

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**ELEKTRONSKO ALTERNATIVNO REŠEVANJE SPOROV
PRI UPRAVLJANJU IN POSLOVANJU**

GREGOR CILAR

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisani Gregor Cilar, študent Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtor zaključne strokovne naloge z naslovom Elektronsko alternativno reševanje sporov pri upravljanju in poslovanju, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem prof. dr. Alešem Groznikom.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo zaključne strokovne naloge na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
 - o poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v zaključni strokovni nalogi, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - o pridobil vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni in grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisal;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predložene zaključne strokovne naloge dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne _____

KAZALO

UVOD.....	1
1 ZGODOVINA ODR.....	1
2 PRAVNA PODLAGA ZA ODR V SLOVENIJI.....	2
3 OBLIKE IN METODE ELEKTRONSKEGA REŠEVANJA SPOROV	4
3. 1 Pogajanja.....	6
3. 1. 1 Vodena pogajanja.....	6
3. 1. 2 Avtomatizirana pogajanja	7
3. 2 ODR Mediacija	8
3. 3 ODR ARBITRAŽA	10
4 UČINKOVITOST ODR.....	12
4. 1 Prednosti ODR.....	13
4. 1 .1 Prednosti za stranke.....	14
4. 1. 2 Prednosti v poslovanju	15
4. 2 Slabosti ODR	17
5 PRIHODNOST ODR	19
5. 1 Pravni vidik.....	19
5. 2 Tehnološki vidik	21
6 PRIMER DELOVANJA SISTEMA POGAJANJ V ODR – SMARTSETTLE.....	22
7 VPLIV ODR NA POSLOVANJE PODJETJA.....	25
SKLEP	26
LITERATURA IN VIRI.....	28

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Osnovna tvornika ODR okolja.....</i>	5
<i>Slika 2: Ocenjeni povprečni letni stroški postopkov (pravni in sodni), ki jih podjetja porabijo za čezmejne spore na področju EU (v €).</i>	12
<i>Slika 3: Ocenjeni povprečni letni poslovni stroški (porabljen čas zaposlenih, oportunitetni stroški, neplačila, zmanjšanje poslovnega ugleda...), ki jih podjetja porabijo v povezavi z čezmejnimi spori na področju EU (v €).....</i>	13
<i>Slika 4: Prikaz stroškov podjetja Y, ki spore rešuje po klasičnih poteh.....</i>	26

UVOD

Namen zaključne strokovne naloge je predstaviti delovanje in vpliv elektronskega alternativnega reševanja sporov na elektronsko poslovanje in vsakdanje življenje. Hiter razvoj interneta in njegov vpliv na vsakdanja življenja se je z globalizacijo sveta še povečal. Vedno več je globalnega poslovanja, s čimer nastaja tudi vse več sporov. S pomočjo interneta se sklepajo posli, ki se po običajni poti ne bi sklepali nikoli. Potrošniki, ki so bili omejeni na domače trge kupujejo v tujini. Komercialne aktivnosti na internetu vsako leto naraščajo, kar pa neizogibno generira tudi vse več medsebojnih sporov. Tradicionalno reševanje sporov na sodišču zaradi vse večjih razdalj pogosto ne pride v poštev, saj bi bilo predrago za manjše spore ali prepočasno za poslovne spore. Tudi alternativno reševanje sporov (v nadaljevanju ARS) ne pride v poštev zaradi podobnih zgoraj naštetih razlogov. Takšno stanje pa je zahtevalo nujne spremembe. Odgovor temu je elektronsko alternativno reševanje sporov (v nadaljevanju ODR). Nova oblika ARS uporablja isti medij, kot sta ga stranki ob sklenitvi posla, zdaj pa preko njega lahko rešujeta nastali spor.

Po podatkih CIA (Central Intelligence Agency) je bilo v letu 2010 2,1 milijarde uporabnikov interneta in število še narašča, s čimer narašča tudi število sporov. Vlade, mednarodne organizacije, zveze potrošnikov, zveze poslovnežev se zavedajo pomena uporabe ODR, saj se z njim na spletu ustvarja okolje zaupanja. Z ODR imajo stranke več pravic pri elektronskih transakcijah.

ODR se nenehno razvija in širi. Vse več podjetnikov in drugih interesnih skupin se zaveda, da je spore potrebno reševati hitro, učinkovito in s čim nižjimi stroški. Kljub velikim interesom uporabe in številnim prednostim, ki jih prinaša takšen način reševanja sporov, področje ODR ostaja v veliki meri neizkoriščeno.

V prvem in drugem poglavju bom predstavil začetke razvoja in pravno podlago za izvajanje ODR ter perečo problematiko v zvezi s tem.

V tretjem in četrtem poglavju bom opisal oblike in metode ODR ter predstavil ključne prednosti in slabosti, ki jih prinaša uporaba ODR sistemov.

Peto poglavje je namenjeno prihodnjim smernicam delovanja ODR, v zadnjih dveh poglavjih pa bom predstavil enega od načinov delovanja ODR sistema ter prikazal kakšen je njegov vpliv na poslovanje podjetja.

1 ZGODOVINA ODR

ODR je novost na področju ARS. Prvi eksperimenti segajo v leto 1996, ko so na montrealški univerzi pričeli s projektom Cyber Tribunal. Strokovnjaki so bili skeptični, saj si niso predstavljali kako bo tehnologija uporabljena v pravnih in parapravnih postopkih, brez fizične

prisotnosti strank. Vseeno takšni zadržki niso zadržali iniciatorje tega projekta, ki je postal okvir za nastanek ODR. Internet je ustvarjal globoka vprašanja glede pristojnosti, veljavne zakonodaje in sredstev za izvrševanje oz. uveljavljanje obveznosti. Pojavljala so se vprašanja kako zagotoviti večjo pravno varnost za transakcije, ki vključujejo informacije na internetu. Poznane oblike transakcij v elektronskem poslovanju, naj bo to B2B, B2C, imena domen (blagovne znamke), lahko tvorijo skupino pravnih razmerij, vendar ni gotovo, da v pravnih okvirih. Da bi zagotovili pravno formalno poslovanje so začeli iskati poti, kako uporabiti prednosti komunikacijskih omrežij pri odpravljanju težav in iskanju zanesljivega ter učinkovitega pravnega okvirja za takšno komunikacijo. Internet oz. komunikacijsko omrežje se je začelo bolj uporabljati zlasti med zainteresiranimi strankami, ki so bile geografsko oddaljene.

V letu 2000 se je prvič v zgodovini razrešil mednarodni pravni spor štirih strank iz različnih delov sveta. Niso se srečale, menjavo dokumentov, komentarjev in dokaze je pazljivo spremljal arbiter, ki se je nahajal v tretji državi. Slednji spor se je razrešil pod pokroviteljstvom ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers). Že nekaj mesecev kasneje je podjetje Square Trade izvedlo pilotni ODR projekt za uporabnike e-baya. V naslednjih petih letih so razrešili več kot milijon sporov.

2 PRAVNA PODLAGA ZA ODR V SLOVENIJI

Slovenija nima zakonodaje, ki bi v celoti urejala postopke elektronskega alternativnega reševanja sporov. Tako, kot na nivoju države, tudi v privatnem sektorju ne obstajajo ponudniki, ki bi izvajali celovite ODR storitve. Razloge pomanjkanja ponudnikov v Sloveniji in EU v veliki meri lahko pripišemo neurejeni zakonodaji na področju elektronskega reševanja sporov. Pravila in načela elektronskega reševanja sporov bi deloma lahko črpali iz Zakona o alternativnem reševanju sodnih sporov, Zakona o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah, Zakona o arbitraži ter iz Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (v nadaljevanju ZEPEP). Rast poslovanja na internetu zaradi njegove narave kaže vedno več potreb po tovrstnem reševanju sporov, zaradi česar bodo države v EU morale narediti korak naprej tudi na zakonodajnem področju.

Za izvajanje ODR v Sloveniji je ključnega pomena ZEPEP, ki določa, da se podatkom ne sme odreči verodostojnosti samo zato, ker se v elektronski obliki in v 13. členu določa, da je elektronska oblika enakovredna pisni obliki, če so podatki primerni za kasnejšo uporabo, razen pogodb, za katere zakon določa, da morajo biti sklenjene v obliki notarskega zapisa. Mednje se uvršča tudi zelo pomembna tehnologija elektronskega podpisa, ki v elektronskem poslovanju omogoča podpisovanje takšnih dokumentov. Elektronski podpis je namenjen preverjanju pristnosti podatkov v elektronski obliki in identifikaciji podpisnika. Vsebuje tudi potrdilo, ki ga je mogoče dobiti pri registriranemu overitelju podpisov in ki potrjuje identiteto podpisnika. Takšen podpis je enakovreden lastnoročnemu podpisu in ima enako dokazno moč (Ternik, 2004, str. 10).

Najpomembnejši pravni vir s področja ARS in ODR v EU ima naravo priporočila, ki je neobvezujoč pravni vir, kar pomeni da države članice EU nimajo dolžnosti ustanoviti organ, ki bi spore reševal po zunajsodni poti. Če takšne oblike reševanja sporov že obstajajo, niso niti dolžne upoštevati načel priporočila.

Za učinkovito elektronsko alternativno reševanje sporov v Sloveniji mora obstajati skladnost pravnega reda RS z naslednjimi direktivami in priporočili, sprejetimi s strani Evropskega parlamenta in Evropskega sveta:

- Direktiva 97/7/ES ureja varstvo potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo, kar ureja način nakupovanja, ki je prisoten tudi v elektronskem poslovanju;
- Direktiva 2000/31/ES ureja nekatere pravne vidike storitev informacijske družbe, predvsem elektronskega poslovanja na notranjem trgu. Vsebuje vrsto določb, ki se nanašajo na varstvo potrošnika tako na nacionalni ravni držav članic, kot tudi na ravni EU;
- Direktiva 1999/93/ES pokriva področje elektronskega podpisa, ki ga v ožjem pomenu v RS pokriva ZEPEP. Temeljno načelo ZEPEP je, da se podatkom v elektronski obliki ne sme odreči veljavnosti ali dokazne vrednosti samo zato, ker so v elektronski obliki. Enako velja za elektronski podpis;
- Direktiva 95/46/ES ureja pravice do zasebnosti, ki se nanašajo na zasebnost v prostoru, zasebnost osebnosti in na informacijsko zasebnost. Določbe Direktive 95/46/ES urejajo tudi obdelavo osebnih podatkov;
- Direktiva 97/5/ES o čezmejnih nakazilih kaže na zgodnje opozarjanje na možnosti izvensodnega reševanja sporov na področju finančnih storitev.
- Direktiva 98/10/ES o uporabi sistema zagotavljanja odprtosti omrežij pri govorni telefoniji in o univezalnih storitvah za telekomunikacije v konkurenčnem okolju, katera ureja sistem odprtosti omrežij na področju govorne telefonije.

