

ALTERNATIVNÍ ZPŮSOBY ONLINE ŘEŠENÍ SPORŮ V E-COMMERCE

DAVID MAREŠ

Masarykova univerzita, Právnická fakulta

Abstract in original language

Príspevok sa zabyvá procedurami řešení sporů označovanými jako „*Online Dispute Resolution*“ neboli ODR. V nejširším významu se jedná o veškeré způsoby řešení sporů založené na využití moderních komunikačních technologií (zejména internetu). Příspěvek se snaží definičně vystihnout procedury ODR a podat základní rozbor používaných metod. Závěrečná část se věnuje potenciálu, kterým disponují postupy alternativního řešení sporů v oblasti e-commerce při využití nejmodernějších prostředků komunikace.

Key words in original language

Alternativní způsoby online řešení sporů; e-commerce; online negociace; online mediace; online arbitráž.

Abstract

Online Dispute Resolution (ODR) represents dispute resolution, whereas the first major difference between offline dispute resolution and ODR is electronic communication. ODR procedures are based either on a *sui generis* form of dispute resolution that focuses on the needs of Internet users, or on the dispute resolution forms already developed by the Alternative Dispute Resolution (negotiation, mediation and arbitration).

Key words

Online Dispute Resolution; Online Negotiation; Online Mediation; Online Arbitration.

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA PROCEDUR ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

Název tohoto příspěvku je možné alternativně nahradit třemi anglickými slovy „*Online Dispute Resolution*“ neboli ODR. V nejširším smyslu slova představují procedury ODR nové postupy řešení sporů, při kterých strany sporu využívají moderní informační a komunikační technologie (ICT), zejména prostředky online komunikace. Není přitom zcela nezbytné, aby celá procedura řešení sporu probíhala v režimu online. Pro naplnění uvedeného definičního znaku postačí, pokud technologie online komunikace jsou integrovány do převážné části procedury řešení sporu. Z tohoto pohledu postupy ODR tedy představují rovněž alternativu k tradičnímu soudnímu řízení, neboť za součást ODR lze považovat také řešení sporu "*online soudem*". Online soudnictvím zde nemám na mysli pouze situaci, kdy je podán návrh na zahájení soudního řízení prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, ale především případy, kdy je umožněno online

dokazování a soudní řízení může probíhat prostřednictvím videokonferencí nebo jiné online komunikace. Legislativním příkladem zakotvení online soudnictví je zcela jistě nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích v přeshraničních případech, a to s účinností od 1. 1. 2009. Podle čl. 8 uvedeného nařízení soud může vést ústní jednání prostřednictvím videokonference nebo pomocí jiných komunikačních technologií, pokud jsou k dispozici nezbytné technické prostředky. Podle článku 9 nařízení platí, že soud může připustit dokazování prostřednictvím videokonference nebo jiných komunikačních technologií, pokud jsou k dispozici nezbytné technické prostředky.¹ Jiným příkladem z oblasti elektronizace justice jsou tzv. online mock trials (simulace jednání u nižší soudní instance) nebo moot courts (simulace odvolacího řízení), které jsou v podstatě simulovaným soudním jednáním. V USA takové postupy slouží právním praktikům v rámci přípravy na soudní řízení, přičemž primárně mají ověřit vhodnost zvolené procesní taktiky a validitu zamýšlené právní argumentace. Mock trials se rovněž využívají při výuce na právních školách, kdy slouží studentům k rozvoji jejich praktických interpretačních dovedností. Postupně byly do těchto simulovaných soudních jednání začleněny moderní prostředky komunikace na dálku, kdy "soudní pře" může probíhat skrze videokonferenci s účastí online poroty, která se seznámí s fakty případu formou online zpřístupnění relevantního obsahu daného případu na internetu.²

V užším slova smyslu je možné procedury ODR vnímat jako období klasických ADR (Alternative Dispute Resolution) procesů, přičemž základním rozlišovacím znakem je zde začlenění prostředků online komunikace do procedury řešení sporu. Rolí moderních komunikačních technologií při hledání vhodného řešení sporu se blíže zabývali E. Katsh a J. Rifkin. Uvedení autoři zformulovali *teorii technologie jako další strany sporu* (vedle jednotlivých stran sporu a případné osoby mediátora, konciliátora či rozhodce).³ Ačkoli se jedná o přirovnání, které je nutné vnímat s jistou mírou nadsázky, dle mého názoru jde o výstižný přírůbek, který především poukazuje na význam ICT při řešení konfliktu.

