



## Standardy pro online řešení sporů (standardy ODR)

Tyto standardy ODR, které vytvořil International Council for Online Dispute Resolution a National Center for Technology and Dispute Resolution, jsou určeny pro odborníky v oblasti ODR a pro technologické platformy, systémy a nástroje používané při řešení sporů. Jsou vzájemně závislé a musí být uplatňovány společně. Mohou být užitečné pro vývojáře softwaru a systémů ODR a k informování veřejnosti o požadavcích na etické řešení sporů s využitím technologií. Odkaz na "ODR" ve standardech zahrnuje osoby, subjekty a technologie zapojené do implementace, hostingu nebo poskytování služeb ODR.

Standardy ODR vyžadují, aby platformy a postupy pro řešení sporů online byly:

### 1. Přístupné

Pro strany musí být snadné se v systému ODR orientovat a zapojit se do něj zároveň však nesmí docházet k omezení jejich práva na zastoupení. ODR by mělo mít komunikační kanály přístupné všem stranám, mělo by minimalizovat náklady účastníků a mělo by být snadno přístupné lidem s různými typy schopností.

### 2. Odpovědné

Systémy ODR musí být neustále odpovědné institucím, právním rámcům a komunitám, kterým slouží. Platformy ODR musí být auditovatelné a audit musí být k dispozici uživatelům. To musí zahrnovat lidský dohled nad: i) ověřitelností původu dokumentů a cesty k výsledku v případě použití umělé inteligence, ii) určením relativní kontroly, která je svěřena lidským a umělým rozhodovacím strategiím, iii) výsledky a iv) procesem zajištění dostupnosti výsledků stranám.

### 3. Kompetentní

Poskytovatelé ODR musí mít příslušné odborné znalosti v oblasti řešení sporů, práva, technického provedení, jazyka a kultury, které jsou nezbytné pro poskytování kompetentních a účinných služeb v jejich cílových oblastech. Služby ODR musí být včasné a musí efektivně využívat čas účastníků.

### 4. Důvěrné

Poskytovatelé ODR musí vynaložit veškeré skutečné a přiměřené úsilí, aby zachovali důvěrnost komunikace mezi stranami v souladu se zásadami, které musí být stranám sděleny, pokud jde o to i) kdo uvidí jaké údaje, ii) jak a k jakým účelům mohou být tyto údaje použity, iii) jak budou údaje uchovávány, iv) zda, jak a kdy budou údaje likvidovány nebo upraveny a v) jak budou sdělovány informace o porušení těchto zásad a jaká opatření budou přijata, aby se zabránilo jejich opakování.

## 5. Rovné

Poskytovatelé ODR musí ke všem účastníkům přistupovat s respektem a důstojností. ODR se musí snažit o to, aby byly vyslyšeny často umlčované nebo marginalizované hlasy, a dále aby bylo zajištěno, že offline privilegia, nebo znevýhodnění se nebudou přenášet do procesů ODR. ODR musí stranám zajistit přístup k procesním pokynům, zabezpečení, důvěrnosti a kontrole údajů. ODR musí průběžně usilovat o to, aby žádný proces nebo technologie začleněné do ODR neposkytovaly žádné straně technologickou nebo informační výhodu v důsledku používání ODR. Předpojatosti je třeba aktivně předcházet ve všech procesech, souvislostech a s ohledem na charakteristiky stran. Návrh systému ODR musí zahrnovat proaktivní snahu zabránit tomu, aby jakákoli rozhodovací funkce umělé inteligence vytvářela, opakovala nebo prohlubovala předpojatost v procesu nebo výsledku. Při navrhování a kontrole systému ODR je nutný lidský dohled, aby bylo možné identifikovat podjatost, aby zjištění pro poskytovatele a uživatele ODR bylo transparentní a dále odstranit podjatost v procesech a výsledcích ODR.

## 6. Spravedlivé a nestranné

ODR musí ke všem stranám přistupovat spravedlivě a s řádným procesním postupem, bez předsudků nebo výhod ve prospěch či neprospěch jednotlivců, skupin nebo subjektů. Střet zájmů poskytovatelů, účastníků a správců systému musí být oznámen před zahájením poskytování služeb ODR. Povinnost sdělovat tyto okolnosti trvá po celou dobu procesu ODR.

## 7. V souladu s právem

Poskytovatelé ODR musí dodržovat příslušné zákony a předpisy, pod které tento proces spadá a musí o nich strany informovat.

## 8. Bezpečné

Poskytovatelé ODR musí vynaložit veškeré skutečné a přiměřené úsilí, aby zajistili bezpečnost platform ODR a aby shromážděné údaje a komunikace mezi účastníky ODR nebyly sdíleny s neoprávněnými stranami. Informace o porušeních musí být sdíleny spolu s opatřeními přijatými k zabránění jejich opakování.

## 9. Transparentní

Poskytovatelé ODR musí předem a smysluplným a přístupným způsobem výslovně zveřejnit: i) formu a vymahatelnost procesů a výsledků řešení sporů a ii) rizika, náklady včetně toho, pro koho a výhody účasti. Údaje v rámci ODR musí být shromažďovány, spravovány a prezentovány způsobem, který zajistí, že nebudou zkreslené nebo vytržené z kontextu. Zdroje a metody používané ke shromažďování dat, která ovlivňují rozhodnutí umělé inteligence, musí být sdíleny všem stranám. ODR, které využívá umělou inteligenci, musí veřejně potvrdit soulad s jurisdikčně relevantními právními předpisy, nařízeními, nebo v případě jejich neexistence s pokyny o transparentnosti a spravedlnosti systémů umělé inteligence. ODR musí jasně zveřejnit roli a rozsah vlivu technologií na omezování nebo vytváření možností a na konečná rozhodnutí nebo

výsledky. Audity systémů a platforem ODR musí identifikovat metriky používané k hodnocení výkonnosti systému, přičemž přesnost a preciznost těchto metrik musí být známá a přístupná každému provozovateli a uživateli systému ODR. Uživatelé musí být včas a přístupným způsobem informováni o jakémkoli narušení bezpečnosti údajů a o krocích přijatých k zabránění opakování tohoto porušení.

### ***IMPLEMENTACE STANDARDŮ ODR***

Doporučujeme, aby se odborníci, tvůrci platforem a systémů a manažeři jakékoli formy ODR zavázali k dodržování těchto standardů. Doporučujeme členským organizacím pro řešení sporů a dalším subjektům - ať už veřejným, nebo soukromým -, které jsou odpovědné za procesy, postupy a odborníky související s ODR anebo mají nad nimi pravomoc, aby tyto standardy začlenily a vytvořily vhodné mechanismy odpovědnosti a monitorování, mimo jiné prostřednictvím zkoumání dopadů různých technologických řešení a jejich používání u různých demografických skupin účastníků sporu a typů případů.