Evropska komisija je že leta 1993 izdala Zeleno knjigo o dostopu potrošnikov do pravnega varstva in reševanju potrošniških sporov na enotnem trgu. Na osnovi tega dokumenta je leta 1998 nastalo Priporočilo 98/257/ES o načelih za zunajsodna telesa, ki so vključena v sporazumno rešitev potrošniškega spora. Drugo priporočilo 2001/310/ES o načelih za zunajsodna telesa, ki so vključena v sporazumno rešitev potrošniških sporov je komisija sprejela leta 2001.

V letu 2002 je komisija sprejela Zeleno knjigo o alternativnem načinu reševanja sporov v civilnih in gospodarskih zadevah. Na osnovi Zelene knjige in Priporočil sta se razvili evropski

mreži za ARS in sicer Mreža za reševanje potrošniških sporov (ECC-Net) ter Mreža za reševanje finančnih potrošniških sporov (FIN-Net).

Vseprisotno elektronsko poslovanje v EU bi z bolj urejeno zakonodajo na tem področju, postalo primerno okolje za razvoj zasebnih ponudnikov ODR, kar bi sčasoma prineslo večje število ponudnikov, s tem pa tudi širšo paleto ODR storitev.

To se jasno kaže v državah kot so ZDA, kjer je dovoljeno, da postopke sporov vodijo zasebni ponudniki pod okriljem nacionalne zakonodaje za reševanje potrošniških sporov. Kljub temu pa zakonodajno telo v EU zaenkrat ni prepričano ali dopustiti nastanek privatnih ponudnikov ODR, ki naj bi povečali raven varstva potrošnikov v EU (Cortes, 2009, str. 4).

3 OBLIKE IN METODE ELEKTRONSKEGA REŠEVANJA SPOROV

ODR oblikam je skupno to, da so alternativa sodnim postopkom in vsebujejo mehanizme, s katerimi stranke, ki so vpletene v spor lahko komunicirajo preko spleta ter s pomočjo drugih komunikacijskih tehnologij.

V literaturi obstaja več definicij oblik elektronskega reševanja sporov. ODR sisteme lahko razvrstimo glede na namen uporabe. Potrebno je razlikovati med tistimi, ki izvajajo celoten ODR postopek in med tistimi, ki nudijo samo aplikacijo za ODR postopek.

Delitev na oblike po namenu je smiselna:

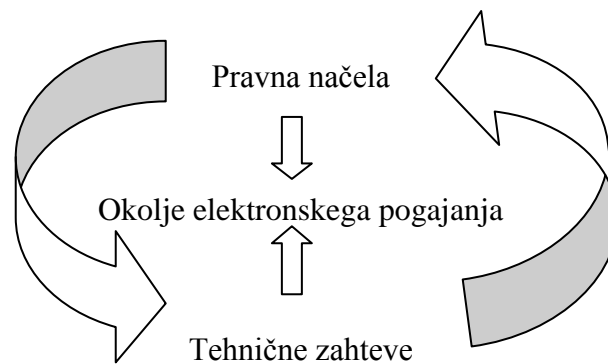
- ko gre za ODR sistem, ki je narejen za točno določenega spletnega ponudnika (spletne dražbe);
- ko ODR sistem spletnim stranem omogoča znak zaupanja (trust mark sheme);
- ODR sistem deluje kot samostojno pritožbeno telo.

V praksi se je pokazalo, da je ODR, ki je del sistema znakov zaupanja, uspešna oblika reševanja sporov. Kodeksi poslovanja so osnova takšnim sistemom poslovanja. Če podjetje izpolnjuje pogoje, ki so določeni v kodeksih poslovanja, lahko k shemi pristopi in pridobi ustrezen znak zaupanja. Reševanje sporov se opravi v skladu z kodeksom poslovanja. Če podjetje ne želi reševati spora s pomočjo ODR ali, če ne spoštuje sprejete rešitve spora spora, mu lahko pristojna organizacija odvzame pravico uporabe znaka zaupanja ali celo naloži sankcijo. Takšne oblike ODR v večini primerov financirajo podjetja, ki so k shemi pristopila. Slaba stran financiranja pa je morebitna pristranskost. Zaradi tega se kot varovalo določi, da v primerih, ko potrošnik ne uspe izterjati dolga od podjetja, organizacija, ki podeljuje znaka zaupanja, izpolni obveznost podjetja (Kutin, 2011, str. 18).

Tretja oblika ODR pa so samostojna pritožbena telesa, ki ne delujejo v nobeni shemi. Njihova glavna prednost je v tem, da niso podvrženi finančnim pritiskom tistih, ki jih financirajo. Ena od težav je tudi vprašanje, katero pravo se bo v konkretnem sporu uporabilo v primerih, ko ne obstoji mednarodno sprejet kodeks poslovanja (Kutin, 2011, str. 18).

Da bi spore in nastale probleme s sistemom ODR reševali karseda najbolje, je potrebno strukturirano sodelovanje med avtorji pravnih načel in informatiki ter drugimi tehničnimi strokovnjaki. Sodelovanje med njimi je ključnega pomena za pridobitev; na eni strani pravnih načel, na drugi strani pa točnih tehničnih zahtev. Tako so pravna načela smernice za tehnične zahteve in obratno. Skupaj tvorijo ureditev ODR okolja v katerem so se razvile različne metode.

Slika 1: Osnovna tvornika ODR okolja



Vir: A. R. Lodder, et al.: Essays on legal en technical aspects of ODR: Towards an online negotiation environment: legal principles, technical requirements and the need for close cooperation, 2004.

Uporaba ODR sistema naj bi bila priročna, uporabljena tehnologija pa mora prispevati k rešitvi spora. Ustrezna podpora lahko bistveno prispeva k rešitvi spora. Torej ima razvoj ustrezne tehnične podpore za ODR velik pomen (Lodder et al. 2004, str. 8).

Kot že omenjeno, ODR razrešuje spore elektronsko. Pokriva vse tako imenovane tradicionalne oblike ARS, poleg tega pa so se z uporabo novih komunikacijskih zmožnosti razvili novi mehanizmi, ki obstajajo samo elektronsko (online), na primer avtomatizirana pogajanja (blind-

bidding negotiation), nezavezujoča arbitražna (non-binding arbitration) (Kaufman-Kohler & Schultz, 2004, str. 11).

Metode ODR so v osnovi podobne klasičnim metodam izvensodnega reševanja sporov (pogajanja, mediacija, arbitraža...). Poleg teh pa so se izoblikovale tudi nove metode, kot npr. simulirane porote (mock juries) ali reševanje sporov s pomočjo avtomatiziranega programa in brez sodelovanja človeškega arbitra (avtomatizirana pogajanja).

3. 1 Pogajanja

Kot eno izmed metod ODR, sisteme pogajanj delimo na dve glavni skupini (Schultz, Kaufman-Kohler, Langer & Bonnet; 2001, str. 4):

- vodena pogajanja (assisted negotiation);
- avtomatizirana pogajanja (automated negotiation).

3. 1. 1 Vodena pogajanja

Pri vodenih pogajanjih ponudnik storitev ponuja samo varno obliko elektronskega komuniciranja, ne pa tudi spletnih programov, ki bi pogajanja avtomatsko usmerjali in vodili. To pomeni, da stranke komunicirajo preko varne spletne točke (npr. odrworld) in želijo doseči sporazum brez intervencije s tretje strani (v tem se tudi bistveno razlikuje od mediacije).

Stranke nastali problem rešujejo ne le po elektronski pošti in telefonu, ampak jim pri tem pomagajo napredna spletna orodja, ki so oblikovana tako, da olajšajo pot do rešitve, saj postavljajo vprašanja, pošiljajo opomine, predlagajo odgovore ipd. Torej del funkcij tretje osebe (mediatorja) prevzemajo spletna orodja.

Ena od prednosti vodenih pogajanj v primerjavi s klasičnimi oblikami izvensodnih pogajanj, je enostavnost elektronskega postopka. Za uspešno izvedbo pogajanja je potrebna samo pripravljenost vpletenih strank za tovrstno obliko reševanja sporov in dostop do interneta. Strankama se ni potrebno dogovarjati za srečanje in sestanke »v živo«, kar je v veliko olajšanje, zlasti v primerih večje geografske oddaljenosti med njima (Vahrenwald, 2000, str. 15).

Vodena pogajanja lahko potekajo kot samostojen proces ali pa so le del večjega procesa, spletne mediacije ali arbitraže, kot pomoč mediatorju oz. arbitru (Kaufman-Kohler, 2004, str. 15).

Viden uspeh v vodenih pogajanjih je doživela spletna stran Squaretrade.com. Kot partnerska stran eBay-a je ponujala nevtralno elektronsko reševanje sporov kupcev in prodajalcev. Zaradi

preoblikovanja eBay-a je Squaretrade na področju ODR prenehal delovati. Squaretrade je imel največji letni pripad primerov, in sicer 700.000 sporov letno.

Pod pokroviteljstvom Evropske komisije in Irskega oddelka za podjetništvo, trgovino in zaposlovanje je nastal projekt ECODIR (Electronic consumer dispute resolution). Sistem je namenjen elektronskemu reševanju sporov, ki nastajajo med potrošniki in podjetji, ki izhajajo iz transakcij na internetu. ECODIR ponuja cel konzorcij izkušenih partnerjev, ki zajema evropske univerze in severno-ameriške partnerje, specializirane za reševanje sporov preko interneta. Konflikte rešuje enostavno, hitro in poceni, sam postopek pa je prostovoljen in zaupen. Prenos podatkov in komunikacija potekata preko varne šifrirane SSL (Secure sockets layer in je protokol, ki omogoča šifrirano povezavo med strežnikom odjemalcem) povezave.

Postopek razreševanja sporov je zasnovan v treh fazah (Online Dispute Resolution Process, 2011):

- vodena pogajanja (ECODIR toženi stranki pošlje vabilo z osnovnimi informacijami, katere je posredoval potrošnik. Ob strinjanju sodelovanja se postavi omejen časovni rok pogajanj, ki poteka preko ECODIR platforme);
- spletna mediacija (v primeru neuspešnih pogajanj, ki potekajo maksimalno 18 dni, se postopek lahko nadaljuje s fazo mediacije. Imenovani neodvisni mediator iz ECODIR liste strankama pomaga opredeliti ključne elemente za njuno nestrinjanje, da bi jima pomagal doseči sporazumno rešitev);
- priporočilo (če rešitev s postopkom mediacije ni najdena v 15 dneh, mediator izda priporočilo, ki temelji na načelih poštenosti in pravičnosti, upoštevajoč pravice in obveznosti strank v zvezi z okoliščinami spora; pri čemer je priporočilo neobvezni pravni vir).

Pomemben element v ECODIR postopku je, da je ta prostovoljen, kar pomeni da je vsaka stranka popolnoma svobodna pri svoji odločitvi o sodelovanju v postopku in lahko v katerikoli fazi postopka odstopi. Mediatorjevo priporočilo ni obvezne narave in stranke ne zavezuje k storitvi ali opustitvi nečesa.