Souhrnně je možné konstatovat, že procedury ODR tak na jedné straně využívají metody známé z ADR (tj. negociaci, mediaci a arbitráž), ke kterým se připojuje přídomek online. Z tohoto pohledu lze ODR jednoduše považovat za "ADR v novém kabátě", tj. ADR postupy se specifickými

¹ Blíže k charakteristice evropského řízení o drobných nárocích viz <http://is.muni.cz/do/1499/el/estud/praf/js09/mps/web/pages/05.html>.

² První mock trials, které byly uskutečněny online, jsou datovány rokem 1999 (viz např. <http://www.abc.net.au/mocktrial/default.htm>).

³ Katsh, E., Rifkin, J.: *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass, 2001, str. 9.

komunikačními nástroji, jejichž využití má stranám usnadnit nalezení řešení sporu (proto někdy ODR bývá označováno jako electronic ADR (eADR) či online ADR (oADR). Na druhé straně, postupy ODR nemají za cíl vždy v plném rozsahu "naklonovat" procedury známé z ADR. T. Schultz se při rozboru metod ODR zamýšlí nad tím, zda ODR vnáší do řešení sporu vlastní metody nebo ODR je v podstatě jen zelektrizovaným ADR. S ohledem na specifika kyberprostoru připouští, že ODR z jistého úhlu pohledu disponuje metodami *sui generis*, tj. metodikou, která není v ADR možná.⁴ Za metody *sui generis*, které jsou příznačné výlučně pro ODR, považují především automatizovanou mediaci a automatizovanou negociace, o kterých je pojednáno níže (viz kapitola Metody ODR).

2. EXKURS DO HISTORIE ODR

S ohledem na svou povahu je historický vývoj ODR neoddělitelně spojen s rozvojem počítačových sítí, jejich vzájemným propojováním a zejména pak s nástupem internetu a jeho komercializací.

V „předinternetovém období“, které lze datovat přibližně do roku 1990, existovaly toliko dílčí počítačové sítě, které byly využívány primárně ke komunikaci mezi uživateli navzájem, tj. jako sítě sociální. Administrátoři takových různých diskusních skupin nedisponovali zvláštními prostředky, které by byly využitelné k řešení vznikajících sporů. Avšak již v tomto období se začala rozvíjet myšlenka, že by bylo zcela logické, aby prostředky, které jsou využívány k vzájemné interakci uživatelů, disponovaly vlastními mechanismy řešení sporů.

Počátky skutečného rozvoje ODR nástrojů lze umístit do doby spojené s nástupem internetu, tj. do první poloviny devadesátých let minulého století. Pro uvedené období je typické, že internet byl převážně využíván akademickým sektorem, tj. ještě nikoliv k obchodním aktivitám. V této době právě na akademické půdě a v sektoru neziskových organizací začaly být realizovány první specifické projekty, které se týkaly využití sítě internet v souvislosti s možným řešením sporů.

Zcela zásadní význam pro rozvoj ODR ovšem měl další rozvoj internetu především jako nástroje komerčních aktivit v druhé polovině devadesátých let dvacátého století. Komercializace internetu, která v postatě vyvolala boom přeshraničních obchodních transakcí, měla za následek vznik trhu poskytovatelů ODR nástrojů a softwarových aplikací, které byly využitelné k řešení sporů vznikajících v rámci elektronického obchodu (e-commerce). Nástroje internetu, který se staly prostředkem globálního obchodování, tak začaly být využívány rovněž jako prostředky, které mají usnadnit komunikaci stran při řešení sporu či zprostředkovat řešení sporů mezi

⁴ Schultz, T.: Online Dispute Resolution: an Overview and Selected Issues, dostupné na http://papers.ssrn.com/so13/cf_dev/AbsByAuth.cfm?per_id=610657#reg

obchodníky v kyberprostoru navzájem a mezi online prodejci a jejich zákazníky.

