

VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

Fakulta elektrotechniky
a komunikačních technologií

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno, 2022

Vojtěch Váňa



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA ELEKTROTECHNIKY A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

FACULTY OF ELECTRICAL ENGINEERING AND COMMUNICATION

ÚSTAV TELEKOMUNIKACÍ

DEPARTMENT OF TELECOMMUNICATIONS

NÁVRH SYSTÉMU PRO NEZÁVAZNÉ ŘEŠENÍ SPORŮ ONLINE

PROPOSAL FOR A NON-BINDING ONLINE DISPUTE RESOLUTION SYSTEM

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

Vojtěch Váňa

VEDOUCÍ PRÁCE

SUPERVISOR

JUDr. Pavel Loutocký, BA (Hons), Ph.D.

BRNO 2022



Bakalářská práce

bakalářský studijní program **Informační bezpečnost**

Ústav telekomunikací

Student: Vojtěch Váňa

ID: 221580

Ročník: 3

Akademický rok: 2021/22

NÁZEV TÉMATU:

Návrh systému pro nezávazné řešení sporů online

POKYNY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Práce by se měla zabývat základním návrhem systému, který by obsahoval klíčové prvky vyjednávání v rámci online řešení sporů se zaměřením na spory nízké hodnoty tak, aby byl prezentován koncept jednoduché vyjednávací platformy, která by strany motivovala k urovnání jejich rozepře. Teoretická část práce by se měla věnovat adekvátní analýze právních požadavků na online řešení sporů s důrazem na jeho nezávazné fáze, praktická část by se pak měla zaměřit na návrh konkrétního systému a jednotlivých požadovaných kroků. Cílem práce je tak zjistit právní limity a důsledky právní úpravy směřující ke zpracování konkrétního výstupu práce, kterým by měl být návrh systému pro řešení sporů online s důrazem na vyjednávání.

DOPORUČENÁ LITERATURA:

- [1] LOUTOCKÝ, Pavel. Vymahatelnost práva pomocí online řešení sporů. 1. vyd. Praha: Woltes Kluwer, 2020. 217 s. ISBN 978-80-7598-752-5.
- [2] SUSSKIND, Richard. Online Courts and the Future of Justice. Oxford: Oxford University Press, 2019. 368 s. ISBN 978-0198838364.

Termín zadání: 7.2.2022

Termín odevzdání: 31.5.2022

Vedoucí práce: JUDr. Pavel Loutocký, BA (Hons), Ph.D.

doc. Ing. Jan Hajný, Ph.D.
předseda rady studijního programu

UPOZORNĚNÍ:

Autor bakalářské práce nesmí při vytváření bakalářské práce porušit autorská práva třetích osob, zejména nesmí zasahovat nedovoleným způsobem do cizích autorských práv osobnostních a musí si být plně vědom následků porušení ustanovení § 11 a následujících autorského zákona č. 121/2000 Sb., včetně možných trestněprávních důsledků vyplývajících z ustanovení části druhé, hlavy VI. díl 4 Trestního zákoníku č.40/2009 Sb.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se věnuje problematice návrhu systému pro nezávazná řešení sporů online, zejména pak bude kladen důraz na vyjednávání mezi stranami. V úvodní části je rozebrána právní stránka a vymezení pojmu online řešení sporů (ODR), dále pak analýza již funkčních platforem. V závěru je představena platforma ve formě webové stránky, která byla vytvořena na základě teoretických poznatků a analýzy.

KLÍČOVÁ SLOVA

online řešení sporů, ODR, negociace, směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů, nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line, systém pro nezávazné řešení sporů online

ABSTRACT

The bachelor's thesis deals with the design of a system for non-binding online dispute resolution, with a particular emphasis on a negotiation between the parties. In the introductory part, the legal aspect and definition of the concept of online dispute resolution (ODR) is discussed, followed by an analysis of already functional platforms. Finally, a platform in the form of a website is presented, which has been developed on the basis of theoretical knowledge and analysis.