Potrošnik lahko vloži svoj primer iz kateregakoli računalnika, ki je povezan na internet. Nevtralno okolje ECODIR pomaga potrošnikom, da dosežejo »win-win« rešitev, ki je zadovoljiva za obe strani. ECODIR tudi ne izpodriva potrošnikovih pravic, ampak mu dovoljuje prosto pot za uporabo drugih postopkov za razreševanje sporov.

3. 1. 2 Avtomatizirana pogajanja

Avtomatizirana pogajanja potekajo s pomočjo posebne spletne aplikacije brez pomoči človeškega arbitra. Oškodovana stranka sproži proces tako, da se obrne na institucijo, ki izvaja ODR storitve, npr. CyberSettle.com (1,8 milijona \$ transakcij), ta pa o sporu obvesti nasprotno (toženo) stran, katera lahko iskanje rešitve nastalega spora s pomočjo pogajanja ODR potrdi ali zavrne. Storitve avtomatiziranih pogajanj niso samo cenovno ugodne, ampak služijo kot

inštrument komunikacije, ki je specializiran za pogajanja, ki pripeljejo do poravnave. Pomembno je poudariti, da se avtomatizirana pogajanja uporabljajo predvsem pri denarnih odškodninah, kjer ni sporen temelj ampak višina odškodnine.

Za avtomatizirana pogajanja se uporablja tudi izraz »blind-bidding negotiation« (slepa ponudba), saj vse ponudbe ostanejo nasprotni stranki skrivnost, dokler se ne približajo vnaprej določeni višini zneska, ki je sprejemljiv za medsebojno poravnavo (Kaufman-Kohler & Schultz, 2004, str. 17).

Sledeč argumentom stroke je glavna prednost tega postopka spodbujanje »naravnega« sporazuma, da imajo stranke možnost, da se pogajajo same, brez prisotnosti tretje osebe (Gabuthy, 2003, stran 1).

Če se obe stranki strinjata z uporabo avtomatiziranih spletnih pogajanj, potem preko posebnega računalniškega programa postavi višino odškodnine oz. tožena stranka najvišjo vsoto, ki jo je za poravnavo spora pripravljena plačati. Če zneska ne odstopata za več kot 30 odstotkov, program določi aritmetično sredino med zahtevano in ponujeno vsoto. Če se vsoti razlikujeta za več kot 30 odstotkov, morata stranki ponuditi nova zneska. Nekateri programi postopek omejujejo na tri poskuse, pri drugih je število neomejeno. Čas, ko naj bi stranki našli dogovor variira med 15 in 90 dnevi, pri nekaterih pa celo 12 mesecev.

Postopki in rezultati so zaupni in niso objavljeni javno, v samem procesu pogajanja sta udeleženi samo sprti stranki. Takšna oblika reševanja sporov je primerna za reševanje tistih sporov, kjer ni dvoma, ali je stranka oškodovana ali ne, ampak kolikšna naj bo višina odškodnine. (Schultz et al., 2001, str. 5)

Uspeh avtomatiziranih pogajanj je viden predvsem v zavarovalništvu. Kot komunikacijski inštrument je lahko uporabljen, kot metoda razreševanja sporov ali pa le kot orodje pri pogajanjih, denimo v zadnji fazi mediacije. Rule (2002, str. 70) pravi, da v veliko mediacijah, kjer je bil udeležen kot nevtralna oseba se je postopek s pomočjo avtomatiziranih pogajanj končal hitro, kot » rezanje salame«.

3. 2 ODR Mediacija

Začetki ODR mediacije segajo v leto 1996, ko je bil ustanovljen pilotni projekt Online Ombuds Office (OOO). Sporazum med sprtima stranema je bil dosežen preko elektronske pošte, sam proces pa je trajal samo mesec dni.

Mediacijo je na splošno mogoče opredeliti kot obravnavanje sporov s pomočjo nepristranske tretje osebe. Ta oseba pomaga strankam pri pogajanjih, pomaga jim opredeliti in pojasniti vsa sporna dejstva in pravna vprašanja, na koncu pa jim pomaga doseči in oblikovati sporazum, ki je v bistvu nekakšna novacija pravnega razmerja (Kukec, 2005, str. 1582).

Mediacijo v angleški teoriji razumejo kot pospeševalen proces v katerem stranki pritegneta k sodelovanju tretjo osebo, ki deluje kot posrednik v njunem sporu, nima pa pooblastila da sprejme kakršnokoli odločitev, ki bi bila za stranki zavazujoča. Delovanje mediatorja je omejeno na določene postopke, tehnike in veščine, s katerimi strankam pomaga vzpostaviti pogajanja, s pomočjo katerih naj se njun spor reši na sporazumen način, brez sodnega ali arbitražnega postopka (Šetinc Tekavc, 2002, str. 19).

Temeljna načela mediacije so (Šetinc Tekavc, 2002, str. 22):

- prostovoljnost in zaupnost;
- sodelovanje tretje osebe – mediatorja;
- mediator ni pooblaščen za sprejemanje zavezujočih odločitev;
- nevtralnost mediatorja;
- sporazumna rešitev;
- pospeševanje pogajanj in ustvarjanje varnega pogajalskega okolja;
- informiranost;
- dajanje moči strankam;
- mediator ne svetuje strankama;
- obladovanje antagonizma med strankami.

Mediacija je kot metoda uporabna v kompleksnejših sporih in pa tudi v primerih vsakdanjih nesporazumov. Bistveno lahko prispeva k drugačnemu načinu soočanja s konflikti. Vsebinskih razlik med ODR in ARS mediacijo v bistvu ni, razen kar zadeva komunikacijo, ki pri elektronski mediaciji poteka v virtualnem prostoru. To za nekatere stranke predstavlja prednost, saj se jim ni potrebno sestajati v živo.

Govorica telesa in ton glasu sta pri elektronski mediaciji ponavadi odsotna in ju ne moremo opazovati. Ni nujno, da je to pomanjkljivost, saj so nekatere stranke bolj sproščene, če ne komunicirajo iz oči v oči, oziroma ne vidijo nasprotne stranke. Zagotovo pa to vpliva na način vodenja postopka mediatorja (Kaufman-Kohler & Schultz, 2004, str. 23).

Komunikacija pri elektronski mediaciji je bodisi sinhrona ali asinhrona. Slednja dopušča možnost komunikacije, ko je le-ta stranki najprimernejša. Tako imenovane »oglasne deske« pri asinhroni komunikaciji so uporabne predvsem, ko se stranki nahajata v različnih časovnih pasovih. Poleg tega ima stranka možnost nazaj priklicati sporočilo poslano v naglici (Kaufman-Kohler & Schultz, 2004, str. 23).

Pri sinhroni komunikaciji se kot orodje komunikacije uporablja elektronska pošta, klepetalnice, kot dodaten vir pa tudi telekonference. V nasprotju z asinhrono komunikacijo se uporablja redkeje.

3. 3 ODR ARBITRAŽA

Arbitraža je način razreševanja sporov pred tretjo osebo, torej arbitrom ali arbitražnim senatom, ki ga lahko stranke izberejo same in ga pooblastijo, da dokončno odloči o spornem razmerju. Arbitražna odločba je pravnomočna in je izenačena s pravnomočno sodno odločbo.

Značilnosti arbitraže (Arbitraža za individualne delovne spore v slovenski praksi, 2009):

- gre za nedržavno razsodišče, ki je sestavljeno iz ene ali več oseb (arbitrov);
- sprte stranke arbitru oz. arbitrom s sporazumom zaupajo izdajo odločbe;
- odločitev arbitraže je po svojih učinkih izenačena s sodno odločbo.

Nekateri ponudniki nudijo arbitražne storitve ne glede na vrsto ali področje spora. Če so ponudniki omejeni oz. nudijo le določene vrste storitev (določene oblike reševanja sporov), je to pogosto reševanje tistih sporov, kjer gre za spore iz aktivnosti na spletu in potrošniške spore. Vse bolj pa se arbitraža uporablja tudi za reševanje mednarodnih sporov.

Arbitraža se od mediacije, pogajanj in ostalih izvensodnih oblik reševanja sporov bistveno razlikuje v tem, da rešitev spora ni kompromisna, ampak o tem odloča neodvisna tretja stran – arbiter, kateremu sta stranki podelili mandat.

ODR arbitraža kot orodje reševanja sporov na spletu največ obeta zaradi dveh razlogov. Prvič, zaradi pomanjkanja učinkovitosti sporazumnih in neadjuktivnih ODR mehanizmov. Drugič, sojenja na sodiščih pogosto niso operativna pri sporih med teritorialno oddaljenimi sodišči in zaradi globalnega značaja spleta. Tretja pot pri reševanju sporov je učinkovita in deterritorialna, elektronska arbitraža (Kaufman - Kohler & Schultz, 2004, str. 27).

ODR arbitraža se od klasične arbitraže razlikuje samo v tem, da pri ODR arbitraži vsa komunikacija poteka preko spleta. Spletni arbiter je izkušeni strokovnjak, ki pozna tematiko spora. Vsakdo, ki sodeluje v arbitraži mora upoštevati, da je arbitraža zaupni postopek. Arbiter usklajuje in predstavlja podatke, odloča o dopustnosti dokazov, vodi postopke. Vsa dokumentacija mora biti predložena v elektronski obliki. Odločba izide takoj po zaljučku postopka, seveda preko spleta. Stranke se vnaprej zavežejo, da bo odločitev arbitra pravno zavezujoča in izvršljiva.

V Sloveniji imamo naslednje institucije za arbitražo (Alternativne rešitve sporov – Slovenija, 2006):

- pri Gospodarski zbornici Slovenije je Stalna arbitraža; pristojna je za reševanje sprov iz medsebojnih poslovnih odnosov, ki izhajajo iz pravic, s katerimi stranke prosto razpolagajo;

- pri Zavarovalnici Triglav d.d. je specializirana arbitraža, ki odloča o sporih iz zavarovalnih in odškodninskih razmerij;
- Rzsodišče pri Ljubljanski borzi vrednostnih papirjev d.d. je specializirano rzsodišče, ki je pristojno za reševanje sporov v zvezi s posli s serijskimi vrednostnimi papirji.

Temeljna določila o postopku pred arbitražo so v Republiki Sloveniji določena v Zakonu o arbitraži (Uradni list RS št. 45/2008), 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 in ustno obliko arbitražnega sporazuma;
- liho število arbitrov;
- pogoje, pod katerimi lahko stranki zahtevata razveljavitev arbitražnega dogovora;
- arbitražna odločba je izenačena s pravnomočno sodbo (pritožba je možna samo v primeru, da je to v pogodbi izrecno dogovorjeno);
- kdaj se lahko zahteva razveljavitev arbitražne odločbe (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).

Elektronska arbitraža v Sloveniji zakonsko ni izrecno urejena. V praksi je najpomembnejša arbitraža o domenskih sporih, ki je urejena z UDRP (Uniform Domain - Name Dispute-Resolution Policy), v Sloveniji pa glede dopustnosti uporabe elektronskih komunikacij v arbitražnem postopku velja načelo avtonomije strank.

