- trajna čitljivost elektronskih podpisov, kar zagotavlja, da je možno podpisnika kadarkoli identificirati.

Podpisovanje z digitalnim podpisom poteka v dveh fazah. Podatke najprej skrčimo z eno izmed zgoščevalnih funkcij v blok konstantne dolžine. Tak način zgoščevanja povečuje stopnjo varnosti besedila, saj je praktično nemogoče odkriti vsebino informacije, ki jo nosi sporočilo. Dobljeni blok nato šifriramo s svojim zasebnim ključem.

Slika 1 : Postopek podpisovanja in preverjanja sporočila s pomočjo digitalnega podpisa



Vir : Jerman-Blažič, 2001, str. 108.

Pri preverjanju dešifriramo podpis z javnim ključem, izračunamo vrednost zgoščevalne funkcije podpisanih podatkov in primerjamo bloka. Če se ujemata, je podpis pravi.

2.1.1. Poudarki zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu

Zakon opredeljuje tri stranke, ki v uporabi elektronskega podpisa sodelujejo. To so pošiljatelj, prejemnik sporočila in overovitelj. Overovitelj je institucija, ki jamči za istovetnost osebe in podpisa, ki se nanaša na to osebo. Ta institucija prenaša klasično obliko overitve podpisa v elektronsko obliko. Stranka, ki želi poslovati elektronsko in nastale listine tudi podpisovati, mora pri overovitelju pridobiti certifikat, s katerim dokazuje svojo istovetnost. V poslovanju se izkazuje s certifikatom. Zakon posveča precej pozornosti overovitelju in mu nalaga tudi precejšnjo kazensko odgovornost.

Zakon določa nekaj posebnih atributov, ki so lastni varnemu elektronskemu podpisu. To so:

- da je povezan izključno s podpisnikom;
- da je iz njega mogoče zanesljivo ugotoviti podpisnika;
- da je ustvarjen s sredstvi za varno elektronsko podpisovanje, ki so izključno pod podpisnikovim nadzorom;
- da je povezan s podatki, na katere se nanaša tako, da je opazna vsaka kasnejša sprememba teh podatkov ali povezave z njimi.

Zakon postavlja elektronski podpis v enak položaj, kot je sedaj klasičen podpis na papirju. Podatki, ki nastanejo in se posredujejo v elektronski obliki, imajo po določbah tega zakona enako težo kot podatki v papirni obliki. Zakon določa, da se podatkom v elektronski obliki ne sme odreči veljavnosti ali dokazne vrednosti samo zato, ker so v elektronski obliki (Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEEP), 2000, 2. člen).

Zakon predvideva uporabo elektronskih listin v pravnem prometu, zato predvideva, da mora biti komunikacija dvosmerna. Pošiljatelj pošlje sporočilo, prejemnik pa mu vrne potrdilo o prejemu sporočila. Na ta način pošiljatelj ve, da je sporočilo prispelo do prejemnika. Kljub temu zakon pravi, da s prejemom potrdila o prejemu elektronskega sporočila pošiljatelj dobil le potrdilo o tem, da je naslovnik sporočilo prejel, ne pa tudi, da je sporočilo vsebinsko enako poslanemu sporočilu. To pomeni, da je dopuščena možnost, da pride med prenosom do spremembe sporočila.

V posebnem delu zakona je obravnavano vprašanje hranjenja podatkov. Zakon določa, da se lahko hranijo tudi v elektronski obliki, ta določba izenačuje način obravnave podatkov s podatki v papirni obliki. Glede hranjenja podatkov določa pogoje, kdaj je hranjenje podatkov v elektronski obliki mogoče (Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEEP), 2000, 12. člen):

- če so podatki, vsebovani v elektronskem dokumentu ali zapisu, dosegljivi in primerni za kasnejšo uporabo;

- če so podatki shranjeni v obliki, v kateri so bili oblikovani, poslani ali prejeti, ali v kakšni drugi obliki, ki verodostojno predstavlja oblikovane, poslane ali prejete podatke;
- če je iz shranjenega elektronskega sporočila mogoče ugotoviti, od kod izvira, komu je bilo poslano ter čas in kraj njegovega pošiljanja ali prejema;
- če uporabljena tehnologija in postopki v zadostni meri onemogočajo spremembo ali izbris podatkov, ki ju ne bi bilo mogoče enostavno ugotoviti, oz. obstaja zanesljivo jamstvo glede nespremenljivosti sporočila.

Zakon kljub vsemu popolnoma ne izenačuje elektronskih listin s klasičnimi papirnimi. Razliko opredeljuje v 13. členu, kjer našteva primere, ko uporaba listin v elektronski obliki ni možna:

- pravni posli, s katerimi se prenaša lastninska pravica na nepremičnini ali s katerimi se ustanavlja druga stvarna pravica na nepremičnini;
- oporočni posli;
- pogodbe o urejanju premoženjskih razmerij med zakoncema;
- pogodbe o razpolaganju s premoženjem oseb, ki jim je odvzeta poslovna sposobnost;
- pogodbe o dosmrtnem preživljanju;
- darilne obljube in darilne pogodbe za primer smrti;
- kupne pogodbe s pridržkom lastninske pravice;
- drugi pravni posli, za katere zakon določa, da morajo biti sklenjeni v obliki notarskega zapisa.

Za vse ostale zapise, kjer se zahteva pisna oblika z zakonom ali predpisom, velja, da je elektronska oblika enakovredna pisni, če so podatki v elektronski obliki dosegljivi in primerni za kasnejšo uporabo. Ta določba je zelo pomembna, saj izenačuje elektronske listine v veliki večini pravnih poslov in s tem odstranjuje oviro za uporabo elektronskih listin v poslovanju z državnimi institucijami in s tem tudi z davčnimi organi (Pavliha, Jerman-Blažič, 2002, str. 112).

Zakon v 15. členu opredeljuje elektronski podpis kot enakovreden lastnoročnemu. Da ga prizna kot enakovreden v dokaznem postopku, mora izpolnjevati pogoje za varen podpis. Zakon pravi: »Varen elektronski podpis, overjen s kvalificiranim potrdilom, je glede podatkov v elektronski obliki enakovreden lastnoročnemu podpisu ter ima zato enako veljavnost in dokazno vrednost.« S tem določilom je zakonsko odprta pot za oblikovanje listin v elektronski obliki in z vsemi dokazilnimi lastnostmi, kot jih imajo listine v papirni obliki.

Določbe zakona so tesno povezane s pojmom kvalificiranega potrdila, ki podpis naredi verodostojen. Zakon pravi glede tega potrdila naslednje:

Iz kvalificiranega potrdila mora biti ugotovljivo:

- navedba, da gre za kvalificirano potrdilo;
- ime ali firma in država stalnega prebivališča ali sedeža overovitelja;

- ime oz. psevdonim imetnika potrdila ali naziv oz. psevdonim informacijskega sistema z navedbo imetnika potrdila, pod katerega nadzorom je, z obvezno navedbo, da gre za psevdonim;
- dodatni podatki o imetniku potrdila, ki so predpisani za namen, za katerega se bo potrdilo uporabljalo;
- podatki za preverjanje elektronskega podpisa, ki ustrezajo podatkom za elektronsko podpisovanje pod nadzorom imetnika potrdila;
- začetek in konec veljavnosti potrdila;
- identifikacijska oznaka potrdila;
- varen elektronski podpis overovitelja, ki je potrdilo izdal;
- morebitne omejitve v zvezi z uporabo potrdila;
- morebitne omejitve transakcijskih vrednosti, za katere se potrdilo lahko uporablja.

Pri obravnavi elektronskih listin in podpisov, ki tem listinam zagotovi pečat verodostojnosti, sili v ospredje problem tehnologije in tehničnih zahtev za izvedbo varnega podpisovanja. Zato zakon predvideva tudi nekatere zahteve, s katerimi zagotavlja varno elektronsko podpisovanje listin. Te zahteve so (Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPP), 2000, 37. člen):

- podatki za elektronsko podpisovanje morajo biti edinstveni in njihova zaupnost zagotovljena;
- podatkov za elektronsko podpisovanje ni mogoče v razumnem času ali z razumskimi sredstvi ugotoviti iz podatkov za preverjanje elektronskega podpisa, elektronski podpis pa je učinkovito zaščiten pred poneverjanjem z uporabo trenutno dostopne tehnologije;
- podpisnik lahko zanesljivo varuje svoje podatke za elektronsko podpisovanje pred nepooblaščenim dostopom;
- sredstvo za varno elektronsko podpisovanje ne sme spremeniti podpisanih podatkov ali preprečiti prikaza podatkov podpisniku pred podpisom.

2.2. PRIMERJAVA PRAVNEGA REDA VARSTVA POTROŠNIKOV EU S PRAVNIM REDOM REPUBLIKE SLOVENIJE

V nadaljevanju obravnavam pravne akte (direktive, priporočila), ki vsebinsko najbolj pripomorejo k varstvu potrošnikov pri e-poslovanju². Opozoriti velja, da direktive načeloma nikoli neposredno ne zapovedujejo določena ravnanja, ker direktive zagotavljajo okvir za izdelavo nacionalnega pravnega reda. To je vedno prepuščeno državam članicam.

² V tem kontekstu razumemo e-poslovanje kot poslovanje, kjer del transakcije poteka s pomočjo telekomunikacijskih tehnologij, predvsem interneta. Definicija je v skladu s 1. členom Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (2000).

2.2.1. Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts³

Direktiva o zaščiti potrošnikov pri sklepanju pogodb na daljavo med potrošniki in ponudniki zajema vse pogodbe na daljavo, razen pogodb, ki se nanašajo na: *nekatero finančne storitve, nepremičnine, sklenjene s pomočjo telekomunikacijskih operaterjev, sklenjene na on-line dražbah in vse pogodbe, ki niso nastale v okviru posebne mreže, organizirane za prodajo na daljavo*. O pogodbi na daljavo govorimo takrat, ko so izpolnjeni naslednji kriteriji:

- pogodbeni stranki nista v fizičnem stiku;
- pravno relevantna dejanja potekajo preko sredstev za komunikacijo na daljavo - npr. internet.

Če pogledamo, kako je to urejeno v Sloveniji, pridemo do sledečih ugotovitev:

Zakonodaja v EU	Zakonodaja v Sloveniji
Potrošnik je opredeljen kot fizična oseba, ki glede pogodb sklenjenih na daljavo deluje zunaj svojega poklicnega delokroga. Ponudnik je lahko fizična ali pravna oseba, ki v pogodbah, sklenjenih na daljavo, deluje znotraj svojega poslovnega oz. poklicnega delokroga.	Zakon o varstvu potrošnika definira potrošnika kot fizično osebo, ki pridobiva ali uporablja blago in storitev predvsem za osebno uporabo ali uporabo v svojem gospodinjstvu (Zakon o varstvu potrošnika RS, 1998).

Z bolj natančnim pogledom direktive ugotovimo, da določbe direktive lahko grupiramo v tri sklope. Le-te primerjamo s slovensko zakonodajo:

□ dolžnost ponudnika zagotoviti določene informacije

Zakonodaja v EU	Zakonodaja v Sloveniji
<ul style="list-style-type: none">• identiteta ponudnika;• vrsta blaga, cene in način plačila;• ostali stroški;• naveden naslov v primeru pritožb, informacije glede garancij ter servisa;• druge storitve po zaključku pogodbe, kar pomeni, da potrošnik mora biti obveščen o pravici do odstopa od pogodbe;	<ul style="list-style-type: none">• potrošnika je treba seznaniti s celotnim imenom firme, navesti sedež podjetja;• določbe v zvezi z garancijskim listom;• jasno navesti ponudbo blaga, lastnosti blaga, ceni, drugih stroškov, plačilni pogoji, rok plačila, rok dobave blaga;

³ Področje prodaje na daljavo v RS urejata dva predpisa: Zakon o varstvu potrošnika ter sprejeti Pravilnik o minimalnih tehničnih in drugih pogojih, ki se nanašajo na prodajne objekte za opravljanje trgovinske dejavnosti in pogojev za prodajo blaga zunaj prodajaln.

Zakonodaja v EU	Zakonodaja v Sloveniji
<ul style="list-style-type: none"> potrošnik mora prejeti najkasneje do trenutka dobave izdan račun na trajnem mediju. 	<ul style="list-style-type: none"> čas veljavnosti ponudbe, reklamaciji blaga, jamstvo za servisiranje blaga, prodajalec mora potrošnika obvestiti o pravici do odstopa od pogodbe; ponudnik mora posredovati potrošniku potrditev, da so mu bile vse bistvene informacije posredovane.