KEYWORDS

Online Dispute Resolution, ODR, negotiation, Directive on consumer ADR, Regulation on consumer ODR, Non-Binding Online Dispute Resolution system

VÁŇA, Vojtěch. *Návrh systému pro nezávazné řešení sporů online*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta elektrotechniky a komunikačních technologií, Ústav telekomunikací, 2021, 70 s. Bakalářská práce. Vedoucí práce: JUDr. Pavel Loutocký, BA (Hons), Ph.D.

Prohlášení autora o původnosti díla

Jméno a příjmení autora: Vojtěch Váňa
VUT ID autora: 221580
Typ práce: Bakalářská práce
Akademický rok: 2021/22
Téma závěrečné práce: Návrh systému pro nezávazné řešení sporů online

Prohlašuji, že svou závěrečnou práci jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucí/ho závěrečné práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou všechny citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce.

Jako autor uvedené závěrečné práce dále prohlašuji, že v souvislosti s vytvořením této závěrečné práce jsem neporušil autorská práva třetích osob, zejména jsem nezasáhl nedovoleným způsobem do cizích autorských práv osobnostních a/nebo majetkových a jsem si plně vědom následků porušení ustanovení § 11 a následujících autorského zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, včetně možných trestněprávních důsledků vyplývajících z ustanovení části druhé, hlavy VI. díl 4 Trestního zákoníku č. 40/2009 Sb.

Brno

.....

podpis autora*

* Autor podepisuje pouze v tištěné verzi.

PODĚKOVÁNÍ

Rád bych poděkoval vedoucímu bakalářské práce panu JUDr. Pavlu Loutockému, BA (Hons), Ph.D. za odborné vedení, konzultace, trpělivost a podnětné návrhy k práci.

Obsah

Úvod	11
1 Teoretická část studentské práce	12
1.1 Online nákupy	12
1.2 Ochrana spotřebitele	13
1.2.1 Historie ochrany spotřebitele	13
1.2.2 Právní předpisy na celosvětovou ochranu spotřebitele v online prostředí	16
1.2.3 Elektronické obchodování, e-commerce	16
1.2.4 Ochrana spotřebitele v Evropské unii	18
1.2.5 Stadia ochrany spotřebitele	18
1.2.6 Online platformy a sdílená ekonomika	19
1.2.7 Současná regulace platformem	19
1.3 Mimosoudní mechanismy pro řešení sporů	19
1.3.1 Právní úprava mimosoudních řešení sporů v EU	19
1.3.2 Řešení sporů online	20
1.3.3 Historie řešení sporů online	21
1.3.4 Právní úprava Evropské unie	21
1.3.5 Postup řešení spotřebitelských sporů při využití ODR platformy	23
1.4 AliExpress	32
1.4.1 Představení AliExpressu a obchodních podmínek	32
1.4.2 Platforma AliExpressu pro řešení sporů	36
2 Praktická část studentské práce	44
2.1 Cíle platformy	44
2.2 Fáze platformy	45
2.2.1 Fáze vyplňování informací spotřebitelem	45
2.2.2 Fáze zpracování stížnosti ODR platformou	46
2.2.3 Fáze poslání stížnosti prodávajícímu k vyjádření	46
2.2.4 Fáze vyjednávání	46
2.2.5 Fáze ukončení sporu	46
2.2.6 Fáze hodnocení	47
2.3 Záložky platformy	47
2.4 Použité technologie	47
2.5 Průchod platformou	50
Závěr	53

Literatura	54
Seznam symbolů a zkratk	62
A Obrázková příloha	63
B Příloha s výpisy	67