Schultz (2002, str. 2) pravi, da je na spletu najpogosteje uporabljena nezavezujoča arbitraža (expertise – arbitrage) ali t.i. posvetovalna arbitraža, medtem ko je zavezujoča arbitraža manj pogosta. Pod pokroviteljstvom organizacije ICANN, ki deluje po predpisih UDRP za imena domen, je bilo z elektronsko arbitražo v letu 2002 opravljenih približno 6000 zadev, medtem ko je bilo pod pokroviteljstvom Chartered Institute of Arbitrators, ki je vodilna v elektronski zavezujoči arbitraži, rešenih le okoli 70 zadev. Natančnejših podatkov o rešenih sporih zaradi zaupnosti ni. Vzrok za uspeh nezavezujoče arbitraže je v tem, da ta ne deluje pod strogimi pravili ki obveljajo, temveč v nasprotju z zavezujočo arbitražo dopušča več fleksibilnosti.

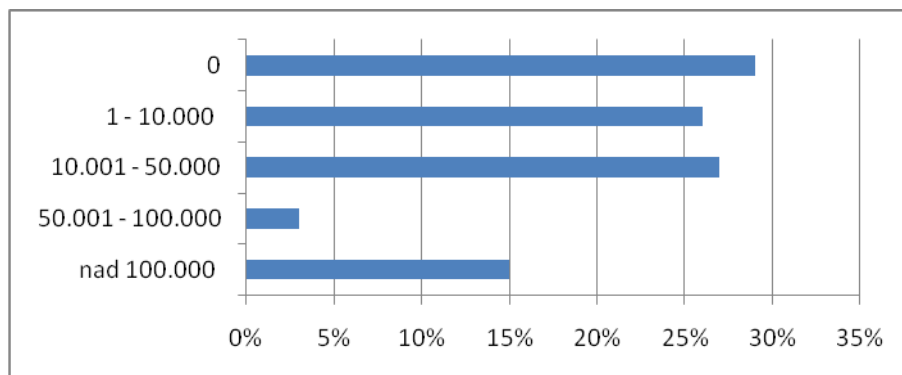
Nezavezujoča arbitraža razvija novo paradigmo v modernem pravu, kot legalni pluralizem, to je obstoj več pravnih sistemov na enem geografskem območju. Elektronska nezavezujoča

arbitraža naj bi delovala neodvisno od države in sodišč, z lastnim uveljavljenim sistemom in ureditvijo. Ta mehanizem bi mogoče še najboljše predstavljal kako naj bi se reševanje sporov na spletu izvajalo.

4 UČINKOVITOST ODR

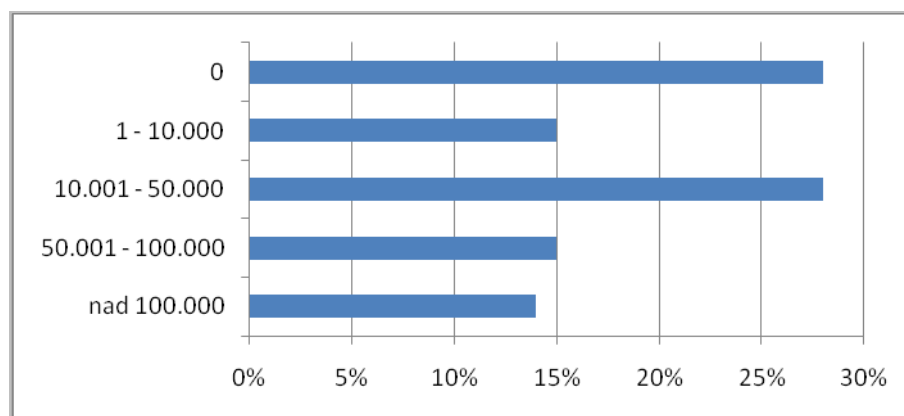
Hitra rast elektronskega poslovanja podjetij s potrošniki (B2C) v zadnjih letih je povzročila nemalo skrbi tako pri podjetjih, kot tudi potrošnikih. Tradicionalno reševanje sporov s pomočjo sodnih postopkov pri nastajajočih sporih v elektronskem poslovanju zaradi značilnosti interneta ni primerno. Čezmejno elektronsko poslovanje je soočeno s specifičnimi problemi, kot npr. blago ni dostavljeno, zavajanje kupcev, težave nastajajo pri vračilu blaga, pri čemer te transakcije povzročajo pravno negotovost in rast posrednih in neposrednih stroškov. Zaradi teh številnih problemov se je v elektronskem poslovanju začel razvijati sistem, ki odpravlja negotovosti tako na strani kupcev, kot prodajalcev. Kljub temu, da ODR še ni dosegel vrhunca svojega razvoja, prinaša številne prednosti.

Slika 2: Ocenjeni povprečni letni stroški postopkov (pravni in sodni), ki jih podjetja porabijo za čezmejne spore na področju EU (v €).



Vir: ADR center, The cost of Non ADR - Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation , 2010

Slika 3: Ocenjeni povprečni letni poslovni stroški (porabljen čas zaposlenih, oportunitetni stroški, neplačila, zmanjšanje poslovnega ugleda...), ki jih podjetja porabijo v povezavi z čezmejnimi spori na področju EU (v €).



Vir: ADR center, The cost of Non ADR - Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation, 2010

4. 1 Prednosti ODR

Kot klasično ARS ima tudi ODR veliko prednosti, in sicer je postopek bolj fleksibilen, rešitve sporov so hitrejše in kreativnejše. Zaznati je prihranek pri stroških v primerjavi z ARS, ki je lahko tudi zelo drago. ODR je primeren tudi za posameznike, ki si ne morejo privoščiti tako visokih stroškov, kot so potovanja v oddaljene države, pa tudi za tiste, ki so vključeni v spletne spore z nizkimi zneski. Prednost je lahko tudi ta, da se sporočilo ne prenaša »v živo«, prenaša se pisno (razen pri videokonferencah) in se nato posreduje.

Pri nastanku spora ODR omogoča hitrejšo odzivnost, kot tradicionalne metode. Prav tako pomaga, da se stranke med sabo dogovorijo in rešijo spor tako, da se strinjata obe strani, v nasprotju s sodnim postopkom, ko celoten postopek vodi sodnik. Kasneje ne prihaja do pritožb, saj se odnosi ohranijo in okrepijo. Nevtralne osebe imajo na razpolago nova orodja, ki jih lahko uporabijo, da strankam pomagajo doseči spotazum. Podjetja s pomočjo ODR pridobijo veliko povratnih informacij ter tako lahko nenehno izboljšujejo svoje storitve in transakcije (Rule 2002, str. 62).

4. 1 .1 Prednosti za stranke

Rule (2002, str. 63) navaja, da so največje prednosti naslednje:

- **Hitrost**

Najpomembnejša prednost ODR za stranke je hitrost, saj pričakujejo, da bodo imele ves čas na voljo vse informacije. Postopek reševanja spora poteka hitro, saj ni načrtovanja sestankov, potovanj ter iskanja prostorov. Virtualna soba se lahko odpre v trenutku in reševanje spora lahko poteka kjerkoli.

- **Asinhrona interakcija**

Tradicionalno reševanje sporov poteka v živo, v realnem času, pri čemer mora stranka svoje odgovore podajati takoj. Pri spletnem reševanju sporov pa ima stranka možnost kasnejšega odziva, s čimer pridobi čas za posvet in bolje premisli o sporu.

- **Boljša raziskanost vzrokov spora**

Pri klasičnem ARS se pogosto zaradi obilice dejstev težje preverja verodostojnost. Pri ODR procesu stranka lažje preveri točnost navedenih podatkov, na primer stroškov, ali na internetu ali z raziskavo. Slednjo lahko tudi deli tudi z drugimi udeleženci (z objavo internetnega naslova).

- **Moč diferenciacije pri komunikaciji**

Ponavadi medsebojni odnos dveh ali več oseb vpliva na medsebojno komunikacijo. Močnejša stran je vajena govoriti neprekinjeno ali ni vajena vprašanj, na drugi strani pa šibkejša stran nezavedno sodeluje v takšni dinamiki komuniciranja. Komunikacija v ODR poteka preko elektronske pošte, virtualnih sob ipd., s čimer se je način komuniciranja spremenil. Zaradi drugačnega načina komuniciranja ni več neprijetnosti pri medsebojni komunikaciji.

- **Premišljena komunikacija**

Spletno komuniciranje spodbuja k večjemu razmisleku glede zahtev udeležencev spora. Zaradi pisnega načina reševanja spora imajo ljudje več teženj, da pojasnijo svoja stališča. Pri tradicionalnem reševanju pogosto le predstavijo svoj položaj in zavračajo nadaljnje sodelovanje.

- **Umirjanje napetosti**

Pri asinhroni komunikaciji je manj verjetno, da se bo obtoževanje stopnjevalo, kot pri komunikaciji, ki poteka iz oči v oči. Več časa za razmislek umirja čustveno ozračje, ki lahko nastane pri neposredni komunikaciji.

- **Nepriistranskost pri rasi, spolu, letih**

Ljudje so pristranski do različnih stvari do sočloveka, bodisi je to spol, rasa, leta, ipd. Včasih katera od teh karakteristik vodi do nekaterih predpostavk, ki so neresnične. Pristranskost v veliki meri zavira ARS proces. ODR v medsebojni interakciji v danem trenutku ne razkrije spola, rase ali starosti strank, ki so v sporu.

- **Anonimna komunikacija**

V postopku ODR lahko stranka sodeluje anonimno. Zaradi strahu pred povračilnimi ukrepi identiteta sodelujoče stranke ni prikazana.

- **Udobje**

Udeleženci spora imajo pri klasičnem reševanju sporov tudi veliko stroškov zaradi potovanj in porabljenega časa, t.i. »sklicna kazen«. V nekaterih okoliščinah je sklicna kazen tako visoka, da udeleženci nimajo želje, da bi rešili spor. ODR omogoča reševanje spora od kjerkoli, tudi iz domačega naslanjača.

- **Dostop do bolj izkušenih nevtralnih oseb**

Tradicionalno reševanje sporov je omejeno na geografsko izbiro nevtralnih oseb, bodisi je to mediator, arbiter ali dodeljen sodnik. V kompleksnejših sporih postopek traja dlje, saj se morajo nevtralne osebe o njem podučiti. Spletno reševanje sporov omogoča izbiro nevtralne osebe, ki je kar najbolje podučena o vrsti spora.

4. 1. 2 Prednosti v poslovanju

Podjetja se v nasprotju s potrošniki pogosteje srečujejo s spori. Sistemsko vgrajeni ODR v poslovanje podjetja poleg zgoraj naštetih prednosti prinaša tudi druge prednosti. Adekvatni ODR sistem v podjetju onemogača nadaljnje eskaliranje sporov.

- **Hitro posredovanje**

Način delovanja ODR omogoča hitrejšo odzivnost od klasičnih ARS metod. Daljše čakanje na začetek reševanje spora zavira rešitev, oziroma nastanek sporazuma. Pravilno integriran ODR v poslovni proces podjetja lahko odkrije potencialno nevarne spore že v zgodnji fazi razvoja.