□ **pravica do odstopa od pogodbe**⁴

Zakonodaja v EU	Zakonodaja v Sloveniji
<ul style="list-style-type: none"> potrošnik lahko blago vrne v sedmih dneh⁵ ne glede na razloge in brez odškodnine; potrošnik nosi stroške vrnitve kupljenega predmeta, predmet mora vrniti v originalni embalaži; kupnino ponudnik vrne v roku 30. dni. 	<ul style="list-style-type: none"> potrošnik mora podjetje o odstopu od pogodbe obvestiti pisno v osmih dneh od prejema blaga; v nadaljnjih 15. dneh mora potrošnik blago odposlati podjetju; rok za odstop se podaljša za največ 3 mesece, če ponudnik najkasneje do dneva dobave blaga ne dostavi vseh predpisanih podatkov.

□ **izvršitev pogodbe**

Zakonodaja v EU	Zakonodaja v Sloveniji
<ul style="list-style-type: none"> v roku 30. dni od dneva naročila se pogodba izvrši; če dobava ni možna, mora ponudnik vrniti kupnino najkasneje v 30. dneh; ponudnik lahko ponudi nadomestni proizvod, če je v pogodbi tako navedeno. 	<ul style="list-style-type: none"> v roku 30. dni od dneva naročila se zahteva, da se pogodba izvrši; v kolikor prodajalec ne izvrši naročila, mora potrošniku vrniti kupnino z zamudnimi obrestmi.

⁴ Pravice do odstopa ni mogoče zahtevati pri pogodbah glede: dobave revij, časopisov, iger na srečo, dobave blaga, ki ima kratek rok trajanja, dobave avdio ali videoposnetkov ter računalniških programov, ki jih je potrošnik že odpečatil, storitev, katerih opravljanje se je s potrošnikovim soglasjem že začelo pred iztekom sedmih delovnih dni.

⁵ Glede blaga začne rok teči od trenutka, ko je potrošnik blago prejel, za storitve pa od trenutka sklenitve pogodbe.

□ ostale določbe

Zakonodaja v EU	Zakonodaja v Sloveniji
V primeru zlorabe plačilne kartice ima potrošnik pravico do preklica plačila in vračila že plačanega; pri nenaročeni dobavi blaga se potrošnikov molk ne sme šteti kot, da je v pogodbo privolil; s potrošnikom se sme priti v stik preko sredstev komunikacij na daljavo, če temu ne nasprotuje.	V primeru zlorabe plačilne kartice ima potrošnik pravico do preklica plačila in vračila že plačanega; vsakršno avtomatsko komuniciranje s potrošnikom je dovoljeno z vnaprejšnjim soglasjem potrošnika.

Države smejo sprejeti za potrošnika ugodnejša pravila, kot jih določa ta direktiva, če to želijo. Direktiva določa zgolj minimalno okvirno zaščito, ki potrošniku ne sme biti odvzeta.

2.2.2. Directive 2000/31/EC of the European parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce)

Direktiva se nanaša na harmonizacijo med državami glede prostega pretoka storitev informacijske družbe. Direktiva je razdeljena na tri glavne sklope, glede na izvajanje elektronskega poslovanja:

a.) načelo ustanovitve;

- direktiva ugotavlja, da je pomembno, kje podjetje fizično deluje.

b.) načelo veljavnosti pogodbe v elektronski obliki;

- vsaka država mora z lastno zakonodajo zagotoviti, da so pogodbe sklenjene v elektronski obliki veljavne (izjeme so pri pogodbah o prenosu nepremičnin in pogodbe, ki zahtevajo notarsko overovitev).

c.) dolžnost ponudnikov nuditi določene podatke (načelo transparentnosti);

- podatki, ki jih ponudniki nudijo, so: ime ponudnika, geografski naslov ponudnika, e-naslov ponudnika, številka registra, podatek o sistemu nadzora. Poleg tega morajo biti cene jasno in nedvoumno določene (ali vsebujejo davek, stroške prevoza).

Direktiva navaja tudi potrebne podatke, ki jih mora ponudnik zagotoviti potrošniku še pred trenutkom prejetja naročila⁶ (npr. način sklenitve pogodbe, jezik sklepanja pogodbe, predstavitev pravnih kodeksov), nanaša se tudi na reklamna elektronska sporočila (označevanje in vsebina tržnih sporočil).

⁶ V Sloveniji Zakon o varstvu potrošnika tega ne ureja.

2.2.3. Directive 1999/93/EC of the European parliament and of the Council of 13 December on a Community framework for electronic signatures (The Digital Signatures Directive)

Cilj direktive je zagotoviti, da se pod določenimi pogoji prizna elektronskemu podpisu enaka veljavnost kot lastnoročnemu. S tem se zagotovi pristnost pošiljatelja elektronskega sporočila.

V Sloveniji to področje ureja Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Varen elektronski podpis, overjen s kvalificiranim potrdilom, je glede podatkov v elektronski obliki enakovreden lastnoročnemu podpisu ter ima zato enako veljavnost in dokazno vrednost. Poznamo nekaj načel, na katerih zakon temelji:

- načelo nediskriminacije elektronske oblike;
- načelo nevtralnosti;
- načelo pogodbene svobode strank;
- načeli varstva osebnih podatkov in varstva potrošnikov;
- načelo mednarodnega priznavanja.

2.2.4. Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (Data Privacy Directive)

Varstvo osebnih podatkov je pri e-poslovanju bistvenega pomena, saj potrošniku zagotavlja občutek varnosti in zaupanja, kar je bistven pogoj uspešnega razvoja e-poslovanja. Osebni podatek je vsaka informacija, ki se nanaša na določeno ali določljivo fizično osebo. Za obdelovanje osebnih podatkov se šteje kakršnokoli ravnanje s podatki, zlasti pa zbiranje, zapisovanje, shranjevanje, urejanje, spreminjanje, uporaba, sporočanje, razvrščanje, blokiranje, izbris in uničevanje osebnih podatkov.

Pri obdelovanju osebnih podatkov morajo biti izpolnjena nekatera načela:

- načelo zakonitosti;
- načelo predhodne določitve namena zbiranja in obdelave;
- načelo relevantnosti;
- načelo kvalitete;
- načelo časovne omejenosti.

Ponudnik lahko agregira osebne podatke, če je potrošnik oz. lastnik podatkov dal soglasje. Pomembno je še to, da mora upravljavec s podatki storiti vse, da se podatke zaščiti pred uničenjem in razkritjem oz. dostopom tretjih, nepooblaščenih oseb.

V Sloveniji to problematiko ureja ZVOP⁷. Posameznik mora pisno privoliti, da se njegovi osebni podatki lahko zbirajo in obdelujejo (Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP), 2001).

2.2.5. Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgements in civil and commercial matters

Uredba ureja del področja mednarodnega zasebnega prava, in sicer mednarodno sodno pristojnost. V praksi se le redkemu potrošniku uspe prebiti skozi množico pravnih institutov, ki določajo, katero sodišče je v določenem sporu pristojno. Zlasti je to vprašanje pogosto prisotno pri e-poslovanju. Zato je v zadnjem času postalo izvensodno reševanje sporov na daljavo (on-line) bolj aktualno. Z reševanjem sporov na daljavo oz. ODR (on-line dispute resolution) se izognemo vprašanjem mednarodne pristojnosti sodišč, vendar to ne pomeni, da bi bil čez čas ODR edina oblika razreševanja sporov, saj bi s tem bila kršena konvencija o človekovih pravicah, iz katere izhaja, da ima vsakdo pravico do sodnega prava.

Vprašanje mednarodnega zasebnega prava v RS ureja Zakon o mednarodnem zasebnem pravu in postopku. Pri sporih je pristojno tisto sodišče, kjer ima toženec stalno (začasno) prebivališče oz. sedež. V primerih, ko je predmet spora obveznost, ki bi jo bilo treba izpolniti v RS ali če ima pravna oseba v RS svojo podružnico ali osebo v RS, ki ji je zaupano opravljanje njenih poslov, je vedno pristojno slovensko sodišče. Pri izbiri prava se stranki lahko dogovorita (Zakon o mednarodnem zasebnem pravu in postopku (ZMZPP), 1999).

2.2.6. 98/257/EC: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes

Priporočilo se nanaša na povečanje učinkovitosti postopkov reševanja potrošniških sporov pred izvensodnimi telesi. Eden ključnih razlogov za izdajo tega akta je ugotovitev, da je značilnost potrošniških sporov nesorazmerje med ekonomsko vrednostjo spora in stroški sodnega postopka, kar potrošnike odvrča od uveljavljanja svojih pravic.

Države članice niso dolžne določbe tega akta EU preleti v domačo zakonodajo (kot v primeru direktiv).

Evropska potrošniška organizacija (BEUC) v svojem priporočilu nasprotuje priporočilni naravi akta in se zavzema, da bi bile države dolžne minimalne kriterije izvensodnih teles implementirati v svoje zakonodaje.

⁷ ZVOP: Zakon o varstvu osebnih podatkov.

Priporočilo je omejeno zgolj na načelo postopka. V upoštevanje pridejo vsi postopki, kateri imajo naslednjo značilnost:

- v sporu posreduje tretja neodvisna oseba, ki strankam priporoči ali naloži določeno rešitev;
- pravna narava teh postopkov ni odločujoča.

Načela, ki jih je priporočilo sprejelo, so:

- **načelo neodvisnosti:** zagotavlja nepristranskost in objektivnost;
- **načelo transparentnosti:** udeležencem morajo nuditi vse informacije o postopku, natančno določiti pristojnosti telesa glede vrste sporov, navesti okvirno vsoto stroškov postopka, navesti pravne akte in pravno naravo odločitve;
- **načelo kontradiktornosti:** vsaka stranka lahko predstavi svoj pogled na spor in predloži dokaze;
- **načelo učinkovitosti:** ni potrebno obvezno zastopanje odvetnika, postopki so krajši;
- **načelo zakonitosti:** upoštevati se morajo vse kogentne norme države, kjer ima domicil izvensodno telo; odločitev mora biti izdana v pisni obliki in ustrezno obrazložena;
- **načelo prostovoljnosti:** odločba je za stranki obvezujoča v primeru, da sta bili stranki o zavezujoči naravi odločbe vnaprej seznanjeni in sta se k temu prostovoljno podredili. Stranki v sporu lahko predložita spor sodišču, vendar ne kasneje, ko je izvensodni organ že meritorno odločil;
- **načelo zastopanja:** postopek ne sme predvideti obveznega zastopanja odvetnika, razen če stranka to sama želi.

2.2.7. 2001/310/EC: Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles of out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes

Navedeno priporočilo zadeva postopke, ker tretja oseba zgolj posreduje v sporu in ne izdaja zavezujoče odločitve (predlagane so neformalne nezavezujoče rešitve). Takšne alternativne oblike reševanja sporov so v t.i. on-line svetu ali svetu na daljavo pogostejše in celo bolj zaželeno kot druge. Glavni namen posedovanja je zblížanje obeh strani, da dosežeta kompromisno rešitev.

Načela, ki jih je priporočilo sprejelo, so:

- **načelo neodvisnosti:** posredovalec mora biti neodvisen;
- **načelo transparentnosti:** vse informacije glede postopka morajo biti pred začetkom postopka dostopne in razumljive;
- **načelo učinkovitosti:** vsi stroški naj bodo sorazmerni vrednosti spora in jih naj nosita obe stranki proporcionalno, pravni zastopnik ni obvezujoč; hitro izvajanje postopka;
- **načelo poštenosti:** stranki v sporu imata pravico med postopkom vložiti tožbo na sodišče ali pred drugo izvensodno telo.

O skladnosti s pravnim redom RS zgoraj omenjenih priporočil bi težko govorili. Slovenija namreč nima vzpostavljenih izvensodnih oblik reševanja potrošniških sporov.

2.2.8. Smernice OECD glede varstva potrošnikov pri e-poslovanju

Smernice glede spletnega poslovanja je izdala tudi Organizacija za ekonomsko sodelovanje in razvoj - OECD. Pri oblikovanju smernic so sodelovali tudi predstavniki mednarodne potrošniške organizacije Consumer International, sodelovanje pa je preraslo v nadzor nad spoštovanjem priporočil in v sporočanje rezultatov tega nadzora državam članicam OECD. Od njihovih potrošniških organizacij zahtevajo, da vzpostavijo ustrezen sistem nadzora in sankcioniranja trgovcev, ki se priporočil ne držijo, hkrati pa predlagajo nove izboljšave in dodatke obstoječim priporočilom.