3. METODY ODR

Jak již bylo uvedeno shora, ODR z velké části využívá k řešení sporů⁵ základní postupy, které jsou známy z ADR (negociace, mediace či conciliace a arbitráž). Vedle metod využívaných v ADR umožňují některé postupy ODR zcela inovativní řešení konfliktních situací. Z důvodu podobnosti metod ADR a ODR vycházím v následujícím textu ze standardní klasifikace jednotlivých metod, známých již z ADR, přičemž tyto metody dále doplňuji o (automatizované) formy, které lze považovat za specifické ryze v oblasti ODR.

3.1 ONLINE NEGOCIACE (VYJEDNÁVÁNÍ)

Online negociace představuje situaci, kdy strany, které řeší vzájemný spor, se dobrovolně snaží dosáhnout oboustranně přijatelného řešení bez účasti neutrálního prostředníka (třetí strany); zastoupení profesionálním negociátorem (vyjednávačem) je ovšem přípustné. Obecně se jedná se o nejjednodušší a nejpřirozenější cestu řešení sporu (byť v některých případech s formalizovanými pravidly jednání). Pro naplnění definičních znaků online negociace je důležité zapojení informačních a komunikačních technologií do postupu vyjednání. Dle míry integrace prostředků komunikace na dálku lze rozlišit 2 základní typy online negociace:

- asistovaná negociace
- automatizovaná negociace

V případě asistované negociace plní technologie obdobnou roli jako mediátor v mediaci, kdy strany využívají online komunikace přes internet (vyjednávají např. prostřednictvím e-mailu, instant messaging, konferenčních audio hovorů či videokonferencí). Poskytovatelé v segmentu služeb online negociace zpravidla nabízejí další dodatečné služby, které proces vyjednávání ještě více usnadňují (např. databáze existujících rozhodnutí, zabezpečené prostředky komunikace přes webové rozhraní, apod.).

V případě automatizované negociace, která je někdy označována jako blind-bidding, naopak technologie přebírá stěžejní úlohu. Použití této metody je technologicky omezeno na situace, ve kterých má být vyřešen finanční nárok jedné ze stran. Každá ze stran sporu (např. reklamačního, pokud má být řešena výše poskytnuté slevy) postupně nezávisle na sobě určí svůj

⁵ Spor vzniká tam, kde strany mají na jistý problém rozdílná stanoviska a nemohou dospět ke kompromisnímu řešení standardním způsobem (tj. běžnou komunikací) a současně je nezbytné, aby spor byl řešen a vyřešen.

finanční požadavek a zanesou jej do systému. Systém automaticky porovná oba návrhy a neodchylují-li se významně od předem stanovené tolerance, dochází k vyřešení sporu (aniž by strany navzájem odhalily přesnou hodnotu svých požadavků). V případě, že se hodnota požadavku a protinávrhu nesetká v příslušném tolerančním pásmu, strany mohou označit nové výše svých požadavků, a to tolikrát, až dojde k jejich spárování (opět aniž by protistraně odhalily přesnou hodnotu požadavku zanesenou do systému).

3.2 ONLINE MEDIACE (SMÍRČÍ ŘÍZENÍ)

Na rozdíl od online negociace se v případě mediace jedná o asistované jednání stran sporu, které probíhá s využitím neutrálního prostředníka (třetí strany). Zpravidla se jedná o neinstitucionalizovanou činnost, jejímž výsledkem opět není závazné rozhodnutí, ale smír (který ovšem může být formalizován). Aby mediace mohla být označena za online mediaci, musí být do převážné části procesu řešení sporu zapojeny moderní informační a komunikační technologie, zejména technologie online. Podle stupně integrace takových nástrojů komunikace lze opět rozlišit 2 základní typy online mediace:

- běžná online mediace
- automatizovaná mediace

V případě běžné online mediace je k řešení sporu povolán nezávislý zprostředkovatel, který jednání stran odborně usměrňuje a vede. Vedle jeho schopností a dovedností může výsledek řešení obchodního sporu, resp. možnost dosažení dohody stran, rovněž ovlivnit (pozitivně i negativně) výběr prostředku komunikace (např. e-mailu, konferenčního hovoru či videokonference).⁶ Volba vhodného komunikačního kanálu proto může být vnímána jako součást profesních schopností mediátora, bez kterých se úspěšné vyřešení sporu stěží obejde. Potenciál využití online mediace v oblasti e-commerce blíže přibližují na příkladu uvedeném níže v textu.