Podjetje, ki daje možnost svojim strankam in partnerjem registrirati frustracije, ima manj možnosti, da bo o določeni zadevi začel teči postopek po uradni poti, saj tudi njihove stranke in partnerji spor raje rešujejo izvensodno.

- **Stroškovna učinkovitost**

Pomembna prednost so nizki stroški, ki nastanejo ob uporabi ODR. Ker ni t.i. »sklicne kazni« se stroški bistveno zmanjšajo. Poleg tega so najboljše nevtralne osebe ob posredovanju cenejše, kot pri klasičnem ARS postopku saj nimajo dodatnih stroškov z najemom prostorov, potovanj na sestanke in usklajevanja urnikov vpletenih strani. Učinkovita implementacija ODR v poslovni proces podjetja onemogoča, da bi se spor lahko znašel na sodišču, kar bi lahko zelo škodilo ugledu podjetja, posledično pa bi s tem narasli stroški.

- **Zadržanje strank**

Študije nakupnega vedenja porabnikov so pokazale, da so stranke katere so uspešno rešile spor s podjetjem lojalnejše od tistih, ki niso imele tovrstnih izkušenj. Osnovno pričakovanje stranke je, da naj bi transakcija med podjetjem in njo potekala brezhibno in bo zadovoljila njene potrebe. Če transakcija in potrebe stranke niso bile zadovoljene se bodo pojavile frustracije, ki lahko vodijo v spor. Zagotavljanje pravičnega elektronskega alternativnega reševanja spora s strani podjetja kaže, da je podjetje predano zadovoljevanju kupčevih potreb. Če se z nastalimi spori ravna smotrno in na prilagodljiv način, lahko podjetje to izrabi sebi v prid in pridobi zvestobo svojih kupcev, namesto da bi se posluževalo dragega oglaševanja.

- **Boljše povratne informacije**

Uspeh v elektronskem poslovanju je mnogokrat povezan s tem, koliko pozornosti podjetje posveča povratnim informacijam svojih strank. Pogosto je težko motivirati stranke, da bi posredovale podrobne povratne informacije, zlasti v uspešnih poslovnih transakcijah. Zbiranje informacij o potrebah in željah potrošnikov z marketinškimi raziskavami je veliko težje in dražje, kot pa pridobivanje teh informacij neposredno od strank. Slednje omogočajo ODR sistemi, ki so zasnovani tako, da odkrivajo vzorce in trende porabnikovih izkušenj, ki v obliki agregatne informacije poročajo v sistem poslovanja. Pravilno integriran ODR sistem v spletno stran podjetja bo podjetju omogočil pregled povratnih informacij in s tem zmanjšanje pritožb. Efektivne povratne informacije omogočajo boljše usmerjanje na stranke in krepitev lojalnosti strank do podjetja.

- **Varnostna mreža**

Primarna motivacija za mnoga podjetja, da integrirajo ODR sistem v poslovanje podjetja, je želja po zmanjšanju tveganja za nastanek sporov. Naloga pravne službe v podjetju je minimiziranje števila sporov. Obstaja veliko vrst zavarovalnih polic, ki jih podjetje lahko kupi za upravljanje svoje finančne izpostavljenosti v različnih okoliščinah. ODR sistem lahko

nadomesti te police, saj se število sporov, ki se končajo s tožbo občutno zmanjša, če ne celo eliminira. Ker višina poravnave v različnih odškodninskih zahtevkih potrošnikov narašča, ODR postaja pomembnejše orodje za zmanjševanje sporov, ki se končajo na sodišču. Učinkovita implementacija ODR lahko izolira poslovanje podjetja od škodljivih sodnih postopkov, ki lahko škodujejo tako težko prisluženemu slovesu, kot tudi dobičku podjetja.

- **Ugodna obravnava s strani države**

Prednost, ki jo ODR prinaša podjetjem je večja naklonjenost s strani državnih teles. Integriran ODR v sistem poslovanja kaže na to, da podjetje želi poslovati korektno. Zakonodajna telesa in mednarodne organizacije vedno bolj pozivajo podjetja k uporabi ODR aplikacij v elektronskem poslovanju, kot poskus nuditi potrošnikom izvedljivo možnost pravnega varstva. Standardi za ODR so bili sprejeti s strani različnih državnih teles, odvetniških družb ter industrijskih konzorcijev. Prostovoljna uporaba ODR in spoštovanje teh standardov nakazuje, da podjetje posluje v dobri veri, kar lahko, če se neuspela poslovna transakcija vseeno znajde na sodišču, pomeni veliko prednost za podjetje.

4. 2 Slabosti ODR

Napačna uporaba ODR lahko kljub številnim pozitivnim lastnostim povzroči neuspešno reševanje spora. Poleg same pravilnosti tehnične izvedbe ODR obstoji tudi nekaj negativnih postavk ODR, povezanih s pravno naravo ODR (Spletno reševanje sporov, 2012) .

Elektronska komunikacija ne nadomesti sposobnosti komunikacije iz oči v oči. ODR je v večji meri primeren za spore, kjer je višina poravnave edino nerešeno vprašanje. Pri reševanju sporov je najbolj učinkovito, če so stranke, ki so udeležene v sporu fizično prisotne v istem prostoru, še posebej pri mediaciji, kjer komunikacija poteka iz oči v oči, da je ustvarjeno okolje, kjer vlada zaupanje med strankami in mediatorjem. Pogajanja so vsekakor bolj učinkovita, če lahko stranke med seboj komunicirajo neposredno. Lahko se zgodi tudi, da se elektronsko sporočilo po naključju posreduje napačni osebi. Če ena ali več strank nima dostopa do računalnika je spor nemogoče rešiti preko spleta (Kaufman-Kohler & Schultz, 2004, str. 43).

Mnoge prednosti ODR odsevajo tudi nekatere slabosti, ki so povezane predvsem z ODR komunikacijsko dinamiko. Mnoge značilnosti ODR imajo na eni strani prednosti, ki pa na drugi strani lahko pomenijo tudi slabosti. Uporaba ODR strankam omogoča velik napredek pri reševanju sporov, če se sistem uporablja pravilno, ob nepravilni uporabi pa poleg obstoječih lahko nastanejo še dodatni problemi (Rule, 2002, str. 80).

- **Arhivirana komunikacija**

Zaradi arhiviranja komunikacije med strankami se njihova odgovornost zelo poveča. Stranke morajo zato biti izjemno pazljive pri podajanju informacij tako v tekstovnem, kot tudi verbalnem komuniciranju. Vsebina informacij se lahko vrne nazaj tudi šele čez nekaj let in stranko spravi v neugoden položaj. Posredovanje neke zaupne informacije, namenjene posameznemu prejemniku lahko povzroči precejšnjo škodo, če ta informacija konča kje drugje. Arhivirana komunikacija je problematična tudi takrat, ko sta stranki komunicirali med seboj, saj se pretekla komunikacija lahko priključ nazaj in s tem ponovno odpre zamere, kar še dodatno zavre proces reševanja spora.

- **Zaupnost in zasebnost komuniciranja**

Največja pomanjkljivost arhivirane komunikacije je skrb za zaupnost in zasebnost, kar strankam predstavlja največjo oviro za sodelovanje pri elektronskem reševanju sporov. Če pri stranki obstaja najmanjši sum, da komunikacija v ODR procesu ne bo zaupna, bo zavrnila sodelovanje. Zato ODR ponudniki svoje storitve posredujejo preko spletnih aplikacij, ki zahtevajo uporabniško ime in geslo, pri čemer onemogočajo kopiranje informacij s strani uporabnikov. Vendar pa lahko uporabniki informacije vseeno shranijo na zaslon, katere se lahko kasneje znajdejo v napačnih rokah. Izredno pomembno je, da ponudniki ODR storitev zagotavljajo varnost njihovih platform.

- **Prekinitev ODR postopka in osip**

Narava ODR postopka strankam omogoča hitro prekinitev postopka ali obstruirati nasprotni strani. Nevtralna oseba udeleženca ne more prisiliti v sodelovanje, če udeleženec sprevidi, da se postopek ne odvija v njegovo korist. Pri klasičnem ARS mediator v skrajnem primeru lahko zapre izhod in s tem stranke osredotoči na sodelovanje. ODR platforme lahko posredujejo strankam številne vzpodbude za nadaljevanje reševanje spora, kot tudi penale za prekinitev sodelovanja, kar pa vseeno ne zagotavlja možnosti prekinitve postopka s strani udeleženca. Prekinjanje in opuščanje postopka je v veliki meri odvisno od izkušenj nevtralne osebe. Z udeleženci mora biti v tesnem stiku, jih spodbujati in usmerjati v reševanje spora.

- **Pomanjkanje neverbalne komunikacije in gradnje odnosa med strankami**

Pri elektronski komunikaciji obstaja veliko večja verjetnost, da prihaja do podajanja lažnih informacij, kot pri klasičnem komuniciranju, kjer je možno opazovati govornico telesa in lažje ugotoviti ali stranka odgovarja zavajajoče. Zato so stranke pri elektronskem komuniciranju pogosto bolj skeptične pri sprejemanju dejstev, trditev in opravičil z druge strani, saj nasprotna stranka lahko zlahka odgovarja zavajajoče. Rezultat napačne predstave in skepticizma spodkopava in zavira razvoj razumevanja v medsebojni komunikaciji, kar posledično zavira rešitev spora.

Elektronski način komuniciranja povzroča nemalo težav tudi pri oblikovanju dobrega odnosa med strankami, saj pri tem ni stiskov rok, pogovorov o vsakdanjih dogodkih, ki so lahko ključni za vzpostavitev dobrega odnosa. Komunikacija za vzpostavljanje odnosa je redka pri tekstovnem načinu komuniciranja, saj se lahko zgodi, da bo razumevanje vsebine drugačno, kot je bilo mišljeno.

- **Zloraba moči s strani tretje osebe**

Nevtralne osebe menijo, da v ODR okolju ne bodo imele toliko moči kot pri klasičnem ARS v zvezi z dnevnim redom in usmerjanjem strank v postopek. Pogosto pa se zgodi, da stranke v postopku to doživljajo ravno obratno. Usmerjanje strank v postopek s pomočjo spletnih aplikacij lahko nenamena postane preagresivno, kar povzroči dodatne frustracije strankam in ustavi postopek.

5 PRIHODNOST ODR

Prihodnji razvoj ODR je smiselno obravnavati iz dveh vidikov, in sicer iz pravnega in tehnološkega. Ta dva vidika bosta na ODR vplivala z več strani, posledično pa tudi na kakovost elektronskega poslovanja.

5.1 Pravni vidik

Države v ZDA niso posvečale veliko pozornosti pravnemu razvoju ODR sistemov, spodbujale so le njihovo privatizacijo, kar pa je rezultiralo svojevrsten fenomen t. i. izginjajočih sojenj. Statistika zveznih sodišč v ZDA kaže, da je odsotek primerov, ki se končajo na sodišču padel iz 11,5 % v letu 1962 na 1,8 % v letu 2002. To je prispevalo, da so organizacije v razponu od ICANN do eBaya do Secondlife spoznale, da namesto klasičnega ARS postaja poglaviten ODR. Web 2.0 subjekti, zlasti njihovi uporabniki, ki upravljajo spletne strani z določeno vrednostjo so hitro spoznali, da bo njihova vrednost in uporaba strmo padla, če ne bodo imeli na razpolago določenih mehanizmov za reševanje sporov (Katsh, 2009, str. 2).