Priporočila, ki izhajajo iz smernic, se nanašajo na razmerja med potrošniki in ponudniki. Sprejeta so naslednja splošna načela:

- potrošniku je potrebno pri e-poslovanju nuditi enako učinkovito in transparentno varstvo kot pri klasičnih oblikah poslovanja;
- podjetja morajo poslovati v skladu s poštenim poslovanjem, oglaševanjem in tržno prakso;
- ponudniki morajo potrošniku nuditi določene podatke glede podjetja, lastnosti blaga oz. storitve in njihove dostave;
- v kolikor je podjetje član določenega združenja ali določene sheme, mora potrošniku nuditi podatke o le-teh in mu omogočiti, da na enostaven način preveri verodostojnost njihovega članstva;
- pred sklenitvijo pogodbe mora biti potrošnik nedvoumno seznanjen s plačilnimi pogoji in z zneskom plačila ter možnostjo do odstopa od pogodbe;
- načini in postopki razreševanja sporov morajo biti enostavni, hitri in pošteni ter čim manj stroškovno obremenjujoči;
- obravnavana je tudi problematika zasebnosti in priporoča se uporaba splošnih načel, začrtanih preko nacionalnih mej;
- mediji, vlade, podjetja, izobraževalne ustanove in potrošniške organizacije morajo na vse možne in učinkovite načine izobraževati potrošnike in podjetja o elektronskem poslovanju, o zakonodaji ter njihovih pravicah.

2.2.9. Dogovor BEUC in UNICE

Zelo pomemben dogovor na področju elektronskega poslovanja in reševanja potrošniških sporov sta v okviru Evropske Unije sklenili Evropska potrošniška organizacija (BEUC) in Evropsko združenje delodajalcev (UNICE).

Projekt pod imenom e-zaupanje je zanimiv, ker so ga sprejeli predstavniki dveh najpomembnejših strank pri e-poslovanju: trgovci in potrošniki. Tudi ta iniciativa, kot je zapisano v dokumentu Zahteve evropskega znaka zaupanja (European trustmark requirements), je nastala z namenom, da se »vzpostavijo in promovirajo visoki standardi varovanja potrošnikov v elektronskem poslovanju in pospeši prodaja izdelkov in storitev po internetu« (Kutin et al., 2001, str. 64).

Dogovor med Evropsko potrošniško organizacijo in Evropskim združenjem delodajalcev je pomemben tudi za Slovenijo, saj je Zveza potrošnikov Slovenije od leta 1995 pridružena članica organizacije BEUC, Slovensko združenje delodajalcev pa je član UNICE.

Iniciativa e-zaupanja (e-confidence initiative) je nadgradnja že znanih stališč OECD in drugih organizacij, obravnava pa kriterije in zahteve, ki jim morajo zadostiti posamezne sheme znakov zaupanja (trustmark scheme)⁸, če želijo biti vključene v sistem evropskega znaka zaupanja (European trustmark requirements). Znak zaupanja (trustmark) je oznaka ali vizualni znak, ki izkazuje sodelovanje v shemi zaupanja. Član sheme, ki izpolnjuje njene zahteve, sme na svojo spletno stran postaviti omenjeni vizualni znak z elektronsko povezavo do spletne strani telesa, ki znak podeljuje, kjer potrošnik lahko preveri verodostojnost članstva.

Dokument Zahteve evropskega znaka zaupanja poudarja, da mora posamezna shema znaka zaupanja v celoti upoštevati ustrezno zakonodajo EU, še posebej na področju varstva potrošnikov. Shema mora biti usklajena tudi s priporočili OECD glede elektronskega poslovanja. Dokument še posebej izpostavlja sledeče vidike:

1. transparentnost znaka zaupanja za podjetja in potrošnike mora zagotavljati vse potrebne informacije, kot so:

- kriteriji za sodelovanje v shemi;
- zahteve sheme znaka zaupanja;
- člani v shemi znaka zaupanja;
- identiteto neodvisne tretje stranke.

2. dostopnost in vidnost znaka zaupanja za podjetja in potrošnike:

- znak zaupanja mora biti potrošniku jasno prikazan. S klikom nanj naj bi potrošnik prišel do podrobnih informacij o shemi.

3. namen in vsebina programa znaka zaupanja:

- programi znakov zaupanja naj bi zagotavljali pošteno poslovno prakso, varstvo otrok, varnostne sisteme plačevanja, varstvo osebnih podatkov in učinkovito upravljanje ter reševanje pritožb⁹.

⁸ Shema znaka zaupanja (trustmark scheme) je skupek poslovne prakse, ki jo morajo izpolnjevati člani sheme. Zahteve so lahko definirane v obliki kodeksa obnašanja, kodeksa ravnanja, skupka pravil ali seznama kriterijev.

⁹ Večinoma gre za kriterije vsebovane že v pravilih OECD ter ostalih priporočilih za elektronsko poslovanje.

4. delovanje sheme znakov zaupanja in izvajanje nadzora:

- shema znaka zaupanja mora imeti ustrezne mehanizme nadzora, ki zagotavljajo vse potrebno, da člani spoštujejo zahteve znakov zaupanja;
- če pride do kršitev pravil, mora shema zagotoviti, da člani popravijo ali dopolnijo svoje delovanje tako, da le-to ni v nasprotju z delovanjem sheme;
- oblikovana mora biti lista kršitev in sankcij zanje;
- proces sankcioniranja mora biti jasen, odločitve o sankcijah pa je potrebno predati tretji, neodvisni stranki;
- varnost prenosa podatkov mora biti zagotovljena z uporabo učinkovitih tehničnih mehanizmov.

5. neodvisna tretja stranka:

- dogovor definira kot neodvisno tretjo stranko in nepristransko javno ali zasebno telo ustanovo, ki ima izkušnje in sposobnosti, potrebne za izvajanje te funkcije.

3. OBLIKE IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV NA PODROČJU E-POSLOVANJA

V okviru dokumenta »Action Plan on Access of Consumers to Justice«, ki ga je izdala Evropska komisija, razumemo potrošniški spor kot vsak spor, kjer sta udeležena dva subjekta: fizična oseba, ki je delovala zunaj svojega profesionalnega delokroga, in fizična ali pravna oseba, ki je delovala znotraj svojega poklicnega delokroga. Potrošniški spori so lahko individualni ali skupinski.

»V smislu pravnega varstva pojem potrošnika ne zadeva samo oseb, ki so že vstopile v pogodbeno razmerje (ki so že trošile, kupile ali porabile dobrine, ki jih ponuja druga stran), ampak tudi na tiste fizične osebe, ki še niso vstopile v pogodbeno razmerje in so torej nekakšni potencialni »potrošniki« (Kutin et al., 2001, str. 10).

Izsledki mednarodne raziskave, ki jih je objavila Svetovna potrošniška organizacija (Consumers International) v zvezi z elektronskim poslovanjem in varnostjo potrošnikov, kažejo na precejšnje nezaupanje potrošnikov glede elektronskega poslovanja.

Rezultati niso presenetljivi, saj je po analizi poslovanja 400 e-trgovin raziskava ugotovila številne kršitve potrošniških pravic (Should I buy shopping online?, 2004):

- v kar 6 odstotkih primerov naročeno blago ni bilo nikoli dostavljeno;
- 6 trgovin je kljub temu s potrošnikovega računa vzelo denar;
- v 9 odstotkih primerov za vrnjeno blago ni bil nakazan plačani denar, v 17 odstotkih pa je ta denar na potrošnikov račun prispel po več kot 30 dneh.

Podobno raziskavo je v Sloveniji opravila tudi Zveza potrošnikov Slovenije, ki je v akcijo vključila 14 spletnih trgovin. V Sloveniji na potrošnikov naslov ni prispelo 7 odstotkov naročenega (in že plačanega) blaga, slovenski trgovci pa so v prav vseh primerih vrnili kupnino za vrnjeno blago. Na denar je bilo treba najdlje čakati 28 dni, najmanj pa 3 dni (Toplišek, 2001, str. 11-12).

Izsledki omenjenih raziskav kažejo, da je za razvoj elektronskega trgovanja nujno potrebno vzpostaviti učinkovite mehanizme za zaščito potrošnikovih pravic, med katere sodi tudi dostopnost do hitrega in učinkovitega reševanja nastalih sporov.

Potrošnik je kot šibkejša stranka na tržišču obdan z vrsto pravic, ki naj bi ščitile njegove interese pri poslovanju s podjetji. Svoje pravice lahko uveljavlja preko sodnih poti, vendar pa potrošnik pri tem naleti na vrsto ovir, ki mu onemogočajo učinkovito varstvo.

Med ključne ovire sodijo (Možina, 2000, str. 325):

- stroški, ki nastanejo pri sodnem reševanju sporov (sodni stroški, stroški sodnih izvedencev, stroški odvetnikov ipd.), so v primerjavi z nizko ekonomsko vrednostjo zahtevkov s področja elektronskega poslovanja relativno visoki;
- počasnost delovanja sodišč;
- psihološki faktor, saj je potrošnik soočen s kompleksnim sodnim postopkom, ki mu zaradi nerazumevanja pravne dikcije ni transparenten;
- pri elektronskem poslovanju potrošnik in ponudnik pogosto nista iz iste države, kar postavlja pod vprašanje pristojnost sodišč, zlasti pa izvršljivost odločb.

Zaradi opisanih ovir se le manjši del nezadovoljnih potrošnikov odloči, da bo zoper podjetje sprožilo spor, še manjši del pa to stori preko sodišč. Kolikšno je število potrošnikov, ki so odločijo za tožbo pred sodiščem, nazorno prikazuje shema piramide. Njen spodnji (najširši) del predstavljajo vsi nezadovoljni potrošniki, ki jim je bila pravica kršena, osrednji del sestavljajo potrošniki, ki so sprožili spor, najožji del pa predstavljajo tisti potrošniki, ki so pravico iskali na sodišču (Kutin et al., 2001, str. 12).

Slika 1: Shematični prikaz razmerja med potrošniki, ki jim je bila kršena pravica in tistimi, ki so sprožili spor zoper kršitelje.



Vir: Kutin et al., 2001, str. 12.

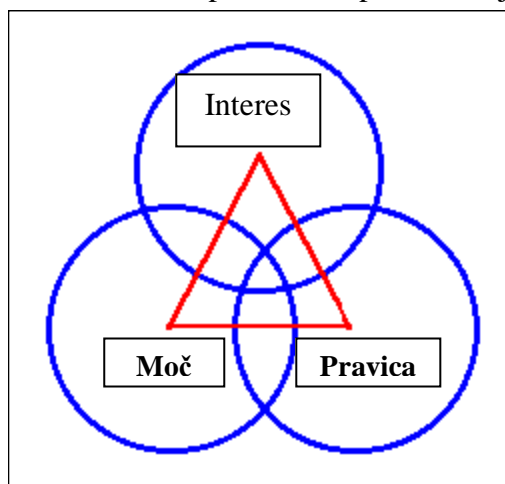
Kot možni vzvodi vzpostavljanja učinkovitega mehanizma zaščite potrošnikovih pravic, se v svetu že pojavljajo izvensodne (alternativne) oblike razreševanja potrošniških sporov (Alternative Dispute Resolution, v nadaljevanju ADR). Zaradi hitrosti, neodvisnosti in učinkovitosti so se takšne oblike reševanja sporov izkazale kot zelo primerne, pomembno vlogo pa igrajo tudi v smislu mednarodnega razvoja e-poslovanja, saj omogočajo reševanje sporov brez postavljanja zapletenih vprašanj o mednarodni pristojnosti sodišč in vprašanj o pravnih redih posameznih držav (Možina, 2000, str. 336).

Izvensodne oblike reševanja sporov dejansko označujejo metode reševanja sporov izven okvira tradicionalnih sodnih poti. Glavni cilj izvensodnega reševanja sporov v nasprotju s pravnim postopkom na sodišču ni iskanje izključno (zakonsko določene) pravice, ampak načina, kako po eni strani kompenzirati oškodovani strani povzročeno škodo in na drugi ohraniti tudi interese tožene stranke.

Pri iskanju ustrezne kompromisne rešitve igrajo ključno vlogo trije faktorji (Hill, 2003):

- **pravičnost** – določajo jo moralne norme in pogodbeni razmerja med vpletenima strankama;
- **moč** – pri poslovanju med podjetjem in fizično osebo (B2C) je fizična oseba šibkejši partner;
- **interes** – pri obeh v spor vpletenih strankah mora biti interes hitra rešitev spora, vendar ob pogoju, da tako ena kot druga stranka izgubi kar najmanj.

Slika 2: Prikaz razmerja moči, interesa in pravičnosti pri reševanju sporov



Vir: Hill, 2003.

Procese v izvensodnem reševanju sporov v osnovi lahko razdelimo na (Vahrenwald, 2000, str. 6):

- **pogajanja;**
- **poravnava in pomiritev (mediacija in conciliacija) ;**
- **arbitražo.**

Čeprav poznamo vrsto oblik izvensodnega reševanja sporov, je vsem skupno to, da rešitev spora temelji na prostovoljni aktivnosti sodelujočih strank. Postopke, ki se jih poslužujejo posamezne

oblike izvensodnega reševanja sporov lahko razvrstimo na štiri skupine (Kutin et al., 2001, str. 13):

1. o sporu odloča tretja oseba oz. telo, vendar njegova odločitev strank ne zavezuje;
2. o sporu odloča tretja oseba oz. telo in njegova odločitev je za stranke obvezujoča, vendar odločitev ni izvršljiva;
3. o sporu odloča tretja oseba oz. telo, njegova odločitev je za stranke obvezujoča in odločitev je izvršljiva;
4. mešane (hibridne) oblike.

