



ΠΡΟΤΥΠΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ (Πρότυπα ΗΕΔ)

Οι παρακάτω πρότυποι κανόνες για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR), που δημιουργήθηκαν από το Διεθνές Συμβούλιο για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ICODR) και το Εθνικό Κέντρο Τεχνολογίας και Επίλυσης Διαφορών (NCTDR) εφαρμόζονται στους επαγγελματίες της Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) και σε τεχνολογικές πλατφόρμες, συστήματα και εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση διαφορών. Είναι αλληλεξαρτώμενοι και πρέπει να εφαρμόζονται μαζί. Μπορούν να είναι χρήσιμοι στους προγραμματιστές λογισμικού και συστημάτων Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) αλλά και στην ενημέρωση του κοινού σχετικά με τις απαιτήσεις που θέτουν για επίλυση διαφορών που βασίζεται στην τεχνολογία και την ηθική. Η αναφορά του όρου "Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR)" στους Πρότυπους κανόνες περιλαμβάνει άτομα, οντότητες και τεχνολογίες που εμπλέκονται στην εφαρμογή, τη φιλοξενία ή την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR).

Οι Πρότυποι κανόνες για την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) απαιτούν ότι οι πλατφόρμες και οι διαδικασίες Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών πρέπει να είναι:

1. Προσβάσιμες

τα μέρη πρέπει να μπορούν να εντοπίσουν εύκολα και να συμμετέχουν στη διαδικασία μέσα σε ένα σύστημα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR), το οποίο δε θα πρέπει να περιορίζει το δικαίωμα της εκπροσώπησής τους. Η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) πρέπει να παρέχεται μέσα από κανάλια επικοινωνίας προσβάσιμα σε όλα τα μέρη, να ελαχιστοποιεί το κόστος συμμετοχής τους στη διαδικασία και να είναι εύκολα προσβάσιμη σε ανθρώπους με διαφορετικές ικανότητες.

2. Υπόλογες

Τα συστήματα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να είναι διαρκώς υπόλογα σε θεσμικά όργανα, στο πλαίσιο των νόμων και στις κοινωνίες τις οποίες υπηρετούν. Οι πλατφόρμες Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να υπόκεινται σε ελέγχους και το αποτέλεσμα αυτών των ελέγχων να είναι διαθέσιμο στους χρήστες. Αυτό απαιτεί ανθρώπινη εποπτεία ως προς: i) την ιχνηλασιμότητα του πρωτότυπου χαρακτήρα των εγγράφων και της διαδρομής προς το αποτέλεσμα της διαδικασίας, όταν χρησιμοποιείται τεχνητή νοημοσύνη, ii) τον προσδιορισμό του ελέγχου που δίνεται σε ανθρώπινες και τεχνητές στρατηγικές λήψης αποφάσεων, iii) τα αποτελέσματα και iv) τη διαδικασία που διασφαλίζει στα μέρη της διαφοράς περισσότερα του ενός διαθέσιμα αποτελέσματα.

3. Σχετικές με το αντικείμενο

Οι πάροχοι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να έχουν τη σχετική τεχνογνωσία στην επίλυση διαφορών, στο νομικό και τεχνικό μέρος της εκτέλεσης, στη γλώσσα και στην κουλτούρα που απαιτείται για να παρέχουν εξειδικευμένες και αποτελεσματικές υπηρεσίες στον τομέα της διαφοράς που καλύπτουν. Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Επίλυσης

Διαφορών (ODR) πρέπει να είναι έγκαιρες και να βοηθούν τον χρήστη στην αποτελεσματικότερη διαχείριση του χρόνου του.

4. Εμπιστευτικές

Οι πάροχοι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να καταβάλλουν γνήσια και εύλογη προσπάθεια να διατηρούν το απόρρητο της επικοινωνίας των μερών σε πλήρη ευθυγράμμιση με πολιτικές που εξηγούν με σαφήνεια στα μέρη, i) ποιος θα δει, ποια δεδομένα, ii) πότε και για ποιον λόγο μπορούν αυτά τα δεδομένα να χρησιμοποιηθούν, iii) πως θα αποθηκευτούν τα δεδομένα, iv) αν, πότε και πως θα καταστραφούν ή τροποποιηθούν τα δεδομένα και v) πως θα επικοινωνηθεί η αποκάλυψη παραβιάσεων και τα μέτρα που θα ληφθούν για να μην ξανασυμβεί.

5. Ίσες προς όλους

Οι πάροχοι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να αντιμετωπίζουν όλους τους συμμετέχοντες με σεβασμό και αξιοπρέπεια. Η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) πρέπει να επιδιώκει να ακούγονται συχνά αποσιωπημένες ή περιθωριοποιημένες φωνές και να προσπαθεί να διασφαλίσει ότι τα προνόμια και τα μειονεκτήματα της εκτός σύνδεσης διαδικασίας δεν αναπαράγονται στη διαδικασία της Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR). Η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) πρέπει να παρέχει σε όλα τα μέρη πρόσβαση σε οδηγίες για τη διαδικασία, την ασφάλεια, την εμπιστευτικότητα και τον έλεγχο των δεδομένων. Η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) πρέπει να προσπαθεί να διασφαλίσει σε συνεχή βάση ότι καμία διαδικασία ή τεχνολογία που έχει ενσωματωθεί στην Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) δεν παρέχει σε οποιοδήποτε από τα μέρη οποιοδήποτε τεχνολογικό ή πληροφοριακό πλεονέκτημα λόγω της χρήσης της Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR). Η μεροληψία σε σχέση με τις διαδικασίες, το πλαίσιο λειτουργίας και τα χαρακτηριστικά των μερών πρέπει να αποφεύγεται με προληπτικά μέτρα. Ο σχεδιασμός του συστήματος Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να περιλαμβάνει προληπτικά μέτρα για να αποτραπεί οποιαδήποτε λειτουργία λήψης αποφάσεων τεχνητής νοημοσύνης που θα δημιουργεί, θα αναπαράγει ή θα συνθέτει οποιοδήποτε περιβάλλον μεροληψίας στη διαδικασία ή στο αποτέλεσμά της. Απαιτείται ανθρώπινη εποπτεία στο σχεδιασμό και τον έλεγχο του συστήματος Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) ώστε να εντοπίζεται η μεροληψία, να γίνεται διαφανής στους χρήστες και στους παρόχους Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) και τελικά να εξουδετερώνεται σε όλες τις διαδικασίες και τα αποτελέσματα της Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR).