Organizacije, kot so ISO (International organization for Standards) in ANSI (American national standard institute) ponujajo različne odgovore na vprašanja, od kod izvirajo zakoni. Zagotovo je veliko primerov za katere so pravila že oblikovana in uveljavljena, pojavlja pa se tudi veliko primerov, kjer obstaja odsotnost pravil. Posledično se v poskusih reševanja takšnih primerov oblikujejo aktivnosti, ki kasneje lahko vodijo do razvoja novih pravil. Tak način vodi do povezav med pravnimi strukturami in neformalnim družbenim nadzorom. Pojavljajo se novi izzivi oblikovanja pravil, t. i. sistem za družbeni red različnih kultur in internetnih skupnosti, ki delujejo na spletu. ODR tako na nek način kompenzira vakuum, oz. počasnost sprejemanja novih pravil in zakonov. Zaupanje v sistem je grajeno na sprejetju in objavi izvršljivih standardov, lahko pa zaupanje dosežemo tudi z zagotavljanjem obljube, da bodo

stranke v kateremkoli medsebojnem odnosu imele možnost za rešitev težav, ki se lahko pojavijo. To ne pomeni, da ni potrebe po jasnih in formalnih pravilih, ampak predlog, da se enak namen lahko doseže tudi z drugačnimi sredstvi (Katsh, 2009, str. 3).

Pravila in zakoni suverene oblasti, ki so uveljavljeni v družbi, zaradi narave delovanja internetnega omrežja pogosto niso relevantni. Težnja pomanjkanja pravil oz. zakonov je postavila nov pogled na njihov nastanek in uveljavljanje. Skozi te težnje so se oblikovala nova stališča, da je pravila in zakone moč nadomestiti z informacijskim sistemom za obdelavo informacij, oz. z ustrezno programsko opremo. Pravzaprav je to v veliki meri izraz: »šifra je pravilo«. Fraza uteleša idejo, da neko vodenje lahko omejujemo ali osvobajamo s programsko kodo, kar zagotavlja alternativo pravnim predpisom. Programska oprema je namreč tista, ki poganja in oblikuje srce mnogih nastajajočih ODR postopkov (Katsh, 2009, str. 4).

Pričakovati je, da mnoge aktivnosti v prihodnosti ne bodo pod okriljem zakonov države. Postopki preprečevanja sporov bodo ustvarjeni s programsko opremo, v katero bodo vgrajeni standardi. Ta alternativa zakonom z razvojem tehnologije zdaj postaja mogoča.

Kombinacija komunikacijskega in informacijskega sistema odpira še dodatne možnosti, ki ne bodo samo preprečevale sporov ali oblikovale vedenje, ampak bodo v nekaterih primerih skozi aktivnosti in vedenja subjektov prispevale k oblikovanju novih zakonov in pravil. Katsh (2009, str. 2) pravi, da je prezgodaj, da bi napovedovali, kakšne vrste ureditev in institucij za reševanje sporov se bo pojavilo v omrežju, jasno pa je, da bo potreba po teh institucijah naraščala. Precej verjetno je, da bodo ti sistemi dostopnejši tudi širši publiki, kateri bo omogočeno sodelovanje pri oblikovanju zakonov. Tak scenarij bo omogočal postopno in poskusno izhajanje zakonov, namesto z enim samim aktom priznanja. Pravila bodo lahko izhajala iz skupnega prostora, namesto iz suverenega prostora, po konceptu porazdeljenega organa, namesto vrhovne oblasti. Organi določanja standardov bi npr. lahko zapolnili praznino s konsenzualnimi sporazumi, kjer so zakoni oblasti ali jih ni.

V EU kljub uspešnemu razvoju ODR ponudnikov v ZDA, še vedno potekajo razgovori o privatizaciji ODR ponudnikov, ki bi delovali pod okriljem evropske zakonodaje. Pojavljajo se številne iniciative, ki bi pripomogle k širitvi EU trga in zaustavile neusklajene standarde in uredbe v EU. Pristop EU bi se lahko spremenil z usklajeno pravno pobudo, če bi ta zagotavljala, da storitve zasebnega ODR izpolnjujejo zadostne pravne standarde. Takšna regulacija bi lahko ustvarila pan-evropski znak zaupanja (trustmark), s katerim bi bili akreditirani tisti ODR ponudniki in spletna podjetja, ki poslujejo skladno z zakonodajo o varstvu potrošnikov (Cortes, 2009, str. 4).

V letu 2011 je Evropska komisija obravnavala predlog o spletnem reševanju potrošniških sporov. Namen tega predloga je vzpostavitev evropske platforme za spletno reševanje sporov za podjetja in potrošnike. Enotna vstopna točka bo omogočala dosegljivost za vse, ki iščejo izvensodno rešitev spora, ki je nastal v čezmejnem elektronskem trgovanju. Platforma bi bila na voljo v vseh uradnih jezikih EU, uporaba pa bi bila brezplačna. Sheme ARS držav članic

bodo v skladu z Direktivo o alternativnem reševanju potrošniških sporov uradno sporočene komisije in elektronsko registrirane v platformo spletnega reševanja sporov. S sprejemom uredbe in njenim izvajanjem se bo zaupanje in kakovost elektronskega poslovanja dvignila, posledično pa se bo povečalo tudi število transakcij (Evropska komisija, 2011).

Komisija OZN je v letu 2009 obravnavala predlog ZDA o nastanku globalnega ODR sistema. Po predlogu Sekretariata naj bi UNCITRAL, ki že spremlja ODR sisteme na področju elektronskega poslovanja, izvedel študijo za prihodnje delovne ODR sistemov.

UNCITRAL-ova študija elektronskega poslovanja bi vsebovala (Possible future work on electronic commerce – Proposal of the United States of America on online dispute resolution, 2010):

- tipe konfliktov, ki jih lahko rešujemo z ODR sistemi;
- akreditacijo ODR ponudnikov;
- postopke in pravila;
- izvajanje postopkov.

Izgradnja globalnega ODR sistema predstavlja številne izzive s pravnega področja. Ker regulacije okvirjev elektronskega poslovanja variirajo med državami, vsebinske razlike v pravu lahko pustijo posledice tako pri poslovanju podjetij, kot tudi potrošnikov. Ta bi bil zasnovan na splošnih načelih in splošnih pravilih poštenosti in poslovnih običajev, ki so lahko sprejeti na lokalnih ravneh.

5. 2 Tehnološki vidik

Razvoj informacijsko komunikacijskih sistemov in spletnih omrežij vpliva tudi na razvoj ODR. Elektronsko poslovanje temelji na elektronskem procesiranju in prenašanju podatkov, vključno z besedilom, glasom in sliko. Preko omrežnih informacijskih sistemov in interneta se je ARS razširil v čezmejno delovanje, kar je posledično v veliki meri znižalo število sporov na sodiščih in dvignilo raven zaupanja v elektronsko poslovanje. Kljub temu, da povpraševanje v svetu po ODR storitvah raste, imajo ti sistemi, kot že omenjeno tudi slabosti, ki izvirajo predvsem iz načina komuniciranja. Razvoj elektronskega poslovanja in ODR ni podprt samo z razvojem programske opreme ampak bo odvisen tudi od komunikacijskih tehnologij.

Nova paradigma v elektronskem alternativnem reševanju sporov postaja sinhrona avdio-vizualna takojšnja elektronska mediacija (SAVIOMM). Metoda s pomočjo avdio in video povezav preko interneta omogoča delovanje v realnem času. Vpletenim strankam poleg elektronske mediacije, kjer se vpleteni lahko slišijo in vidijo v realnem času preko A/V povezav dopušča sinhrono izmenjavo dokumentov in prezentacije.

Funkcionalnost uporabe SAVIOMM postopka je ekvivalentna tradicionalni mediaciji iz oči v oči. Uporaba SAVIOMM je cenejša kot tradicionalne metode, saj zmanjšuje tveganja, ki nastanejo zaradi zamud in potovanj na druge lokacije. S komercializacijo postopka SAVIOMM je pričakovati, da bo širše uporaben tudi drugje npr. v arbitraži, konzultacijah in evalvacijah ali pa v javnih in privatnih manjših odškodninskih zahtevkih, kjer bo to dopuščala veljavna zakonodaja. Manjši spori se bodo s to metodo lahko reševali tudi preko mobilnih telefonov (Draper, 2008, str. 3).

Izgradnja globalnega ODR sistema predstavlja številne tehnološke izzive. Pojavljajo se vprašanja, kako zgraditi sistem, ki bo učinkovito funkcioniral ob morebitnem večjem povečanju sporov in zagotavljal komunikacijo iz različnih točk v realnem času kljub razlikam v jeziku in kulturi. Drugi večji tehnični problem predstavlja pomanjkljivost infrastrukture za elektronske komunikacije v določenih državah.

Izboljšanje in transformacijo reševanja sporov bo v prihodnosti rešila naslednja generacija tehnologije t.i. holografija. ODR-ju bo odpravila številne slabosti komuniciranja in se približala klasični obliki ARS. Holografija uporablja prenos svetlobnega žarka osebe v treh dimenzijah v drugi prostor. Od obstoječih ODR sistemov se bistveno razlikuje, saj bo omogočen osebni tridimenzionalni stik iz oči v oči, kar bo oddaljenim strankam omogočilo komuniciranje v največji možni meri (Exon, 2011, str. 20).

Takšen način komuniciranja bi v ODR sistemih odpravil številne pomanjkljivosti. Izgovorjene besede bi bile slišane, vključno z intonacijo glasu, kar lahko krepi ali izkrivlja sporočilo preko sarkazma in čustev. Prisotni bi bili vsi elementi komunikacije, ki so vidni v tradicionalnih ARS metodah. S tem bi bila zagotovljena veliko večja kredibilnost ODR.

6 PRIMER DELOVANJA SISTEMA POGAJANJ V ODR – SMARTSETTLE

Ponudniki ODR storitev imajo vgrajene različne mehanizme s pomočjo katerih je moč doseči poravnavo ali zgladiti spor. V številnih izvensodnih postopkih so uspešna pogajanja ključna za rešitev sporov. V ta namen ponudniki uporabljajo prilagojeno programsko opremo, osnovano na različnih algoritmih, kar strankam ob pravilni uporabi omogoča optimalen rezultat.