Kot specifična oblika izvensodnega reševanja potrošniških sporov se je zaradi razmaha elektronskega poslovanja v zadnjih letih pojavila on-line različica ADR imenovana tudi ODR (on-line dispute resolution), ki se za reševanje sporov poslužuje telekomunikacijskih tehnologij, predvsem interneta, in je usmerjena predvsem v reševanje sporov, ki nastanejo pri elektronskem poslovanju (What is ADR?, 2004)

V osnovi so oblike ODR podobne klasičnim metodam izvensodnega reševanja sporov (pogajanja, mediacija in arbitraž), glede na namen in kontekst, za katerega se oblikujejo ODR sistemi, pa jih lahko razvrstimo v tri skupine (Kutin et al., 2001, str. 18):

- ODR sistemi ustvarjeni za točno določenega spletnega ponudnika (npr. on-line dražbe);
- ODR kot del sistema znakov zaupanja (»trust mark« sheme);
- ODR kot samostojno telo, neodvisno od narave potrošniškega spora.

Kot zelo uspešna oblika reševanja sporov se je izkazal ODR znotraj sheme znakov zaupanja. Podjetje, ki pristopi k takšni shemi, se zaveže, da bo izpolnjevalo s strani ponudnika sistema znaka zaupanja določen kodeks poslovanja, ki predvideva tudi reševanje sporov s pomočjo ODR. Če podjetje zavrne reševanje spora s pomočjo ODR ali ne spoštuje sprejete rešitve spora, mu pristojna organizacija odvzame pravico uporabe znaka zaupanja, nekatere sheme pa predvidevajo tudi hujše sankcije.

3.1. ODR POGAJANJA

Sisteme pogajanja kot eno izmed oblik ODR delimo na dve glavni skupini (Schultz et al., 2001, str. 4):

a) avtomatizirana pogajanja (automated negotiation);

b) pogajanja z asistenco (assisted negotiation).

3.1.1. Avtomatizirana pogajanja

Avtomatizirana on-line pogajanja potekajo s pomočjo posebne spletne aplikacije brez pomoči človeškega arbitra. Proces ODR pogajanja sproži oškodovana stranka tako, da kontaktira

institucijo, ki zagotavlja ODR storitve. Le-ta o sporu obvesti toženo (pravno) osebo, ki iskanje rešitve nastalega spora s pomočjo pogajanja ODR lahko potrdi ali zavrne¹⁰.

Če se toženo podjetje strinja, stranki preko posebnega računalniškega programa postavi višino odškodnine (oškodovana stranka) oz. najvišjo vsoto, ki jo je tožena stran za poravnavo spora pripravljena plačati. Če se vsoti ne razlikujeta za več kot 30 odstotkov¹¹, program določi aritmetično sredino med zahtevano in ponujeno vsoto, ki pomeni za obe stranki kompromisno rešitev. Če ponujena in zahtevana vsota razlikujeta za več kot trideset odstotkov, morata stranki ponuditi nova zneska. Postopek nekateri programi omejujejo na tri poskuse¹², pri drugih pa je število neomejeno¹³. Čas, v katerem morata stranki najti dogovor, pri različnih ponudnikih variira med 15 in 90 dnevi, pri nekaterih pa znaša celo 12 mesecev.

Postopki in rezultati ODR avtomatiziranih pogajanj so zaupni, rezultati niso objavljeni javno, v samem procesu pogajanja sta udeleženi samo oškodovana in tožena stranka. Takšna oblika reševanja potrošniških sporov je primerna za reševanje tistih sporov, kjer ni vprašanje, ali je stranka oškodovana ali ne, pač pa kolikšna naj bo odškodnina (Schultz et al., 2001, str. 5).

3.1.2. ODR pogajanja z asistenco

Pod pojmom sistem ODR pogajanja z asistenco (assisted negotiation) razumemo tiste oblike ODR pogajanj, pri katerih ponudnik storitve uporabnikom ponuja samo varno obliko elektronskega komuniciranja, ne pa tudi spletnih programov, ki bi pogajanja avtomatsko usmerjali in vodili. Odločitev o dogovoru morata v spor vpleteni stranki rešiti s samostojnim medsebojnim dogovarjanjem.

Takšna oblika ODR mehanizmov je nekoliko manj uveljavljena kot avtomatizirana ODR pogajanja, saj ne izkorišča vseh prednosti, ki jih omogoča sodobna digitalna tehnologija. Njegova šibka točka v primerjavi z avtomatizirano obliko ODR pogajanja pa je tudi pomanjkanje odločujočega mehanizma, ki bi strankama pomagal skleniti kompromisni dogovor.

Med prednostmi ODR pogajanj, v primerjavi z »off-line« oblikami izvensodnih pogajanj, je enostavnost elektronskega postopka. Za uspešno izvedbo ODR pogajanja je potrebna samo pripravljenost vpletenih strank za tovrstno obliko reševanja sporov in dostop do interneta. Strankama se ni potrebno dogovarjati za srečanja in sestanke v »živo«, kar je v veliko olajšanje, zlasti v primerih večje geografske oddaljenosti med njima (Vahrenwald, 2000, str. 15).

¹⁰ Podjetja, članice sheme znakov zaupanja, ki za reševanje potrošniških sporov predvidevajo tudi uporabo ODR pogajanj, z zavrnitvijo le-tega tvegajo izgubo znaka zaupanja.

¹¹ To razmerje, ki ga uporablja večina ponudnikov ODR pogajanj, se nanaša na spore med pravnimi in fizičnimi osebami (B2C), pri sporih med pravnimi osebami (B2B) pa navadno razlika med zahtevano in ponujeno vsoto ne sme presegati 10 oz. 5 odstotkov.

¹² Npr. www.Cybersettle.com (What is cybersettle?, 2003).

¹³ Tak primer je www.ClickNsettle.com (National arbitration and mediation (NAM), 2003).

3.2. ODR MEDIACIJA

Mediacija je oblika izvensodnega reševanja sporov, pri katerem poleg v spor vpletenih strank sodeluje tudi tretja, nevtralna stran ali mediator. Mediator skuša sprtima stranema pomagati, da najdeta skupni jezik in sporazumno razrešita konflikt, vendar nima pristojnosti sprejemanja dokončne odločitve o sporu (Vahrenwald, 2000, str. 10).

Temeljna načela mediacije so (Galič, 2000, str. 557):

- **prostovoljnost:** mediacija je učinkovita le, če imajo udeleženci v tem postopku vsaj v izhodišču interes, da se spor reši po mirni poti in če tudi zaupajo v učinkovitost mediacije;
- **nevtralnost** mediatorja;
- **informiranost** in lastna odgovornost strank: mediacija je uspešna, če mediator uspe zagotoviti ustrezno informiranost sprtih strank z vsemi vidiki spora in če sta obe strani v postopku pripravljene navesti vse relevantne podatke ter razkriti interese;
- **zaupnost:** glede na ugotovitve v zgornji alineji je razumljivo, da lahko postopek mediacije uspe le v primeru, če bo zagotovljena zaupnost podatkov, ki se v tem postopku razkrijejo.

Vsebinskih razlik med ADR in ODR obliko mediacije načeloma ni, razen kar zadeva obliko komunikacije, ki pri slednji poteka v virtualnem prostoru.

Glede na vpliv in obseg pristojnosti, ki jih pri pogajanjih igra mediator, ločimo več vrst mediacije (Schultz et al., 2001, str. 7-8):

- **MEDIACIJE**, pri katerih se mediator vnaprej vzdrži kakršnih koli sodb in pravnih nasvetov glede spora – njegova naloga je izključno usmerjena v zagotavljanje optimalne klime za konstruktivno komunikacijo med sprtima strankama; pri tovrstni obliki mediacije nevtralna tretja stran ne sprejema nikakršnih odločitev in ne predlaga nobenih rešitev spora¹⁴;
- **MEDIACIJA Z EVALVACIJO** je oblika mediacije, pri kateri mediator ovrednoti dejstva in dokaze v luči zakonodaje in izrazi svoje stališče do spora. Mediator v nadaljevanju predlaga kompromisno rešitev. Čeprav je v tem primeru njegova vloga pri reševanju spora aktivnejša in bolj fleksibilna, še vedno nima pristojnosti, s katerimi bi strankama mogel vsiliti sklenitev dogovora¹⁵;
- **MEŠANE OBLIKE MEDIACIJE**, pri katerih se nevtralna tretja stran v pogovore med sprtima strankama vključuje samo toliko, kot sta se stranki na začetku dogovorili. Prav tako predlaga rešitev spora samo, če stranki to eksplicitno želita¹⁶.

¹⁴ Primer tovrstne oblike mediacije najdemo pri ponudnikih ODR storitev kot je Online Resolution (www.onlineresolution.com).

¹⁵ Tovrstno obliko mediacije ponuja npr. organizacija WebMediation (www.webmediate.com).

¹⁶ Takšno obliko ODR mediacije ponuja organizacija Square Trade (www.squaretrade.com).

Sam potek mediacije je navadno razdeljen na tri glavne stopnje (Schultz et al., 2001, str. 9):

- a) stranki v sporu se morata na začetku ODR mediacije strinjati z izbiro nevtralne tretje osebe za mediatorja. Le-ta se preko elektronske pošte z njima dogovori o vsebinskem okviru razgovorov in skupaj z njima poišče najustreznejšo obliko nadaljnjega komuniciranja. V nasprotju z ADR mediacijo pri ODR obliki na začetku ni skupnega srečanja, razen v obliki skupnega razgovora v realnem času v spletni klepetalnici, s čemer pa se morata obe stranki strinjati. V nadaljevanju vsaka izmed sprtih strani predstavi svoje stališče do problema, dejstva in svoje mnenje o zakonodaji, ki ureja področje, na katerem je spor nastal;
- b) ključni proces mediacije predstavlja vrsta ločenih enostranskih razgovorov med mediatorjem in vpletenima stranema;
- c) ponovno sledi skupno srečanje, pri katerem sprti stranki skušata doseči kompromisno razrešitev spora ali pa vsaj dosežeta določen napredek pri pogajanjih. Če pride do dogovora o rešitvi spora, mediator sestavi ustrezen dokument o sporazumnem dogovoru, ki ga stranki še enkrat formalno potrdira.

Da bi se ODR oblika mediacije v komunikacijskem smislu čimbolj približala ADR mediaciji, pri kateri pomembno vlogo pri vzpostavljanju zaupanja med sprtima stranema predstavljajo tudi neformalne oblike komunikacije (stisk rok, neverbalna komunikacija, druženje ob kavi med odmori), je zaželeno, da snovalci spletnih strani ODR ponudnikov predvidijo čim širšo paleto elektronskih komunikacijskih orodij (e-pošta, videokonference, varne spletne klepetalnice v realnem času ipd.)

Ker je namen mediacije zadostiti interesom tako tožeče kot tožene strani in ne rabsodba v kontekstu legalnih pravic vpletenih, mediacija vključuje minimalne pravno-zakonske norme¹⁷. Sam proces mediacije je strogo zaupen, zanj vedo samo vpleteni stranki in mediator. Zaradi učinkovitosti in hitrejšega vzpostavljanja potrebnega zaupanja med stranema v sporu, dogovor o reševanju spora s pomočjo mediacije lahko vsebuje tudi člen, ki mediatorju prepoveduje pričanje pred sodiščem, v kolikor bi se oškodovana stranka po neuspeli mediaciji odločila za sodno obliko reševanja spora (Why should I use the WebMediate online dispute resolution service?, 2004).

Posebna oblika mediacije, ki se uporablja za reševanje sporov na področju elektronskega poslovanja, je institut **spletnega ombudsmana**. Ombudsman, postavljen s strani organa ali institucije za reševanje sporov, preuči problem, išče rešitve in preprečuje konflikte. Ne gre za pravo mediacijo, zaradi ombudsmanove institucionalne odvisnosti. Tovrstno reševanje je uporabno zlasti v primerih, ko gre za tipske probleme, ki jih lahko takšen institut rešuje,

¹⁷ Kljub temu, da mediacija ne sloni na pozitivnem pravu, sledi načelu pravičnosti in poštenosti, kar pomeni, da so oblike dogovorov, pri katerih bi bila ena izmed strani (navadno šibkejša) očitno oškodovana, pravno nični.

pomembna pa je zagotovitev enakosti obeh v spor vpletenih strank, kljub institucionalni vezanosti ombudsmana¹⁸.