6. Δίκαιες και αμερόληπτες

Η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) πρέπει να αντιμετωπίζει όλα τα μέρη δίκαια και στο πλαίσιο της ανάλογης διαδικασίας, χωρίς μεροληψία ή οφέλη υπέρ ή εναντίον ατόμων, ομάδων ή οντοτήτων. Οι συγκρούσεις συμφερόντων των παρόχων, των συμμετεχόντων στη διαδικασία και των διαχειριστών των συστημάτων πρέπει να γνωστοποιούνται πριν από την έναρξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR). Η υποχρέωση αποκάλυψης τέτοιων περιστάσεων αποτελεί διαρκή υποχρέωση καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR).

7. Νομικά διαφανείς

Οι πάροχοι Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να τηρούν, να σέβονται και να αποκαλύπτουν στα μέρη της διαφοράς τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς που διέπουν τη διαδικασία.

8. Ασφαλείς

Οι πάροχοι Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να καταβάλλουν κάθε γνήσια και εύλογη προσπάθεια για να διασφαλίσουν ότι οι πλατφόρμες Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) είναι ασφαλείς και ότι τα δεδομένα που συλλέγονται και οι επικοινωνίες που γίνονται μεταξύ των μερών που εμπλέκονται στην Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) δεν κοινοποιούνται σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Οι αποκαλύψεις παραβιάσεων πρέπει να κοινοποιούνται μαζί με τα μέτρα που λαμβάνονται για να μην ξανασυμβούν.

9. Διαφανείς

Οι πάροχοι Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να αποκαλύπτουν ρητά, εκ των προτέρων και με ουσιαστικό και προσιτό τρόπο: i) τη μορφή και την εκτελεστικότητα των διαδικασιών επίλυσης διαφορών και των αποτελεσμάτων τους και ii) τους κινδύνους, το κόστος (και ποιον βαρύνει) και τα οφέλη της συμμετοχής στη διαδικασία. Τα δεδομένα στην Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) πρέπει να συλλέγονται, να διαχειρίζονται και να παρουσιάζονται με τρόπους που διασφαλίζουν πως δεν παρουσιάζονται παραπλανητικά ή εκτός του πραγματικού τους πλαισίου. Οι πηγές και οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή οποιωνδήποτε δεδομένων που επηρεάζουν οποιαδήποτε απόφαση λαμβάνεται με τεχνητή νοημοσύνη πρέπει να γνωστοποιούνται σε όλα τα μέρη. Η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) που χρησιμοποιεί τεχνητή νοημοσύνη πρέπει να επιβεβαιώνει δημόσια τη συμμόρφωσή της με τη νομοθεσία ή τους κανονισμούς της δικαιοδοσίας εντός της οποίας λειτουργεί ή ελλείπει αυτών, τη συμμόρφωσή της με οδηγίες για τη διαφάνεια και τη δικαιοσύνη των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης. Η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ODR) πρέπει να αποκαλύπτει ξεκάθαρα τον ρόλο και το μέγεθος της επιρροής της τεχνολογίας στη δημιουργία επιλογών ή στον περιορισμό τους καθώς και στις τελικές αποφάσεις ή τα αποτελέσματα. Οι έλεγχοι των συστημάτων και των πλατφορμών Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) πρέπει να προσδιορίζουν τις μετρήσεις που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της απόδοσής τους, καθιστώντας την ακρίβεια αυτών των μετρήσεων γνωστή και προσβάσιμη σε οποιονδήποτε χρήστη και διαχειριστή του συστήματος Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR). Οι χρήστες πρέπει να ενημερώνονται με έγκαιρο και με εύκολα προσβάσιμο τρόπο για οποιαδήποτε παραβίαση δεδομένων και για τα μέτρα που έχουν ληφθεί για την αποφυγή παρόμοιου περιστατικού.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΗΕΔ (ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ)

Συστήνουμε στους επαγγελματίες της επίλυσης διαφορών, σε όσους σχεδιάζουν συστήματα και πλατφόρμες ηλεκτρονικής επίλυσης και σε όσους έχουν την ευθύνη της διαδικασίας οποιασδήποτε μορφής ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, να δεσμευτούν στα παραπάνω πρότυπα ΗΕΔ. Ενθαρρύνουμε τους οργανισμούς επίλυσης διαφορών που έχουν μέλη, όπως και άλλες οντότητες, δημόσιες ή ιδιωτικές, που έχουν ευθύνη για ή/και αρμοδιότητα σε διαδικασίες σχετικές με την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, σε πρακτικές και σε επαγγελματίες της επίλυσης διαφορών, να ενσωματώσουν τα παραπάνω πρότυπα και να δημιουργήσουν τους κατάλληλους μηχανισμούς λογοδοσίας και παρακολούθησης, στους οποίους να συμπεριλάβουν την εξέταση των επιπτώσεων διαφορετικών τεχνολογικών σχεδίων και τη χρήση τους σε αντιδίκους με διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά και σε διαφορετικά είδη υποθέσεων.