Ob predpostavki da v pogajanjih sodelujeta dve stranki, kupec in prodajalec dobrine $\mathbf{N}=\{\mathbf{k},\mathbf{p}\}$, je transakcija dosežena samo, če je cena sprejemljiva za obe strani. Z \mathbf{v}_p označimo rezervacijo cene prodajalca (najmanjša sprejemljiva denarna vsota za zamenjavo z dobrino). Z \mathbf{v}_k označimo rezervacijo cene kupca (največja denarna vsota, ki jo je pripravljen plačati za dobrino). Predpostavlja se, da vsaka stran pozna svojo rezervacijo cene in ne pozna cene nasprotnika. Vsak pogajalec i ima rezervacijo cene \mathbf{v}_i v razponu med 0 in 1 in vsaka vrednost \mathbf{v}_i na tem intervalu ima enako možnost pojavljanja (Gabuthy, 2003, str. 4).

Prostorski tip v katerih se giblje rezervacija cene kupca:

$$T_k = \{0 \leq v_k \leq 1\} \quad (1)$$

Prostorski tip v katerih se giblje rezervacija cene prodajalca:

$$T_p = \{0 \leq v_p \leq 1\} \quad (2)$$

V dejanskih pogajanjih obstaja nekaj ključnih značilnosti. Vsak izmed pogajalcev je negotov glede nasprotnikove uspešnosti in izplačila. Obstaja tudi možnost, da se v pogajanjih pojavijo drugi nerazumni dejavniki, kot je na primer prekinitvev pogajanj, četudi je možen vzajemni sporazum koristen za obe strani.

V takšnem okviru je pogajalsko vedenje odvisno od rezervacije cene stranke, ocene nasprotnikove rezervacije cene in obratno, ter faktorja združljivosti med ponudbami strank, ki so sprejemljive v avtomatiziranem pogajalskem postopku.

Kupec in prodajalec sočasno dajeta ponudbe \mathbf{p}_k in \mathbf{p}_p . Prostor teh dejanj je za kupca definiran kot $\mathbf{A}_k = \{ \mathbf{p}_k \geq \mathbf{0} \}$, za prodajalca pa kot $\mathbf{A}_p = \{ \mathbf{p}_p \geq \mathbf{0} \}$. Analiza ponudb pokaže ali je možna poravnava. Če se ponudbe zblizujejo ali so enake (na primer, $\mathbf{p}_k \geq \mathbf{p}_p$) je dosežena transakcija in dobrina je prodana pri ceni $\mathbf{p} = \mathbf{p}_p$.

$$(p_k (1 + \delta) \geq p_p > p_k) \quad (3)$$

V primeru, da se ponudbe razlikujejo za manj kot je faktor združljivosti δ , kar je razvidno iz enačbe (3), je poravnava ravno tako možna in sicer dobrina je prodana pri ceni \mathbf{p} kar prikazuje enačba (4), kjer velja $\delta \in [0,1]$ pri čemer smatramo da je povezan z avtomatiziranim postopkom pogajanj. Če je razlika med ponudbami večja kot je δ sporazum ne bo dosežen (Gabuthy, 2003, str. 4).

$$p = (p_k + p_p) / 2 \quad (4)$$

V omenjenem primeru je tako lahko kupec tožeča stranka, prodajalec pa tožena stranka, pri čemer se pogajata okrog cene po kateri bo tožeča stranka uveljavljala svojo terjatev. V avtomatiziranih pogajanjih obstajajo različne vrednosti δ (20 % - 30 %), odvisno od narave spora, saj δ vpliva na rezultat poravnave. Ponudniki ODR storitev pri avtomatiziranih pogajanjih ponujajo več zaporednih pogajanj, kar strankam omogoči, da dosežejo sporazum.

Smartsettle sistem v svoji programski opremi za nekatera avtomatizirana pogajanja uporablja algoritme, ki slonijo na Nash ravnovesju s pomočjo katerega imajo stranke možnost doseči pošten optimalen rezultat. Sistem deluje po principu maksimiranja minimalnega dobička. Raziskava o pogajanjih na Univerzi Cornell v ZDA leta 1993 je pokazala, da so pogajanja, ki so bila opravljena s pomočjo računalnika dosegla t. i. mejo učinkovitosti, oz. so dosegla boljši

rezultat, kot pogajanja, opravljena brez računalnika (Changing the way the world negotiates, 2012).

Predpostavke primera pogajanj kot nekooperativne igre (Gabuthy, 2003, str.6):

- obstaja en sam postopek v fazi pogajanj;
- enostopenjski postopek pogajanj poudarja osnovno strategijo kompromisa;
- agresivnejša ponudba stranki omogoča večji dobiček, hkrati pa povečuje tveganje za nastanek nesoglasij (odvisno od faktorja združljivosti);
- ni neposrednih stroškov za stranke (na primer stroški taks ponudnika);
- sporazum izhajajoč iz avtomatiziranih pogajanj je zavezujoč za obe strani.

V primeru dogovora vsaka stranka zasluži dobiček merjen z razliko med dogovorjeno ceno in rezervirano ceno ($\mathbf{p} - \mathbf{v}_p$ za prodajalca in $\mathbf{v}_k - \mathbf{p}$ za kupca). Če sporazum ni dosežen vsak doseže ničelni dobiček. Izkupiček za kupca in prodajalca je naslednji:

$$u_k(p_p, p_k; v_p, v_k) = \begin{cases} v_k - p_p & \text{če je } p_k \geq p_p \\ v_k - p^{k+pp}/2 & \text{če je } p_k(1 + \delta) \geq p_p > p_k \\ 0 & \text{če je } p_k(1 + \delta) < p_p \end{cases} \quad (5)$$

$$u_p(p_p, p_k; v_p, v_k) = \begin{cases} p_p - v_p & \text{če je } p_k \geq p_p \\ p^{k+pp}/2 - v_p & \text{če je } p_k(1 + \delta) \geq p_p > p_k \\ 0 & \text{če je } p_k(1 + \delta) < p_p \end{cases} \quad (6)$$

Poleg tega predpostavimo, da se vsak pogaja v smeri maksimiranja svojega pričakovanega dobička, pri čemer so stranke omejene na enakomerno in lahko odvedljivo strategijo. Ponujene cene strank pa so odvisne od posamezne rezervacije cene. Strategija kupca je funkcija $\mathbf{p}_k(\mathbf{v}_k)$, strategija prodajalca pa je funkcija $\mathbf{p}_p(\mathbf{v}_p)$, kar kaže na to, da je ponujena višina cen strank odvisna od njihove posamezne rezervirane cene.

Kupčev najboljši odgovor pri pogajanju je z vidika maksimiranja problema opredeljen kot:

$$\max_{(P_k)} E_{v_p} \{u_k(p_p, p_k; v_p, v_k) / v_k, p_p(v_p)\} \quad (7)$$

Prodajalčev najboljši odgovor pri pogajanju je z vidika maksimiranja problema opredeljen kot:

$$\max_{(P_p)} E v_k \{u_p(p_p, p_k; v_p, v_k) / v_p, p_k(v_k)\} \quad (8)$$

Stranka **i** uporabi najboljšo strategijo odziva takrat, ko je za vsak v_i njegova ponudba najboljša proti nasprotnikovi strategiji. Par najboljših odzivnih ponudbenih strategij predstavlja Nash ravnovesje in s tem možnost rešitve nastalega problema.

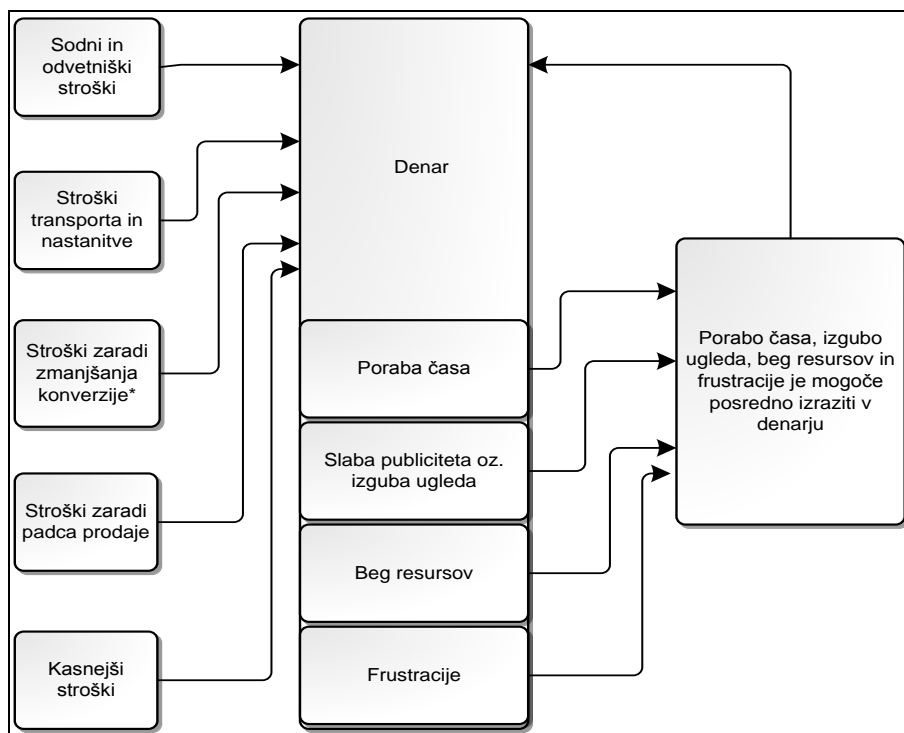
Algoritem maksimiranja minimalnega dobička deluje kot jedro Smartsettle sistema. Sistem deluje po principu “top-down”, kar pomeni, da se v določenem sporu najprej rešujejo težji problem in nato manj zapleteni. Visoko razviti matematični algoritmi sistemu omogočajo poštene in učinkovite rezultate pogajanj ne glede na število nasprotnih odločevalcev z neomejenimi kvantitativnimi in/ali kvalitativnimi in/ali kvalitativnimi vprašanji (Smartsettle Interview on ODR and the Future of Justice, 2011).

7 VPLIV ODR NA POSLOVANJE PODJETJA

Pri predpostavki, da v normalnih tržnih razmerah in v pogojih popolne konkurence poslujeta dve spletni trgovini, podjetje X in podjetje Y, ki po enakih cenah prodajata homogene proizvode bosta podjetji zaradi implementacije ODR sistema v poslovanje dosegli različne rezultate.

E-trgovina podjetja X ima vgrajen ODR sistem za podporo strankam z razliko od e-trgovine podjetja Y, ki posluje brez tega sistema. Zaradi številnih sporov, ki nastajajo pri poslovanju s strankami bosta imeli podjetji pri enakem obsegu poslovanja različno visoke celotne stroške (TC). Podjetju Y bodo ob nastanku spora variabilni stroški (VC) naraščali hitreje, kot podjetju X, zaradi česar bo podjetje X doseglo boljši poslovni izid. Dolgoročno bo zaradi dejavnikov, kot so na primer padeč prodaje in izguba ugleda celotni prihodek (TR) podjetja Y naraščal počasneje kot prihodek podjetja X, kar bo še dodatno zmanjšalo dobiček (DB=TR-TC) podjetja Y.