3.3. ODR ARBITRAŽA

Arbitraža (Arbitration) ali razsodišče je nedržavno sodišče ki sestoji iz ene ali več oseb, o katerih imenovanju se stranke sporazumejo in ki mu stranke sporazumno in prostovoljno zaupajo izdajo meritorne odločbe, ki je izenačena s pravnomočno odločbo rednega sodišča. S sklenitvijo arbitražnega dogovora se izključi pristojnost rednih sodišč.

Za arbitražo so torej značilni trije elementi:

1. da gre za nedržavno sodišče, sestavljeno iz ene ali več oseb (arbitrov);
2. da so tem osebam sprte stranke s sporazumom (dogovorom) zaupale izdajo meritorne odločbe;
3. da je odločba po svojih pravnih učinkih izenačena s pravnomočno sodbo rednih sodišč.

Arbitraža je zasebna institucija ekvivalentna sodišču. Tako kot državno sodišče prejema legitimnost iz družbene pogodbe, ki konstituira državo kot suverena, prav tako je za vzpostavitev arbitraže med sprtima strankama potreben konsenz o načinu reševanja spora.

Arbitražo od mediacije, pogajanja in ostalih manj uveljavljenih oblik izvensodnega reševanja sporov razločuje tudi dejstvo, da o končni odločitvi glede spora ne odločata vpleteni stranki s kompromisnim sporazumom, pač pa tretja, neodvisna stran (arbiter). Takšno odločitev lahko tretja stran sprejme izključno pod pogojem, da sta ji stranki v sporu z dogovorom podelili mandat.

Stranki se prostovoljno zavežeta, da bo odločitev arbitraže pravno zavezujoča in izvršljiva. Sprti stranki se seveda lahko sporazumeta, da odločitev arbitraže ne bo zavezujoča, vendar v takem primeru ne govorimo o pravi arbitraži, temveč o posvetovalni (expertise – arbitrage) (Schultz et al., 2001, str. 17).

Pravna podlaga za obstoj in delovanje arbitraž so predpisi (z določbami, katere vrste sporov lahko ali morajo reševati arbitraže), mednarodne konvencije, nadalje notranji akti posameznih institucij, v okviru katerih delujejo arbitraže in končno pravila, ki si jih za svoje delovanje postavijo arbitraže same.

¹⁸ Poskusni projekt internetnega ombudsmana, ki ga je sofinancirala Evropska unija, so začeli leta 2000 v Avstriji. Projekt organizira avstrijska potrošniška organizacija VKI. Omenjeni internetni ombudsman poleg reševanja potrošniških sporov skrbi tudi za informiranje tako potrošnikov kot podjetij o elektronskem poslovanju, skrbi za promocijo uporabniku prijazne komunikacijske infrastrukture ter analizira problematiko področja e-poslovanja (Možina, 2000, str. 342).

Temeljna določila o postopku pred arbitražo so v RS določena v Zakonu o pravnem postopku (2002), po katerem se spori lahko rešujejo pri stalnih ali ad hoc arbitražah. Zakon med drugim določa:

- arbitraže lahko rešujejo vse vrste gospodarskih sporov, razen tistih, za katere zakon določa izključno pristojnost sodišč;
- pisno obliko arbitražnega sporazuma;
- liho število arbitrov;
- pogoje, pod katerimi lahko stranki zahtevata razveljavitev arbitražnega dogovora,
- arbitražna odločba ima moč pravnomočne sodbe (možnost pritožbe je dana samo v primeru, da je to v pogodbi izrecno dogovorjeno);
- kdaj se lahko zahteva razveljavitev arbitražne odločbe (npr.: če ni bil sklenjen arbitražni dogovor ali ni bil veljaven; če je arbitraža prekoračila meje svoje naloge; če je bila glede sestave arbitraže ali glede odločanja kršena kakšna določba tega zakona ali arbitražnega dogovora...).

Poleg Zakona o pravnem postopku v Republiki Sloveniji veljajo tudi vse mednarodne konvencije, ki urejajo področje arbitraže (Newyorška konvencija o priznanju in izvršitvi tujih arbitražnih odločb, Evropske konvencije o mednarodni trgovinski arbitraži in Washingtonske konvencije) ter Zakon o mednarodnem zasebnem pravu, kjer je urejeno vprašanje priznanja in izvršitve tujih arbitražnih odločb.

Arbitražno reševanje sporov iz poslovnih razmerij ima v našem pravnem sistemu lahko dve obliki, in sicer lahko spore rešujejo **stalne (institucionalne) arbitraže** ali **priložnostne (ad hoc) arbitraže**. Razlika med stalnimi in ad hoc arbitražami je predvsem v tem, da stalne delujejo po vnaprej določenih pravilih, da so praviloma organizirane v okviru določenih institucij, da imajo stalno listo arbitrov, stroški postopka so znani vnaprej in da so odločbe stalnih arbitraž pravnomočne in izvršljive na podlagi določil Zakona o pravnem postopku, medtem ko pravnomočnost in izvršljivost odločb priložnostnih arbitraž ugotavlja sodišče.

V Sloveniji imamo tri institucionalne arbitraže: Stalna arbitraža pri Gospodarski Zbornici Slovenije, Arbitraža pri Zavarovalnici Triglav d.d. in Razsodišče pri Ljubljanski borzi vrednostnih papirjev d.d.

Pri Gospodarski zbornici Slovenije je Stalna arbitraža, ki je na podlagi navedenih določil Zakona o pravnem postopku in Zakona o Gospodarski zbornici Slovenije (Uradni list RS, št. 14/90) pristojna za reševanje sporov iz medsebojnih poslovnih odnosov, ki izhajajo iz pravic, s katerimi stranke prosto razpolagajo. Stalna arbitraža pri GZS rešuje domače spore in spore z mednarodnim elementom. Postopek pred Stalno arbitražo pri GZS je urejen v Pravilniku o postopku pred Stalno arbitražo pri Gospodarski zbornici Slovenije, ki je bil objavljen v Uradnem listu RS, št. 63/93 in št. 61/95. Po tem pravilniku se lahko stranke dogovorijo za pristojnost arbitraže tako, da oblikujejo ustrezno klavzulo v pogodbi, lahko pa se za tak način reševanja sporov dogovorijo tudi kasneje, ko sporno razmerje že nastane.

Posebnosti arbitražnega postopka so naslednje:

- postopek pred arbitražo je manj formalen od sodnega in v načelu odvisen od dogovora strank. Tudi Pravilnik o postopku pred Stalno arbitražo pri GZS omogoča, da se stranki glede posameznih vprašanj postopka dogovorita drugače, kot določa pravilnik, možen je dogovor o izbiri materialnega prava, o načinu reševanja spora (reševanje po načelih pravičnosti - ex aequo et bono), možna je izdaja odločbe brez obrazložitve itd.;
- stranke same izbirajo arbitre, ki odločajo o spornem primeru. Po Pravilniku o postopku pred Stalno arbitražo pri GZS velja načelo, da vsaka stranka imenuje enega arbitra, ta dva pa izbereta predsednika arbitražnega senata. Pri reševanju sporov manjše vrednosti pa se stranki lahko sporazumeta, da bo spor reševal sodnik posameznik. Arbitrer je lahko vsaka oseba, ki ima posebno znanje in izkušnje s pravnega, ekonomskega ali drugega ustreznega področja, mora pa biti in ostati neodvisen od strank v postopku. Arbitre lahko stranke imenujejo s stalne liste arbitrov, ki pa ni obvezna, prav tako ni ovir, da bi bila za arbitra imenovana tuja oseba;
- v arbitražnem postopku je odločba dokončna, kar pomeni, da zoper njo ni pritožbe. Zakon o pravnem postopku predvideva možnost pritožbe samo takrat, kadar je izrecno dogovorjena, sicer pa ta zakon predvideva samo možnost razveljavitve arbitražne odločbe zaradi bistvenih kršitev postopka ali ustave oz. javnega reda. V postopku pred Stalno arbitražo pri GZS možnost pritožbe ni predvidena, odločba arbitraže je dokončna in na podlagi Zakona o pravnem postopku arbitraža sama ugotavlja njeno pravnomočnost in izvršljivost. Zaradi tega so postopki pred arbitražo praviloma bistveno krajši kot pred sodišči;
- za razliko od postopka pred sodiščem razprave pred arbitražo niso javne;
- glede stroškov arbitražnega postopka velja načelo, da jih mora plačati stranka, ki v postopku ne uspe. Za razliko od sodnih postopkov se pred arbitražo ne plačujejo takse, pač pa je tožeča stranka dolžna založiti stroške postopka v višini, ki je določena v tarifi. Višina stroškov je odvisna od vrednosti spornega predmeta, oblikovanja arbitražnega senata in okoliščine, ali gre za domač ali mednarodni spor.

Čeprav se ODR oblike arbitraže po svoji temeljni funkciji ne razlikujejo od off-line oblik arbitražnega postopka, je potrebno opozoriti na nekatere pasti, ki se jih ponudniki ODR arbitraže morajo zavedati (Schultz et al., 2001, str. 19-22):

1. proceduralni postopek:

- zaradi reševanja spora na daljavo je posebno pozornost potrebno nameniti zagotavljanju ustreznih mehanizmov, ki sprtima strankama omogočajo kar se da celovito predstavitev spora;
- potrebno je zagotoviti ustrezna telekomunikacijska sredstva za predočenje dokaznega materiala;
- čeprav je namen ODR arbitraže hitra rešitev spora, mora biti strankam na voljo dovolj časa za predstavitev dejstev in svojih stališč.

2. zagotavljanje enakosti strank pred arbitražnim sodiščem:
 - zagotavljanje enakosti strank v ODR arbitražnem postopku je pomembna komponenta pogojev za zagotavljanje pravičnosti in poštenosti samega procesa ter odločitve, ki jo arbitraža sprejme;
 - v tem kontekstu mora ponudnik ODR arbitraže zagotavljati, da ne prihaja do *ex-parte* komuniciranja (med arbitrom in samo eno stranko), saj lahko vpliva na pristranskost odločitve.

3. zagotavljanje kompetentnih in neodvisnih arbitrov:
 - ponudnik ODR arbitraže mora za kredibilno izvajanje ODR arbitraže zagotoviti na področjih zakonodaje in potrošniških sporov podkovane strokovnjake, ki bodo na podlagi zbranih dokazov lahko pravilno odločali o sporu;
 - za posamezen spor mora zagotoviti arbitre, ki ne bodo v sporu imeli osebnih interesov in ki s strankami sodelujočimi v sporu nima stikov. Le z zagotovitvijo nevtralnosti tretje osebe, bo sprtim strankam zagotovljena poštenost arbitražnega postopka.

Arbitraža kot metoda reševanja potrošniških sporov pri elektronskem poslovanju je posebej primerna za reševanje tovrstne problematike z mednarodnim elementom, saj ni vezana na različne nacionalne zakonodaje.

3.4. DRUGI (ON-LINE) MEHANIZMI NA DALJAVO ZA IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV PRI ELEKTRONSKEM POSLOVANJU

ODR institucije ponujajo poleg osnovnih mehanizmov (pogajanja, mediacija in arbitraža) za reševanje potrošniških sporov pri elektronskem poslovanju vrsto dodatnih storitev, ki naj bi povečale pravno zaščito potrošnikov in tako okrepile zaupanje v e-poslovanje.

Med te storitve sodijo (Schultz et al., 2001, str. 30-33):

- **pravna pomoč (legal assistance)**; na spletnih straneh ODR ponudnikov so objavljena pogosto zastavljena vprašanja (FAQ) o varstvu potrošnikov pri elektronskem poslovanju. Nekateri ponudniki ODR storitev imajo utečeno tudi svetovalno službo;
- **svetovanje pri izbiri najustreznejše oblike izvensodne poravnave (expert evaluation)**; gre za storitev, s pomočjo katere oškodovana stranka, ki namerava sprožiti postopek izvensodne poravnave, prikaže problem strokovnjaku z namenom, da le-ta po preučitvi dejstev predlaga najprimernejšo obliko izvensodne poravnave. Če je pri tem pripravljena sodelovati tudi tožena stran, lahko že na tej ravni pride do poravnave;
- **priporočilo (recommendation)**; je instrument, ki se ga poslužujejo nekateri ponudniki ODR storitev v primeru, da postopek mediacije med sprtima strankama ne prinese rešitve spora. V takem primeru institucija predlaga rešitev, ki pa za stranki ni zavezujoča, razen če tega že prej ne skleneta z dogovorom;

- **pomoč pri pritožbah (complaint assistance)**; pojavlja se predvsem pri shemah znakov zaupanja, kjer morajo podjetja članice sheme svojo spletno stran opremiti z obrazcem za enostavno pošiljanje potrošnikovih pritožb. Če odgovor podjetja ni zadovoljiv, lahko ODR institucija zahteva izvensodno poravnavo;
- **pomoč pri formuliranju dogovora (assistance in drafting dispute resolution clauses)**; nekatere institucije posredujejo strankam standardizirane obrazce za sklenitev dogovora po uspešnem pogajanju, mediaciji ali arbitraži;
- **objava pritožb (the publication of complaints)**; je orodje, ki se ga najpogosteje poslužujejo sheme znakov zaupanja. Gre za spodbujanje strank, da javno izrazijo mnenje o kakovosti storitev posameznih članov sheme znaka zaupanja;
- **spletne strani kot portali ponudnikov ODR storitev**; nekaj ponudnikov ODR storitev je svoje spletne strani zasnovalo kot bogat vir z literaturo o izvensodnih poravnava in s povezavami do drugih ODR ponudnikov.