Obdobně jako v případě automatizované negociace je v případě automatizované mediace nutné poukázat na stěžejní význam technologie jako prostředníka při řešení sporu. V plně automatizované mediaci roli mediátora "zastávají" právě moderní technické prostředky, osoba mediátora zde nefiguruje. Jako příklad online mediace z nedávné doby může posloužit

⁶ Například v případě přeshraniční obchodní transakce, která se následně stane předmětem sporu, nebude zřejmě nejvhodnější, pokud mediátor zvolí za hlavní komunikační kanál videokonferenci, a to konkrétně v situaci, kdy jedna strana sporu nemá dostatečnou jazykovou výbavu a při přímé videokonfrontaci se díky tomuto svému handicapu ocitne v defenzívě. V takovém případě se zdá být vhodnější volba jiného komunikačního nástroje (např. e-mailu), neboť v rámci takto pojaté komunikace budou mít obě strany více prostoru k formulaci svých postojů a tím pádem i rovnější postavení při řešení situace.

aplikace Square Trade, kterou využívala některá internetová tržiště, vč. eBay k řešení sporů mezi uživateli tržiště. Spor byl zahájen tak, že prodávající či kupující prostřednictvím webového rozhraní Square Trade vznesl reklamační požadavek tak, že z databáze vybral z předem definovaných typů sporů jedno z možných řešení. Druhá strana byla automaticky vyrozuměna o zahájení řízení a rovněž automaticky požádána, zda je ochotna řešit problém prostřednictvím aplikace Square Trade. Pokud s uvedeným souhlasila, což bylo v zásadě pravidlem, vybrala ze systému jeden ze způsobů urovnání sporu. Došlo-li ke shodnému označení nároků, spor byl úspěšně vyřešen. Pokud konflikt nebyl vyřešen v této první fázi, systém umožňoval vedení dalšího jednání mezi stranami (aplikace byla nastavena tak, aby prostřednictvím svých softwarových funkcí usměrňovala komunikaci mezi stranami sporu, aby vzájemné jednání bylo maximálně konstruktivní a časově efektivní).⁷ Uvádí se, že absolutní většina sporů byla vyřešena již v těchto úvodních fázích. Pokud přesto spor nebyl vyřešen prostřednictvím aplikace Square Trade, strany sporu se mohly obrátit na běžného mediátora.

3.3 ONLINE ROZHODČÍ ŘÍZENÍ (ARBITRÁŽ)

Oproti negociaci a mediaci je rozhodčí řízení alternativním takovým způsobem řešení sporu (alternativou k řízení probíhajícímu před soudem), na jehož konci stojí závazné rozhodnutí, které může být uznáno a soudně vykonáno. Tento odlišný charakter a současně stav právní regulace rozhodčího řízení mě nutí konstatovat, že v rozhodčím řízení není (a zřejmě ani nebude) možné, aby úloha rozhodce byla nahrazena moderními technologiemi v takovém rozsahu, jako v případě automatizované negociace či automatizované mediace.

Lze se ovšem domnívat, že úspěšné implementaci moderních komunikačních prostředků, které budou mít k dispozici rozhodci v rozhodčích řízeních, v podstatě nic nebrání. Prameny mezinárodního práva v dané oblasti (zejména mnohostranné mezinárodní úmluvy jako Úmluva o uznání a výkonu cizích rozhodčích nálezů (*Newyorská úmluva*) či *Evropská úmluva o mezinárodní obchodní arbitráži*) jsou poplatné době svého vzniku, tj. danou oblast online arbitráže neřeší. Zákaz využívání online rozhodčích řízení nebude zřejmě možné dovodit ani z obecných principů platných v rozhodčím řízení.