Slika 4: Prikaz stroškov podjetja Y, ki spore rešuje po klasičnih poteh



Zaradi večanja stroškov poslovanja podjetja Y se povečujejo tudi njegovi dolgovi, s čimer se večja delež dolgov v razmerju do kapitala (kazalnik finančnega vzvoda = dolgovi/kapital). Večja vrednost kazalnika finančnega vzvoda pomeni, da je poslovanje podjetja Y bolj tvegano od poslovanja podjetja X, kar prinaša tudi dražja dodatna sredstva v primeru zadolževanja. Na dolgi rok bo podjetje X dosegalo boljše rezultate v primerjavi s podjetjem Y. Poenostavljen primer kaže, da ima podjetje X številne konkurenčne prednosti zaradi sistema ODR v primerjavi s podjetjem Y. Podjetje X poleg manjših stroškov, ki so nastali zaradi spora vseeno lahko ohrani poslovno razmerje s stranko, podjetje Y pa stranko izgubi, saj je nesoglasja reševalo po sodni poti.

SKLEP

Namen strokovne naloge je bil prikazati pomen in način delovanja elektronske oblike alternativnega reševanja sporov v poslovanju in tudi vsakdanjem življenju. Veliko podjetij in posameznikov se spoprijema s številnimi poslovnimi težavami, ki se nemalokrat končajo na sodišču, kar pa zaradi današnjega hitrega tempa poslovanja in razvoja zaradi dolgotrajnih postopkov in preobremenjenosti sodišč velikokrat ne pride v poštev. Tožbe, ki se rešujejo po klasičnih poteh so mnogokrat že vnaprej obsojene na neuspeh, saj podjetja in potrošniki potrebujejo hiter in poceni postopek. Zato podjetja in potrošniki za uspešno poslovanje nujno potrebujejo sistemske rešitve na področju reševanja medsebojnih sporov, da bi ohranili oz. dvignili raven zaupanja v elektronskem in čezmejnem poslovanju.

Elektronska oblika alternativnega reševanja sporov ponuja mnogo rešitev v smeri hitrega, poštenega in cenejšega reševanja sporov, kot jih ponuja klasično reševanje sporov. Rast internetnega in čezmejnega poslovanja že kliče po nujnih spremembah na področju ODR, ki postaja neizogiben del poslovanja nekaterih uspešnih podjetij. Uporaba ODR storitev postaja vse bolj zanimiva tudi za potrošnike, saj s pomočjo ODR sistemov lahko rešijo spore, ki jih na sodišču ne bi nikoli. Že nekaj časa nazaj se je v ZDA pojavilo precejšnje število ODR ponudnikov, zaradi katerih so v nekaj letnem obdobju opazili skokovit padec sojenj. Podjetja in potrošniki v ZDA se vedno bolj poslužujejo ODR sistemov s katerimi želijo zmanjšati in odpraviti poslovna tveganja, saj je splošno znano, da so spori ključno področje tveganja. Čeprav ODR v Severni Ameriki ni dosegel najvišjih možnih potencialov razvoja in uporabe, za razliko od ostalega sveta že žanje uspehe v gospodarskih in tudi civilnih postopkih.

Ključni kriteriji uspešnega delovanja ODR sistema kot so zaupanje, poštenost, hitrost, nizki stroški in pravilna uporaba bodo v prihodnjih letih lahko bistveno pripomogli k uspešni rasti mnogih podjetij na eni strani ter zadovoljnim potrošnikom na drugi strani. Kljub temu, da trend uporabnikov interneta globalno narašča, elektronsko in čezmejno poslovanje zaradi neurejenosti ODR zakonodaje še vedno vzbuja veliko nezaupanja, saj se stranke, ki so vpletene v določen spor velikokrat znajdejo v brezizhodnem položaju, da bi rešile spor, kar pa je za njih lahko tudi usodno.

Ugotovil sem, da bi se s sprejetjem in uskladitvijo ustreznih načel, standardov in zakonodaje na področju ODR na nacionalni in mednarodni ravni razvoj elektronskega in čezmejnega poslovanja podjetij bistveno izboljšal. S sprejetjem zakonodaje bi se lahko oblikovale javne in privatne organizacije, ki bi nudile usklajene ODR sheme za reševanje sporov. Usklajeni celoviti ODR sistemi katere bi nudile akreditirane organizacije, bi lahko zagotavljali sinonim za zaupanje v poslovanje, kar bi posledično dvignilo tudi rast tovrstnega poslovanja podjetij. V veliki meri bi se lahko odpravile številne težave, kot so plačilna nedisciplina, zavajanje kupcev, nedostavljeno blago ter drugi škodljivi elementi v poslovanju. Podjetja z vgrajenim ODR sistemom bi lahko pridobila tako imenovan certifikat zaupanja, kateri bi bil dober pokazatelj da takšno podjetje posluje resno in s poštenimi nameni do svojega potrošnika. Vpeljava ODR sistemov postaja nujna, saj letni stroški za podjetja in potrošnike dosegajo enormne vsote, hkrati pa se večino poslovnih razmerij vpletenih v spor prekine, kar povzroči še dodatne stroške. V Sloveniji še ni organizacije, ki bi nudila celovite ODR storitve.

Veliko bo še potrebno postoriti na področju elektronskega alternativnega reševanja sporov. Menim, da bi osveščanje ljudi, podjetij, interesnih združenj in pa tudi vlad o možnosti elektronskega načina reševanja sporov lahko pripomoglo k hitrejši izvedbi, uveljavitvi in uporabi elektronskega reševanja sporov.

LITERATURA IN VIRI

1. ADR Center. (2010). The Cost of Non ADR – Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation. Najdeno 6. januarja 2011 na spletnem naslovu http://www.adrcenter.com/jamsinternational/civil-justice/Survey_Data_Report.pdf
2. Belopavlovič, N. (2009). Arbitraža za individualne delovne spore v slovenski praksi. Najdeno 10. avgusta 2011 na spletnem naslovu <http://www.planetgv.si/index.php?page=info&s=1&cid=450>
3. *Changing the way the world negotiates*. Najdeno 10. januarja 2012 na spletnem naslovu <http://www.smartsettle.com/home/resources/videos>
4. Cortes, P. (2009). Building Legal Standards in the EU for ODR Services. International Workshop on ADR/ODRs. Najdeno 13. septembra 2011 na spletnem naslovu http://leicester.academia.edu/PabloCortes/Papers/161871/Building_Legal_Standards_in_the_EU_for_ODR_Services
5. Direktiva 95/46/ES Evropskega parlamenta in sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov. *Uradni list ES L 281*, 1995.
6. Direktiva 97/5/ES Evropskega parlamenta in sveta o čezmejnih nakazilih. *Uradni list ES L 43/25*, 1997.
7. Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in sveta o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo. *Uradni list ES L 144/19*, 1997.
8. Direktiva 98/10/ES Evropskega parlamenta in sveta o uporabi sistema zagotavljanja odprtosti omrežij (ONP) pri govorni telefoniji in o univerzalnih storitvah za telekomunikacije v konkurenčnem okolju. *Uradni list ES L 101*, 1998.
9. Direktiva 1999/93/ES Evropskega parlamenta in sveta o okviru Skupnosti za elektronski podpis. *Uradni list ES L 13*, 2000.
10. Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in sveta o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju). *Uradni list ES L 178*, 2000.
11. Draper, J. A. (2008). Toward a new ODR paradigm: 21st century ODR with synchronous audiovisual immediate online mediaton. Najdeno 8. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.odrforum2008.org/files/odrforum2008/aadrol08062321stcentryadrpaperX.pdf>
12. Evropska komisija. (2011). Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov). Najdeno 10. januarja 2012 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/odr_regulation_sl.pdf

13. *Evropska pravosodna mreža v civilnih in gospodarskih zadevah, Alternativne rešitve sporov – Slovenija.* (2006). Najdeno 10. avgusta 2011 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_sln_sl.htm
14. Exon, S. N. (2011). The next generation of online dispute resolution: the significance of holography to enhance and transform dispute resolution. Najdeno 5. maja 2011 na spletnem naslovu <http://cojcr.org/vol12no1/19-54.pdf>
15. Gabuthy, Y. (2003). Online Dispute resolution and Bargaining. GATE Groupe d'Analyse et de Theorie Economique. Najdeno 26. julija 2010 na spletnem naslovu <http://hal.inria.fr/docs/00/17/85/56/PDF/0304.pdf>
16. Katsh, E. (2009). Online dispute resolution: Designing New Legal Process for Cyberspace. Najdeno 1. septembra 2011 na spletnem naslovu http://journal.webscience.org/191/1/katsh_websci09_fn.pdf
17. Kaufman – Kohler, G. & Schultz, T. (2004). *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice.* Haag: Kluwer Law International.
18. Kukec, B. (2005). Mediacija v naši sodni praksi. *Podjetje in delo*, 6-7/XXXI, 1582 .
19. Kutin, B. (2011). *Izvensodno reševanje potrošniških sporov na področju e-poslovanja.* Ljubljana: Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave.
20. Lodder A. R., Clark E., Gordon T. F., Katsh E., Rule C., Thiessen E. M., Verheij B., Walton, D. N., & Zeleznikow J. (2004). Essays on legal and technical aspects of Online dispute resolution: Towards an online negotiation environment: legal principles, technical requirements and the need for close cooperation. Najdeno 8. decembra 2010 na spletnem naslovu <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=610B1793751DA229A51EDA558ACBA5B9?doi=10.1.1.105.4626&rep=rep1&type=pdf>
21. Lorenčič, N. (2012). Spletno reševanje sporov. Najdeno dne 14. februarja 2012 na spletnem naslovu http://www.svetilnik-slovenija.org/prispevki/spletno-resevanje-sporov#_ftnref2
22. *Online Dispute Resolution Process* (1999-2003). Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu www.ecodir.org/odrp/index.htm
23. *Possible future work on electronic commerce – Proposal of the United States of America on online dispute resolution.* Najdeno 10. oktobra 2011 na spletnem naslovu http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html
24. Rule, C. (2002). *Online Dispute Resolution for Business.* San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.

25. Schultz, T. (2002). Online arbitration: Binding or Non-Binding. Najdeno 8. avgusta 2011 na spletnem naslovu <http://www.ombuds.org/center/adr2002-11-schultz.html>
26. Schultz, T., Kaufman-Kohler, G., Langer, D. & Bonnet, V. (2001). *Online dispute resolution: The state of the art and the issues*. Geneva: University of Geneva: Faculty of Law.
27. *Smartsettle Interview on ODR and the Future of Justice*. Najdeno 5. decembra 2011 na spletnem naslovu <http://internetbar.org/2011/11/04/smartsettle-interview-on-odr-and-the-future-of-justice/>
28. Šetinc Tekavc, M. (2002). *Mediacija, sporazumno reševanje sporov v teoriji in praksi*. Tržič: Učila international založba d.o.o.
29. Ternik, S. (2004). Izvensodno spletno reševanje sporov – ODR. *Pravna praksa*, str. 29.
30. Vahrenwald, A. (2000). *Out of court dispute settlement systems for e-commerce*. Ipsra: Joint Research Centre.
31. Zakon o arbitraži. *Uradni list RS*, št. 45/2008.