Seznam obrázků

1.1	Porovnání statistik v online nakupování za rok 2015 a 2020.	13
1.2	Plné znění článku 153.	15
1.3	Legislativa v online prostředí celosvětově.	17
1.4	Legislativa e-komerce celosvětově.	17
1.5	Schéma postupu ODR při řešení online spotřebitelských sporů	23
1.6	Seznam subjektů pro řešení sporů nabízející mimosoudní řešení sporů.	25
1.7	Analýza platformy.	28
1.8	Hlavní stránka AliExpress.com.	32
1.9	Logo AliExpress.com.	32
1.10	Výběr zboží, v rámečku zvýrazněná ochrana.	35
1.11	Upozornění na DPH u platby zboží.	37
1.12	Záložka s objednávkou.	40
1.13	Eva – možnosti sporu.	40
1.14	Eva sama doporučuje otevřít spor.	41
1.15	Vzhled sporu.	41
1.16	Eva – odpověď na nedoručení objednávky.	42
1.17	Eva – odpověď na pasivitu prodávajícího.	42
1.18	Eva – odpověď na dotaz, kdy dostaneme peníze zpět.	42
2.1	Schéma postupu ODR při řešení online spotřebitelských sporů	45
2.2	Ukázka chatu mezi prodejcem a kupujícím.	48
2.3	Ukázka hashe hesel vybraných uživatelů platformy.	50
2.4	Ukázka našeptávání obchodníka.	51
2.5	Ukázka podrobností stížnosti.	51
2.6	Ukázka emailu co přijde zákazníkovi při přijmutí sporu.	52
2.7	Ukázka emailu po ukončení sporu s výpisem komunikace.	52
A.1	Informace pro využití ODR platformy.	63
A.2	Informace o obchodníkovi	64
A.3	Podrobnosti stížnosti	65
A.4	Osobní údaje	66

Úvod

Hlavním cílem bakalářské práce je vyhodnocení a analyzování stávajících ODR platform, zjištění ideálních parametrů, o kterých se domnívám, že jsou klíčové pro správnou funkcionalitu mimosoudní ODR platformy. Na základě této analýzy a teoretických poznatků posléze vytvořit ODR platformu, která by objevená zjištění reflektovala.

Práci v úvodních kapitolách se zaměřím na rozšiřující se trend online nákupů, jelikož čím více se nakupuje, tím častěji může dojít k potencionálnímu nárůstu online sporů. Dále krátce představím a definuji ochranu spotřebitele tak, jak tuto legislativu mají zpracovanou jednotlivé státy světa včetně Evropské unie. Obdobně také zaměřím malou kapitolu také na státy, které mají legislativu elektronického obchodování (neboli e-commerce) pokrytou. Posléze blíže představím ochranu spotřebitele v České republice potažmo v Evropské unii a krátce ukážu stádia této ochrany.

Po prvních kapitolách představím, jaká je současná regulace platform. Dále jakými základy legislativy Evropské unie se musí řídit jak významní poskytovatelé (Google, Facebook . . .), stejně jako menší subjekty. Zkrátka aby měli všichni dostatečně jasné podmínky. Posléze rozeberu právní úpravu mimosoudních řešení sporů v Evropské unii. Pokusím se definovat online řešení sporů (Online Dispute Resolution, neboli ODR), co takové řešení obsahuje. Krátce představím i historii ODR a hlavní právní úpravy Evropské unie týkající se těchto platform.

Pokusím se analyzovat postup při řešení spotřebitelských sporů při využití ODR platformy. Následně se pokusím zaměřit na některé poskytovatele ODR platform, kteří nabízejí také mimosoudní mechanismy pro ODR a které následně vyhodnotím. Konkrétně tyto poskytovatele vybírám i z toho důvodu, že v současné době dobře poukazují na existenci ODR. Zároveň ovšem mohou sami přistupovat k problematice rozdílnými způsoby. Jedná se především o poskytovatele ODR, kteří platformu vytvořili na základě právních úprav Evropské unie a také naopak o privátní poskytovatele ODR. V těchto kapitolách si ukážeme správný či naopak nepřilíš správný přístup k uchopení ODR. Jelikož k této problematice lze přistupovat více způsoby. Z toho důvodu jsem vybral rozmanité platformy, které pokud se týká možného přístupu k problematice, tak přistupují trochu odlišně.