4. VLOGA IN POMEN ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJSKIH SREDSTEV ZA KAKOVOST IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV NA DALJAVO

Učinkovito izvensodno reševanje potrošniških sporov z ODR mehanizmi zahteva optimalno komunikacijo med vpletenimi stranmi. Neprimerna ali nezadostna komunikacija lahko po drugi strani še poveča nezaupanje med sprtimi stranmi, ali celo vpliva na kakovost sprejetih odločitev.

Ena izmed značilnosti svetovnega spleta je hitrost. Hitrost je tudi prednost ODR mehanizmov za reševanje potrošniških sporov v primerjavi s pravnimi postopki na sodišču.

4.1. KOMUNIKACIJSKA SREDSTVA PRI ODR POGAJANJIH IN MEDIACIJI

Najmanjša stopnja komuniciranja pri ODR oblikah reševanja potrošniških sporov je potrebna pri avtomatizirani obliki pogajanj, kjer sprti stranki Medsebojno komunicirata zgolj posredno – brez uporabe osebnih sporočil.

Toda že pri ODR pogajanjih z asistenco, zlasti pa pri mediaciji, je za učinkovito rešitev spora potrebna intenzivnejša komunikacija med strankami. Z uporabo ustreznih komunikacijskih orodij stranki lahko natančno izrazita svoja pričakovanja in zahteve, prav tako pa tudi mediator lahko ustvari pozitivnejšo atmosfero ter vzpostavi minimalno zaupanje med strankami, potrebno za rešitev spora.

Ker pri elektronskem komuniciranju na daljavo ni mogoče spremljati govornice telesa in drugih čustvenih odzivov, ki pri vsakdanji komunikaciji pogosto igrajo odločilno vlogo, morajo ponudniki ODR storitev najti ustrezne nadomestne oblike komunikacije kot so videokonference, telekonference ali vsaj klepetalnice v realnem času.

Če podrobneje analiziramo komunikacijo pri ODR pogajanjih z asistenco in pri mediaciji vidimo, da skoraj vsi ponudniki ODR storitev pri pogajanjih uporabljajo komuniciranje preko elektronske pošte, medtem ko se ODR mediacija glede uporabe komunikacijskih sredstev deli v tri skupine:

- procesi, ki omogočajo samo ENOSTRANSKE RAZGOVORE Z MEDIATORJEM PREKO ELEKTRONSKE POŠTE: stranka pošlje elektronsko pismo mediatorju, ta ga s svojim komentarjem odpošlje drugi stranki, in *vice versa*. Seveda tudi takšne oblike ODR mediacije ne prepovedujejo neposredne komunikacije med sprtima strankama, če to želita;
- procesi, s SISTEMOM TRIPARTITNIH RAZPRAV: sprti stranki in mediator bodisi pustijo svoja sporočila v virtualni sobi za diskusije, bodisi skupaj razpravljajo v spletni klepetalnici (v realnem času);
- PROGRAMI, KI OMOGOČAJO TAKO ZASEBNE KOT JAVNE RAZPRAVE, v katere se smejo vključiti tudi strokovnjaki in priče. Tudi takšna oblika ODR mediacije predvideva uporabo komuniciranja v realnem času (Schultz et al., 2001, str. 34-36).

4.2. KOMUNIKACIJSKA SREDSTVA PRI ODR ARBITRAŽI

Na kakovost odločitve, ki jo sprejme arbitražno telo, odločilno vplivajo dokazi in dobra argumentacija.

Da bi zagotovili čim boljše pogoje postopka ODR arbitraže, ponudniki zagotavljajo različna komunikacijska sredstva (Schultz et al., 2001, str. 37):

- komuniciranje s pomočjo elektronske pošte omogočajo skoraj vsi: pri redkih ponudnikih poteka celoten proces ODR arbitraže izključno s pomočjo elektronske pošte;
- spletne klepetalnice in videokonference v realnem času;
- pogosta je tudi uporaba telefonskih razgovorov;
- uporaba faksa je pri ODR arbitražah redka.

4.3. ZAUPNOST PODATKOV IN JAVNO OBJAVLJANJE REZULTATOV ODR PROCESOV

Številne raziskave potrjujejo, da so ODR procesi, kjer ponudnik zagotavlja zaupnost podatkov, bolj učinkoviti kot tisti, kjer je predvidena javna objava rezultatov. Po drugi strani pa se zdi, da je javno objavljane rezultatov izvensodnih poravnjav nujno za krepitev zaupanja v principe delovanja ODR.

Pri iskanju rešitve omenjene dileme, so se v praksi izoblikovali različni pristopi (Schultz et al., 2001, str. 42-43):

a) pri ODR avtomatiziranih pogajanjih:

- zahteva, ki jo postavi oškodovana stranka, ni vidna niti toženi stranki niti javnosti. Prav tako je ponudba za pomiritev spora tožene stranke vidna samo njej;
- rezultat pogajanja, ki ga generira spletna aplikacija, vidita samo v spor vpleteni stranki (ponudniki ODR avtomatiziranih pogajanj večinoma zagotavljajo popolno tajnost podatkov, ki jih agregatno uporabijo kvečjemu za statistične obdelave, le redki pa si pridržujejo pravico do kasnejše javne objave rezultatov).

b) pri ODR pogajanjih z asistenco:

- večina ponudnikov ODR pogajanj z asistenco zagotavlja zaupnost vseh podatkov zbranih med procesom pogajanja;
- nekateri ponudniki objavljajo pogajanja, pri katerih ni prišlo do sklenitve sporazuma med sprtima stranema ali če to predvideva shema znaka zaupanja, katere član je toženo podjetje.

c) pri ODR mediaciji:

- zaupnost podatkov o procesu je posebej izpostavljena pri mediaciji, saj le-ta zagotavlja ustrezno zaupanje za odkrito komunikacijo med strankama;
- ponudniki ODR mediacij celo zagotavljajo, da mediator ne sme biti klican na sodišče kot priča v primeru, da bi spor dobil sodni epilog.

d) pri ODR arbitraži:

- tudi pri procesu ODR arbitraže večina ponudnikov zagotavlja zaupnost podatkov in sicer na več ravneh:
 - zaupni so podatki, ki jih v postopku arbitraže razkrijeta stranki;
 - če začneta stranki nov postopek pred drugim arbitražnim organom, ponudnik letemu ne sme razkriti podatkov, ki sta jih pri prvi ODR arbitraži predstavili stranki;
 - končna odločitev arbitraže glede spora ostane zaupna, razen pri nekaterih ODR ponudnikih, ki z objavo rezultatov želijo povečati zaupanje v institut ODR arbitraže, vendar pa pri tem ne razkrijejo identitete vpletenih strank;
 - stranki v sporu se morata navadno odreči pravici, da bi javno objavili dejstvo ODR arbitražnega reševanja spora.

5. VARNOSTNI MEHANIZMI ZA ZAŠČITO PODATKOV PRI ODR STORITVAH

V zgodnji fazi razvoja ODR storitev je bila glavna pozornost usmerjena v razvoj funkcionalne koristnosti storitev, medtem ko se zaščiti podatkov ni posvečalo večje pozornosti. Sama narava ODR storitev zahteva varnost in zaupnost podatkov, zato so varnostni mehanizmi čedalje pomembnejši (Schultz et al., 2001, str. 44-50).

Varovanje podatkov pred vdorom tretje, nepooblaščne osebe pri ODR storitvah delimo na dve področji, ki zahtevata različne varnostne sisteme:

- zaščita podatkov pri njihovem prenosu (protecting the confidentiality of message);
- zaščita podatkov pri njihovem shranjevanju (skladiščenju) (protecting the integrity of message).

a) zaščita elektronske pošte

Stranke v ODR procesih se pogosto poslužujejo komuniciranja s pomočjo elektronske pošte. Navadno elektronsko pismo ne zagotavlja zaupnosti in integritete informacij, zato so se razvili številni sistemi zaščite. Med njimi sta trenutno najbolj uveljavljena in za potrebe ODR komuniciranja primerna (Schultz et al., 2001, str. 46-47):

- protokol S/MIME (Secure Multipurpose Internet Mail Exchange), ki poleg zaupnosti in integritete sporočila zagotavlja tudi avtentičnost izvora, prav tako pa pošiljatelja obvesti o sprejemu elektronskega pisma pri naslovniku;
- elektronski podpis; gre za obliko kriptografskega instrumenta, ki ga podpirajo overovitelji (certification authorities – CA) in jamčijo za identiteto uporabnika in njegovega javnega ključa. Naslovnik z njegovo pomočjo preveri izvor in integriteto sporočila. Uporabnik lahko na elektronsko pismo s pomočjo e-podpisa odtisne tudi datum ali »vodno znamenje,« s čemer je nedvoumen čas nastanka pisma.

b) zaščita komuniciranja preko spletnih strani in drugih internetnih aplikacij

Posebni varovalni mehanizmi so potrebni pri pošiljanju informacij preko obrazcev drugih orodij, integriranih na spletnih straneh. Danes splošno sprejeti spletni protokol za izmenjavo podatkov med uporabnikom in spletnim strežnikom je *Hypertext Transfer Protocol* (HTTP). Njegova pomanjkljivost je majhna stopnja varnosti podatkov med prenosom pred nepooblaščenimi tretjimi osebami.

Za zaščito integritete in zaupnosti podatkov med prenosom so se razvile različne metode. Zelo razširjena je uporaba enkripcije (kodiranja) podatkov s pomočjo uporabe protokola *Secure Sockets Layers* (SSL). Protokol SSL podpirajo vsi najpogosteje uporabljeni spletni brskalniki, med njimi tudi Microsoftov Internet Explorer in Netscapov Navigator. Spletna stran je zaščiten s pomočjo SSL protokola, če je URL naslov zapisan s »HTTPS« in se na dnu brskalnikovega okna izriše poseben simbol v obliki rumenega ključa.

Za izmenjavo podatkov med uporabnikom in spletnim strežnikom se vse pogosteje namesto protokola HTTP uporabljajo tudi t.i. Java Applets (gre za programčke, napisane v programskem jeziku JAVA skript in zagotavljajo varno komunikacijo) ter omogočajo visoko stopnjo zaščite podatkov med prenosom.

c) upravljanje in varovanje podatkov na spletnih strežnikih

Varovanje podatkov na spletnih strežnikih se nanaša na preprečevanje nepooblaščenih dostopov do podatkov (vdori), na zaščito pred virusi ter na preprečevanje »sesutja« trdih diskov kot osnovnih nosilcev podatkov.

Ponudniki ODR storitev morajo poskrbeti za:

- zaščito celotnega sistema skladiščenja podatkov (strežnik v strojnem smislu, baze podatkov v programskem smislu);
- zaščito vsakega posameznega primera ODR spora, z vsemi nanj vezanimi podatki.

Kot ustrezna zaščita pred virusi in nepooblaščenimi vdori v strežniški sistem ODR ponudnikov so primerni požarni zidovi, zaradi nevarnosti izgube podatkov pa je potrebno redno izdelovati varnostne kopije (bakcup).

Ker so informacije v elektronski obliki izpostavljene številnim zlorabam, morajo ponudniki ODR storitev v svoje sisteme integrirati ustrezne varnostne rešitve, vendar se je treba zavedati, da uporaba zapletenih varnostnih mehanizmov pomeni večje stroške vzdrževanja in kompleksnejšo arhitekturo spletnih strani, zaradi česar postajajo spletne aplikacije do uporabnikov manj prijazne. ODR ponudniki bi zato morali razvijati različne stopnje zaščite podatkov, ki bi bile v sorazmerju z velikostjo spora (Schultz et al., 2001, str. 50).

5.1. DRUGE TEHNIČNE ZAHTEVE SPLETNIH STRANI ZA (ON-LINE) REŠEVANJE SPOROV NA DALJAVO

Poleg upoštevanja varnostnih standardov za varovanje podatkov in zagotavljanje zaupnosti pri ODR procesih, tehnično učinkovitost ODR sistemov zagotavljajo tudi naslednje tehnike:

a) optimizacija grafičnega vmesnika

Cilj ponudnikov ODR storitev je dostopnost storitev čim širšemu krogu potencialnih uporabnikov, zato vgrajene tehnologije spletne strani ne smejo biti prezahtevne.