Ve vnitrostátním právu lze pro podporu přípustnosti konání online arbitráží nalézt hned několik opor. Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, umožňuje sjednání rozhodčí doložky či smlouvy o rozhodci elektronickými prostředky (§ 3 odst. 1 věta druhá citovaného předpisu). Online rozhodčí řízení znají i

⁷ V bližších podrobnostech je možné odkázat na informace obsažené v online encyklopedii Wikipedia - http://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution.

institucionalizovaní rozhodci. Například Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky má na svých internetových stránkách uveřejněn "*Řád on-line*", jehož účelem je umožnit rozhodčí řízení a rozhodování sporů prostřednictvím internetu, pokud si strany přejí podrobit se takovým pravidlům.⁸ Podle Řádu on-line je možné všechna podání stran činit elektronicky, aby celé řízení mohlo být vedeno elektronickou formou a aby rozhodčí nález byl vydán rovněž elektronicky, prostřednictvím internetu (rozhodčí nález mohou rozhodci podepsat v souladu se zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů za použití zaručeného elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu). Významným zahraničním příkladem internetové arbitráže jsou služby dostupné na <http://www.net-arb.com>.

Přes uvedenou přípustnost konání online rozhodčích řízení zůstává zcela zásadním problémem nezbytnost uznání a soudního výkonu rozhodčích nálezů. Jestliže si strany zvolí rychlou cestu řešení svého sporu prostřednictvím online arbitráže a následně neexistuje obdobně efektivní mechanismus, na základě kterého by úspěšná strana dosáhla faktického uspokojení svého nároku, pokud druhá strana dobrovolně neplní svůj závazek, dochází do značné míry ke zmaření volby online arbitráže. Toto je oblast, které bude vhodné se v budoucnosti dále věnovat.

Shora uvedené metody mohou najít uplatnění v rámci řešení širokého spektra situací. Platí, že metody ODR jsou využitelné nejen v obchodně-právních vztazích (transakcích typu business-to-business - B2B), ale rovněž v transakcích typu B2C (business-to-customer), C2C (customer-to-customer) či např. při řešení interních sporů uvnitř organizace. Ačkoli se jedná o způsob řešení sporů, který je založen na online technologiích, je možné využít některou z metod ODR jak pro účely řešení sporů vznikajících v online prostředí, tak i sporů pramenících z běžných „offline“ vztahů. Významný potenciál však ODR skýtá právě v případech přeshraničních obchodních transakcí, resp. sporů z takových obchodů pramenících. Možnosti zapojení moderních komunikačních technologií při řešení obchodních sporů v e-commerce lze demonstrovat na následujícím příkladu.

Předpokládejme, že zákazník (obchodník podnikající v některém ze států Evropské unie) využije služby elektronického tržiště (platformy typu B2B) a na základě výběru nejvhodnější dostupné nabídky uzavře obchod s podnikatelem, který je rezidentem v Číně. Na základě vzájemné dohody kupujícího a prodávajícího je kupní cena složena na jistotní účet provozovatele a současně byl zřízen dokumentární akreditiv, podle kterého má dojít k uvolnění složené kupní ceny provozovatelem elektronického

⁸ Viz http://www.soud.cz/index.php?url=rady/cz_rad_online_od_20040601.htm.

tržiště poté, co obdrží příslušné doklady o řádném předání zboží. Kupující po avízu, že zboží bylo vyloďeno v přístavu, provedl prohlídku, při které zjistil, že zboží mělo zjevné vady. Na základě uvedeného zjištění bezodkladně vyrozuměl provozovatele elektronického tržiště o vadách a požádal jej, aby neuvolňoval složenou kupní cenu. Správce tržiště obratem vyrozuměl prodávající o reklamaci kupujícího a požádal, aby se prodávající vyjádřil k namítaným problémům dodávky. Prodávající konstatoval, že zboží bylo dodáno ve specifikaci, která byla v souladu s nabídkou prodávajícího, a tudíž vady neuznal. V daný okamžik provozovatel tržiště inicioval řešení sporu v intencích předvídaných obchodními podmínkami (provozním řádem) tržiště, tj. vyrozuměl smluvního mediátora. Veškerá relevantní data a historie sporu byla elektronicky předána do databáze mediátora, strany sporu poskytly další důkazní dokumentaci (fotografie zboží apod.) mediátorovi rovněž přes elektronické rozhraní, takže mediátor měl vše potřebné pro zahájení online mediace. Po vzájemném vyjednávání stran, které probíhalo s využitím mediátorem zprostředkovaných videokonferencí, nakonec strany dospěly k závěru, že dodané zboží nebylo skutečně nejvyšší kvality, avšak bylo jej možné považovat za obchodovatelné. V dané situaci mediátor provedl analýzu databáze rozhodnutí v obdobných případech a navrhl adekvátní slevu z kupní ceny, která byla oběma stranami odsouhlasena. Následně byl vyrozuměn provozovatel tržiště, aby uvolnil příslušnou sumu z jistotního účtu.