Na základě analýzy se pokusím aplikovat zjištění ohledně zkoumaných platform. Vysvětlím, podle jakých parametrů navrhnu vlastní optimalizovanou ODR platformu, která se bude řídit platnou legislativou Evropské unie, ale také bude vytvořená na základě analýzy. Pokusíme se převzít pouze správné a přehledné postupy platform. To znamená, že se pokusím zlepšit efektivitu ODR platform, a tedy zdokonalit potenciál těchto platform.

1 Teoretická část studentské práce

1.1 Online nákupy

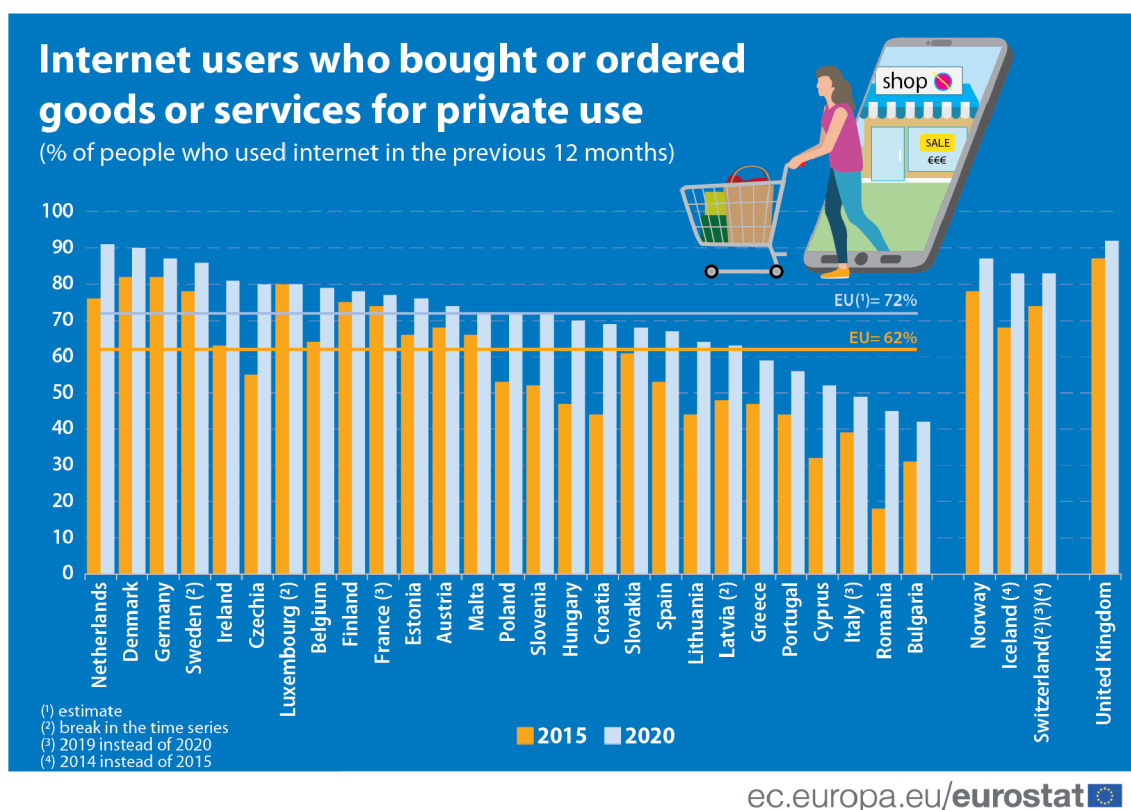
Spor online – aby mohl spor vzniknout předchází mu zpravidla online nákup. Proto se na úvod krátce zaměřím na zvyšující se trend online nákupů a zároveň následných online sporů.

Celková obliba nakupování online v České republice každým rokem stoupá. V letech 2020 a 2021 je vzestup historicky nejvyšší. Podle marketingových průzkumů je pro 60 procent dotazovaných pohodlnější a rovněž také levnější nákup online než klasický nákup v kamenné pobočce. Z průzkumů vyplývá, že až polovina obyvatel České republiky nakupuje v online prostředí více než před pandemií koronaviru. S tím souvisí i fakt, že čím dál tím více lidí inklinuje k nakupování online při klasickém „brouzdání“ po internetu.[2][3].