Grafični vmesnik (user interface) naj bi bil zgrajen tako, da uporabniku ODR storitev zagotavlja čimbolj enostavno sledenje procesu. Sistem naj bi tudi zagotavljal ustrezno prilagajanje izpisa na spletni strani potrebam posameznega uporabnika ODR storitve. Pri samem procesu reševanja spora je primerno, da se vsebina spletne strani obnavlja v realnem času. To omogoča nova tehnologija spletnih strani, ki temelji na jeziku XML (Extended markup language)¹⁹. Prilagajanje

¹⁹ Razlika med XML in Html. HTML je statični skriptni jezik za spletne strani, kar v praksi pomeni, da je prikazana vsebina na uporabnikovi strani (user interface) takšna, kot jo definira programer oz. skrbnik spletne strani (web master). Novejši pristopi pri arhitekturi spletnih strani pa so usmerjeni k zagotavljanju dinamičnih vsebinskih modulov, kar nam omogoča novi skriptni jezik XML. Prednost dinamičnega spreminjanja prikazane vsebine na spletni strani s pridom izkoriščajo ODR sheme, saj je za reševanje sporov v realnem času nujno potrebno osveževanje prikazane vsebine, ki se zgodi v tistem trenutku, ko uporabnika v medsebojni komunikacijski prostor pošljeta sporočilo.

izpisa na spletni strani točno določenemu uporabniku omogočajo t.i. profili uporabnikov (user profiles), ki jih sistem zgradi ob prvi prijavi uporabnika v sistem. Profil uporabnika, čigar uporabo posameznik nadzoruje z identifikacijskim imenom in geslom za dostop, omogoča posameznemu uporabniku prikazovanje tistih vsebin na spletni strani, ki jih je glede na svoje potrebe poprej določil. Slabost takšne fleksibilnosti sistema je nevarnost zbiranja in skladiščenja informacij o posameznem uporabniku, ki so lahko zlorabljene.

b) standardizacija ODR storitev

ODR sistemi s svojimi storitvami pokrivajo izjemno široko področje elektronskega poslovanja kjer se pojavljajo najrazličnejše pravne osebe in potrošniki iz različnih držav, zato se v vedno več pozornosti posveča standardizaciji in poenotenju teh sistemov.

Čeprav na tem področju še ni bilo sprejetih konkretnih mednarodnih konvencij, je največ govora o (Schultz et al., 2001, str. 52):

- poenotenju informacij, ki naj bi jih stranki v sporu posredovali ODR ponudniku;
- obliki prezentacije teh informacij tekom ODR procesa;
- komunikacijskih protokolih;
- varnostnih sistemih.

6. FINANCIRANJE DELOVANJA ODR SHEM

Reševanje sporov, nastalih pri elektronskem poslovanju s pomočjo on-line izvensodnih oblik, je za stranke cenejše in hitreje kot iskanje pravice na sodišču, ker deluje brez fizičnega stika sprtih strank (dolge razdalje, sestanki ipd), je cenejše tudi od »off-line« oblik izvensodnega reševanja sporov. Pri tem ne gre prezreti nevarnosti, ki pretijo na neodvisnost in nevtralnost delovanja ODR shem, ki je za uspešno reševanje sporov ključnega pomena. K zagotavljanju neodvisnosti in nepristranskosti njenega delovanja pripomore ustrezen sistem financiranja, ki sheme ODR ne postavlja v odvisen položaj od tistih subjektov, ki so potencialne stranke v sporih, s katerimi se ukvarja ta shema.

Glede zagotavljanja finančnih virov za uspešno delovanje sheme ODR, so se v svetu uveljavili trije modeli (Schultz et al., 2001, str. 74-75):

- a) stroške izvensodnega reševanja spora na daljavo plačata obe v spor vpleteni strani (vsaka stran nosi polovico stroškov). Glavna pomanjkljivost večine ODR ponudnikov, ki svoje delovanje financirajo na tak način je, da pri izvensodnih procesih ne ločujejo sporov med podjetji (B2B) od sporov, ki so nastali med podjetjem in potrošnikom (B2C). Pri sporih med podjetji navadno gre za precej višje zahtevke kot pri potrošniških sporih, zaradi česar so stroški postopka glede na zahtevano odškodnino proporcionalno nižji. Takšna oblika financiranja ODR shem je potemtakem primerna za izvensodno reševanje medpodjetniških sporov (B2B), nikakor pa ni sprejemljiva za potrošniške spore (B2C);

- b) stroške ODR procesa nosi pravna oseba bodisi z neposrednim plačevanjem stroškov vsakokratnega reševanja spora, bodisi v obliki članarin oz. pristopnih dajatev.

Ta model financiranja je najpogostejši tam, kjer je ODR storitev vključena v shemo znaka zaupanja. Takšna oblika financiranja bistveno izboljšuje možnosti potrošnikov za sprožitev izvensodnega spora na daljavo takrat, ko je s storitvijo spletnega trgovca nezadovoljen (oškodovan), čeprav gre za – s stroški procesa primerljivo – za sorazmerno majhne odškodninske zahteve. Ker je pri enostranski obliki financiranja ODR storitev nevarnost pristranskosti odločitev v korist plačnika večja kot tam, kjer stroške nosita obe sprti strni, morajo biti proceduralna pravila postopkov reševanja sporov še natančneje definirana. Pomembna je tudi transparentna izbira neodvisnih posrednikov (mediatorjev, arbitrov idr.), izključeno pa ni niti nadzorovanje delovanja ODR sheme s strani tretje neodvisne stranke;

- c) delovanje ODR sheme finančno vzdržuje tretja neodvisna stran, ki je lahko univerza, določena vladna ali nevladna organizacija (na primer potrošniška organizacija). Storitve takšne sheme ODR so zato za uporabnike brezplačne. Takšna oblika financiranja, ki je med danes delujočimi ODR ponudniki v svetu redka (Schultz et al., 2001, str. 76), zagotavlja najvišjo stopnjo neodvisnosti in nevtralnosti delovanja sheme.

6.1. PRIPOROČILA GLEDE UPRAVLJANJA SHEM ODR STORITEV

Obsežna raziskava, ki so jo o ODR storitvah opravili na švicarski univerzi v Ženevi, je pokazala, da so ODR institucije ustanovile ali jih upravljajo naslednje skupine institucij (Schultz et al., 2001, str. 76-77):

- večino ODR ponudnikov so ustanovile in jih tudi upravljajo profitne ustanove, bodisi se same ukvarjajo z dobičkonosno dejavnostjo bodisi so del sheme znaka zaupanja in svoje storitve financirajo z obveznimi članarinami svojih članov;
- nekatere ODR ponudnike so ustanovile ADR organizacije;
- nekaj ODR institucij so ustanovile različne univerze;
- samo eno institucijo, ki ponuja ODR storitve, je ustanovila ena izmed potrošniških organizacij;
- eno ODR institucijo upravlja nevladna organizacija;
- dva ODR ponudnika sta bila ustanovljena s strani države.

Svetovna potrošniška organizacija Consumers International je med ponudniki ODR storitev opravila neodvisno ocenjevanje elektronskega reševanja sporov na daljavo. Pri tem je upoštevala priporočila Evropske komisije, priporočila Trans-Atlantic Consumer Dialogue's (TACD) o ODR ter priporočila Global Business Dialogue o ADR in e-zaupanju²⁰.

²⁰ Raziskavo so opravili leta 2000 med 30 shemami elektronskega reševanja sporov (ODR). Pri tem so analizirali 36 različnih storitev, ki so jih opravljala večinoma zasebna podjetja, ki so storitve uporabnikom zaračunavala. Najpogostejša načina razreševanja sporov sta bili on-line mediacija in arbitražna.

Najpomembnejši izsledki raziskave so naslednji (Kutin et al., 2001, str. 71-72):

- nobena ODR shema ne izpolnjuje v celoti kriterijev za učinkovito reševanje sporov na globalnem trgu;
- samo nekateri ODR ponudniki v resnici pomagajo potrošnikom pri reševanju sporov z nekooperativnimi trgovci in celo ti ponujajo le omejeno pomoč;
- večina ODR shem je na voljo le angleško govorečim uporabnikom;
- podjetja imajo na voljo precej bolj široko paleto storitev kot potrošniki;
- večina ODR storitev je neproporcionalno dragih v primerjavi s tipično maloprodajno transakcijo;
- samo nekaj ODR ponudnikov daje zadostno zagotovilo o njihovi nepristranskosti;
- večina ODR shem pomanjkljivo informira o strukturi upravljanja sheme;
- večina ODR shem pomanjkljivo informira o rezultatih uspešnosti njihovega sistema.

Iz rezultatov raziskave je jasno, da potrošniki zaenkrat še ne morejo zaupati ODR shemam kot ustreznemu načinu reševanja sporov v pogojih elektronskega poslovanja. Potrošniška organizacija Consumers International je zato oblikovala priporočila, ki naj bi pripomogla k pospeševanju oblikovanja mednarodnih standardov za učinkovito reševanje sporov na daljavo (Kutin et al., 2001, str. 72-73):

1. organizacija Consumers International opozarja, da reševanje sporov med potrošnikom in podjetjem (B2C) zahteva od izvajalcev ODR storitev drugačne prijeme kot reševanje sporov med podjetji (B2B). Možnost nadzora in dostopnost do informacij sta za potrošnika zelo pomembni, saj je po drugi strani pri potrošnikih poznavanje zakonov o varstvu potrošnikov dokaj skromno. Zaradi informiranja potrošnikov v smislu ozaveščanja o odgovornostih podjetij in ponudnika ODR storitev naj bi bila javna objava rezultatov sporov pomembnejša kot zaupnost podatkov;
2. izvajalci ODR storitev bi morali svoje storitve jasno ločiti na tiste, ki se ukvarjajo s spori večjih vrednosti, do katerih prihaja pri poslovanju med podjetji, in na storitve za reševanje sporov manjših vrednosti;
3. da bi posamezen ponudnik ODR storitev svojim strankam kar najbolj celovito omogočal reševanje sporov, Consumers International predlaga, da izvajalci ODR shem v svoje metode reševanja sporov vključijo čim širšo paleto storitev (arbitražo, pogajanja, mediacijo idr.), saj le tako omogočajo za rešitev specifičnega spora izbiro najustreznejše poti. Tistim ODR shemam, ki strankam iz objektivnih razlogov le-tega tudi v prihodnje ne bodo mogle zagotavljati, potrošniška organizacija predlaga, da se združijo s shemo, ki ponuja drugačne rešitve;
4. zaradi izboljšanja zaupanja potrošnikov in v izogib pristranskim odločitvam v korist podjetja, ki plačuje, bi se izvajalci sheme ODR morali povezati s shemo znaka zaupanja, ki

potrošnikom zagotavlja odškodnino tudi v primeru, da se podjetje ni pripravljeno ravnati po odločbi ODR;

5. izvajalci sheme ODR bi si morali zagotoviti disperzno financiranje delovanja, saj tako zagotavljajo manjšo odvisnost od posamezne skupine strank in s tem manjšo nevarnost pristranskega odločanja v sporih. Še posebej natančno definirane morajo biti storitve in postopki v primerih, da večino sredstev prispevajo podjetja;
6. zaradi globalizacijskih trendov, ki ne poznajo jezikovnih in kulturnih meja, morajo ponudniki ODR storitev najti ustrezne mehanizme, s pomočjo katerih bodo zagotavljali učinkovito reševanje sporov med jezikovno nekompatibilnimi strankami.

7. STANJE V SLOVENIJI

Slovenske elektronske trgovine so glede na razmah tovrstnih trgovin v Evropski uniji, zlasti pa v ZDA dokaj maloštevilne. Po raziskavi, ki jo je opravilo podjetje Eon (Čeh, 2001, str. 17), slovenska podjetja postavljajo spletne trgovine predvsem zaradi prestiža, veliko spletnih trgovin pa služi zgolj v promocijske namene, saj nakupovanja ne omogočajo. Po mednarodnih standardih posluje le peščica trgovin, zaradi strahov pred zlorabami osebnih podatkov in kreditnih kartic, je večina nakupov plačanih ob dostavi.

Da bi pospešili elektronsko poslovanje v Sloveniji, se je v aprilu leta 2001 združila skupina e-ponudnikov z namenom, da oblikuje kriterije dobre e-trgovine. Glavni nalogi, ki so si ju zadali, sta povečevanje potrošnikovega zaupanja in varnosti, kar naj bi posledično vplivalo na zaupanje v e- poslovanje.