Popsaný případ dokumentuje, jakým způsobem mohou prostředky moderní komunikace usnadnit řešení obchodního sporu. I když se v popsaném případě nejednalo o využití některé z automatizovaných metod ODR, je zřejmé, že online mediace v dané situaci umožnila dostatečně rychlé a efektivní řešení sporu, které navíc nebylo pro strany nákladné (odměnu mediátorovi hradil provozovatel tržiště), přičemž užití online komunikace prostřednictvím videokonference zajistilo obdobné podmínky jako by existovaly při osobním jednání stran, avšak bez nutnosti vynaložení vysokých nákladů (cestovné, náklady na ubytování, apod.).

4. ZÁVĚR

S rostoucí úrovní technického vybavení v oblasti komunikace a v souvislosti se zapojením online technologií do každodenního života se vytvořil prostor pro využití těchto moderních komunikačních nástrojů také k řešení sporů. Jestliže procedury ADR představují alternativu k řízení před obecnými soudy, metody ODR, často založené na postupech známých a osvědčených právě z ADR, dále rozvíjejí možnosti efektivního postupu při řešení sporů. Zatímco na jedné straně technologie ODR využívají metod ADR (negociace, mediace a arbitráž), do kterých integrují prostředky online komunikace, na straně druhé ODR přináší některá nová řešení, která bez použití vyspělých technologických prostředků nebyla dříve možná (jedná se o případy řešení sporů formou online negociace či online mediace).

Procedury ODR tedy představují účinný mechanismus řešení sporů vznikajících v nejrůznějších oblastech lidské činnosti, přičemž využití

online komunikace se jeví jako příhodné zejména k řešení sporů pramenících ze vztahů, které vznikly s využitím stejného komunikačního prostředku (tj. internetu). Z povahy věci je použití některých technologií ODR omezeno jen na určité druhy sporů (například automatizovanou negociaci bude možné využít je v případě finančních sporů, pokud jedinou neznámou zůstává výše finanční kompenzace).

ODR, obdobně jako ADR, má své uplatnění především tam, kde strany usilují o zachování korektních obchodních vztahů i do budoucna.

Na základě učiněných zjištění, se domnívám, že větší právní komplikace nebudou vznikat tam, kde budou primárně využívány online metody řešení sporů, jejichž výsledkem v podstatě bude pouze nezávazný výstup (online negociace a online mediace). Na druhé straně další pozornost musí být věnována sektoru online arbitráže, kde lze očekávat další vývoj.

Na závěr si dovoluji konstatovat, že přes shora uvedené výhody je pravidelné využívání alternativních způsobů řešení sporů založených na prostředcích online komunikace podmíněno zejména kulturní a historickou tradicí, úrovní technologické vyspělosti společnosti, jakož i obecnou úrovní vztahů mezi obchodními partnery. Pro řešení sporů vznikajících v kyberprostoru (v oblasti e-commerce) představuje ODR zcela jistě vynikající příležitost.

Literature:

- Rozehnalová N.: Mezinárodní právo obchodní, II. díl. Řešení sporů, Brno, Masarykova univerzita Brno, 1999, str. 181, ISBN 8021020415
- Rule, C.: Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, consumer, employment, insurance and other commercial conflicts, San Francisco, Jossey-Bass, 2002, str. 326
- Katsh, E., Rifkin, J.: Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace, San Francisco, Jossey-Bass, 2001
- http://papers.ssrn.com/sol3/cf_dev/AbsByAuth.cfm?per_id=610657#reg
- http://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution
- <http://is.muni.cz/do/1499/el/estud/praf/js09/mps/web/pages/05.html>

Contact – email

mares@mt-legal.com