Kriteriji, ki so jih izoblikovali, posnemajo tovrstne izkušnje iz tujine, dodatno pozornost pa so namenili zagotavljanju ustrezne varnosti, pri čemer omenjajo standard SSL in obvezno politiko zasebnosti podatkov. Ponudnike, ki ne bi izpolnjevali zahtevanih kriterijev, bi označili kot tvegane za potrošnika (Kutin et al., 2001, str. 91).

Po vzpostavitvi kriterijev dobrega e-poslovanja, naj bi postavili nevtralno spletno stran, kjer bi bili naštetih kriteriji, prav tako pa bi na tej strani bilo potrošnikom omogočeno, da sami ocenijo, ali je obiskana spletna trgovina vredna zaupanja ali ne. Posamezne spletne trgovine bi na svoji strani imele hiperpovezavo do omenjene nevtralne strani, kar bi obiskovalcem omogočalo neposredno izobraževanje o pravicah, ki jim jih mora spletni ponudnik omogočati.

Čeprav omenjena iniciativa zelo natančno definira kriterije dobre spletne trgovine, med katerimi pomembno mesto zavzemajo neposredni ukrepi za zaščito potrošnikovih pravic, kot so možnost izbiranja različnih načinov plačevanja, možnost izbiranja različnih načinov dostave, garancije, zaščita osebnih podatkov pred tretjo, nepooblaščen osebo in telefonske številke za pomoč kupcem, ker pa Slovenija še nima vzpostavljenega sistema izvensodnega reševanja sporov,

iniciativa nikjer ne omenja možnosti tovrstnega reševanja sporov na daljavo. To dejstvo pa nenazadnje zmanjšuje konkurenčnost slovenskih spletnih trgovin, ki gojijo ambicije po vključevanju na globalno tržišče.

Elektronsko trgovanje je dokaj nov in še vedno nezadostno pravno reguliran način poslovanja, zato se morajo v urejanje tega področja aktivno vključiti tudi vladne institucije. Varnost elektronskega trgovanja je v pogojih, kjer podjetja s tovrstnim poslovanjem želijo zmanjšati lastne stroške, pa tega ne regulira ustrezna zakonodaja, vprašljiva.

Pri krepitvi varnosti elektronskega trgovanja in vzpostavljanju zaupanja potrošnikov Slovenija potrebuje mehanizme izvensodnega reševanja sporov; in to tako off-line oblike kot tudi ODR sheme.

Slovenska nacionalna potrošniška organizacija (ZPS), ki že več let pripravlja različne projekte in študije na področju izvensodnega reševanja sporov, je mnenja, da bi bilo kratkoročno najprimerneje, če bi izvensodna telesa nastala na prostovoljni osnovi znotraj podjetniških združenj. Združenja naj bi sklenila dogovor, na kakšen način bodo reševali spore. V dogovoru naj bi se določil organ in postopek razreševanja. Naloga države pa bi bila spodbuditi te dogovore in podjetniškim združenjem predstaviti pozitivne lastnosti, ki jih tovrstno reševanje sporov prinaša. Prednosti so predvsem: večje zaupanje potrošnikov in posledično večja konkurenčna sposobnost glede na tiste, ki takšnih teles nimajo (Kutin et al., 2001, str. 99).

Pri vzpostavljanju on-line izvensodnih oblik reševanja sporov bi Slovenija morala upoštevati minimalne kriterije, ki jih predlagajo priporočila Evropske Unije, saj so le-ta temelj dobrih poslovnih navad na globalnem evropskem tržišču.

Enega najpomembnejših dogovorov glede elektronskega poslovanja sta leta 2001 sklenili Evropska potrošniška organizacija BEUC in Evropsko združenje delodajalcev UNICE. Plod njunega sodelovanja je znak zaupanja ali »e-confidence«, ki bi v prihodnje moral postati osnova tudi za oblikovanje kodeksa obnašanja za e-poslovanje in znaka zaupanja e-poslovanja v Sloveniji (Kutin et al., 2001, str. 100).

SKLEP

Pojav in široka uporaba interneta v zadnjih letih močno spreminja strukturo poslovanja. Največje spremembe so mogoče opazne ravno na področju mednarodne trgovine, v katero se vse bolj dejavno vključujejo tudi fizične osebe – potrošniki. Število potrošniških pogodb z mednarodnim elementom se močno povečuje, kar utemeljuje potrebo po učinkovitem varstvu potrošnikov.

Globalno elektronsko poslovanje, kot ga omogoča internet, predstavlja izziv tudi mehanizmom za reševanje sporov, ki ob takšnem poslovanju potencialno nastanejo.

Ustrezno razviti mehanizmi varovanja pravic posameznih subjektov zagotavljajo namreč tisto varnost, ki je potrebna za krepitev razvoja elektronskega poslovanja.

Splošna dostopnost do mehanizmov za izvensodno reševanje sporov na daljavo in enostavnost postopkov sta glavni prednosti ODR shem kot načinov reševanja sporov, ki nastanejo v pogojih elektronskega poslovanja. Ker elektronsko poslovanje ne pozna meja, se z uporabo ODR mehanizmov pri reševanju konkretnih sporov na eni strani izognemo sodni poti, ki se takrat, ko sprti strani prihajata iz različnih pravnih sistemov (držav), srečuje s številnimi zapleti, kot je izbira ustreznega materialnega prava, določanje kompetenc sodišča ipd. Potrošniške spore z mednarodno konotacijo sicer urejajo številni mednarodni sporazumi in priporočila, med njimi še posebej Rimska konvencija, vendar je le majhna verjetnost, da bi se potrošniki z majhnimi odškodninskimi zahtevki odločali za iskanje pravice preko dragih sodnih poti.

Primernejši način je gotovo on-line izvensodna oblika poravnave, zlasti pogajanja, arbitraža in mediacija. Kot smo ugotovili, je taka oblika reševanja sporov hitra, cenejša in dostopnejša kot sodna pot. S pomočjo hitrih komunikacijskih kanalov preko interneta je tak proces na zadovoljstvo oškodovancev zaključen v relativno kratkem času.

Ker so ODR sheme on-line oblika izvensodnih poravnav, niso podrejene včasih nejasni, celo za hitro se spreminjajoče okolje elektronskega poslovanja neprimerni zakonodaji, ampak reševanje spora temelji na medsebojnem dogovarjanju vanj vpletenih strani.

Pri razvoju in načrtovanju ODR shem kot alternativne možnosti reševanja sporov je potrebno upoštevati specifikko reševanja sporov na daljavo. Ker sprti stranki nimata možnosti fizičnega stika, ki na neformalni ravni lahko pripomore k vzpostavitvi za reševanje spora potrebnega zaupanja, je potrebno razviti takšne modele ODR, ki bodo v komunikacijskem smislu optimalno izkoristili sodobne tehnične možnosti in tako "zbližali" sprti strani. To je še posebej pomembno pri potrošniških sporih (B2C), kjer se stranki navadno ne poznata. Pri medpodjetniških sporih (B2B) ustvarjanje zaupanja pogosto olajša dejstvo, da podjetji dolgoročno sodelujeta in ne v smislu dobrih poslovnih odnosov hitra (izvensodna) rešitev spora dobrodošla.

Za zagotavljanje in utrjevanje legitimnosti in legalnosti ODR mehanizmov je ključnega pomena varnost in zaupnost podatkov. Uporabniki mehanizmov morajo biti informirani o namenu zbiranja osebnih podatkov in varovanju le-teh.

V Sloveniji mehanizmov on-line izvensodnega reševanja sporov še nimamo vzpostavljenih. Večje zaupanje potrošnikov v elektronsko poslovanje, ki ga prinašajo posredno tudi ODR mehanizmi, pomeni večanje konkurenčne sposobnosti gospodarstva.

Razvoj ODR shem v Sloveniji je zato gotovo v interesu podjetij, kar so že pokazala tudi z že prej navedeno iniciativo. Za uveljavitev ODR shem pri nas si na drugi strani prizadeva tudi potrošniška organizacija, ne smemo pa pozabiti niti na vlogo države, ki bi predvsem v zakonodajnem smislu in v smislu aktivnega vzpodbujanja razvoja on-line izvensodnih oblik reševanja sporov morala še aktivneje slediti smernicam mednarodnih priporočil.

LITERATURA

1. Čeh Julija: Connecting and Problems of internet consumers. Ljubljana : Eon d.o.o., 2001. 34 str.
2. Eržen Samo: Prednosti E-poslovanja med podjetji. Nova Gorica : Spin d.o.o. [URL: <http://www.spin.si/www/razno/arhiv/eobcina/prednostieposlovanja.htm>], 20.10.2003.
3. Feri Robert: Elektronsko poslovanje. Slovenska računalniška e-revija. [URL: <http://spid.ponudba.com/hardware/s&p/eposlov/index.html#Uvod>], 4.11.1999.
4. Galič Aleš: Procesni vidiki prava varstva potrošnikov. Podjetje in delo, Ljubljana, 2000, 3/4, str. 550-562.
5. Hill Richard: Overview of Dispute Resolution. [URL: <http://www.batnet.com/oikoumene/arbover.html>], 20.9.2003.
6. Jerman-Blažič Borka: Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana : GV založba, 2001. 206 str.
7. Jerman-Blažič Borka: Izbrana poglavja računalniških komunikacij in elektronsko poslovanje. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2000. 121 str.
8. Kutin Breda et al.: Izvensodno reševanje potrošniških sporov na področju e-poslovanja. Ljubljana : Mednarodni institut za potrošniške raziskave, 2001. 104 str.
9. McKeown Patrick G.: Information Technology and the Networked Economy. Fort Worth : Harcourt College Publishers, 2001. 354 str.
10. Možina Damjan: Internet in varstvo potrošnikov v mednarodnem zasebnem pravu. Pravnik, Ljubljana, 55(2000), 4/5, str. 321-345.
11. Pavliha Marko, Jerman-Blažič Borka: Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEEP). Ljubljana : GV založba, 2002. 222 str.
12. Pepelnjak Ivan, Bradeško Marjan: Varnost računalniških sistemov in elektronskih transakcij. Banke in tveganja. Portorož : Zveza ekonomistov Slovenije, 1997, str. 198-225.
13. Schultz Thomas et al.: Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues. Geneva : University of Geneva, 2001. 102 str.
14. Toplišek Janez: Elektronsko poslovanje. Ljubljana : Atlantis, 1998. 336 str.
15. Toplišek Janez: Raziskava Zveze potrošnikov Slovenije o nakupovanju prek spleta. VIP, Ljubljana, 2001, 10, str. 11-12.
16. Vahrenwald Arnold: Out of court dispute settlement systems for e-commerce. Ispra : Joint Research Centre, 2000. 125 str.
17. Vehovar Vasja et al.: Vrednotenje e-poslovanja 2003. RIS (Raba interneta v Sloveniji). [URL: <http://www.ris.org/main/baza/baza.php?bid=174&cat=278&p1=276&p2=285&id=511>], 16.2.2003.
18. Williams Victoria: E-commerce Small Businesses Venture Online. Washington : Small Business Administration (SBA-U.S.), 1999. 56 str.

VIRI

1. Elektronski trgi. [URL: <http://ai.fri.uni-lj.si/%7Ealeks/B2B/b2b.htm>], 11.9.2001.
2. National arbitration and mediation (NAM). [URL: <http://www.ClickNsettle.com/>], 2003.
3. Pravilnik o postopku pred Stalno arbitražo pri Gospodarski zbornici Slovenije (Uradni list RS, št. 63/93 in št. 61/95).
4. Pravna ureditev elektronskega poslovanja. Center vlade RS za informatiko. [URL: <http://www.gov.si/cvi/slo/ep/indexep.html>], 15.2.2004.
5. Should I buy shopping online?: An international comparative study of electronic commerce. Consumers International. [URL: <http://www.namadr.com/>], 17.3.2004.
6. Spremembe in dopolnitve pravilnika o postopku pred Stalno arbitražo pri Gospodarski zbornici Slovenije (Uradni list RS, št. 63/93 in št. 61/95).
7. Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy. [URL: <http://www.ispo.cec.be/eif/policy/97503toc.html>], 24.10.2003.
8. What is ADR?. [URL: <http://www.onlineresolution.com/whatisadr.cfm>], 22.2.2004.
9. What is cybersettle?. [URL: <http://www.cybersettle.com/>], 27.2.2003.
10. Why should I use the WebMediate online dispute resolution service?. [URL: http://www.webmediate.com/faq.html#mediation_use], 23.2.2004.
11. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) (Uradni list RS, št. 57/2000).
12. Zakon o Gospodarski zbornici Slovenije (Uradni list RS, št. 14/90).
13. Zakon o mednarodnem zasebnem pravu in postopku (ZMZPP) (Uradni list RS, št. 56/99).
14. Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP) (Uradni list RS, št. 59/1999, 57/2001).
15. Zakon o varstvu potrošnika RS (Uradni list RS, št. 20/1998).