Nejvíce se v rámci online nákupů zvýšila poptávka po lécích a doplncích stravy (nárůst až o 66 procent), stejně tak i po drogerii a kosmetice o rovněž 66 procent. Polovina respondentů také využívá online nákupy pro rozvoz jídla. Jako největší problém online nákupů byl označen fakt nemožnosti si hlavně oblečení a další sortiment (parfémy, vruty...) osahat a vyzkoušet osobně před nákupem - tedy že vzniká problém potencionálního využití online sporu. Další skutečností je, že méně lidí vyžaduje v minulosti velice oblíbenou dobírku, aktuálně ji využívá 28 procent dotazovaných[2][3].

V rámci průzkumů pro online supermarket rohlik.cz se 20 procent lidí nehodlá vrátit vůbec k nakupování v kamenných obchodech. Mezi hlavní výhody internetového nakupování patří jednoduchost, dostupnost a flexibilita doručení[4].

Tento trend online nakupování není pouze záležitost České republiky, ale i celé Evropské unie. Podle celoevropského průzkumu až 89 procent lidí mezi 16 až 74 lety v EU využilo za posledních 12 měsíců internet. Z toho 72 procent internet využilo k nákupu pro osobní spotřebu (což je zvýšení až o 10 procent oproti roku 2015). Nejvíce lidí nakupuje online v Nizozemsku (91 procent), následuje Dánsko (90 procent), Německo (87 procent). Nejméně lidí nakupuje online v Bulharsku (42 procent), Rumunsku (45 Procent) a v Itálii (47 procent). Taktéž z tohoto výzkumu plyne, že největší zvýšení online nakupování za posledních 5 let zaznamenali v Rumunsku (27 procent) a v České republice a Chorvatsku (o 25 procent).[5]



Obr. 1.1: Porovnání statistik v online nakupování za rok 2015 a 2020.

Obrázek byl převzat z [5]

1.2 Ochrana spotřebitele

1.2.1 Historie ochrany spotřebitele

Počátkem historie Evropské unie (respektive jejího předchůdce – ESUO, EHS a Euratom) se na problematiku ochrany spotřebitele příliš nedbalo, i přestože má pro naplnění a fungování vnitřního trhu důležitý význam (ve Smlouvě o Evropském hospodářském společenství nebyla o ní ani zmínka – tedy ani jedna zmínka o pravomoci nebo rozpočtu). [6]

Rokem 1957 byl na základě Římských smluv postupně vytvořen vnitřní trh s těmito čtyřmi hlavními pilíři: volný pohyb zboží, služeb, kapitálu a osob. V této smlouvě se představitelé věnovali otázce konkurence – ale ochraně spotřebitele nikoli. Důležitým bodem v dokončení společného trhu bylo vytvoření jednotné celní unie v roce 1968, kdy v zemích Společenství bylo clo zrušeno a mimo země Společenství byl vytvořen jednotný celní sazebník. Toto byl důležitý krok pro politiku ochrany spotřebitele, který se logicky obával poptávat zboží v cizí zemi. Pokud spotřebitel nebude znát svá vlastní práva a mít efektivní nástroje k jejich prosazení, tak nemá

motivaci nakupovat v jiných zemí Společenství. Tento fakt mohl vést k tomu, že vnitřní trh by mohl přijít zcela vniveč. [7]

Ochrana spotřebitele se do pozornosti hlavních představitelů dostala v počátcích 70. let – konkrétně poprvé v roce 1972 na pařížském summitu, kdy hlavy států a vlád společně vyzvaly k činnosti v této problematice. Nedlouho po summitu (v dubnu 1975) Evropská komise vytvořila Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice. Tento dokument byl velmi důležitý. Stal se základem spotřebitelské legislativy Společenství a shrnul těchto pět základních práv spotřebitelů: [7]

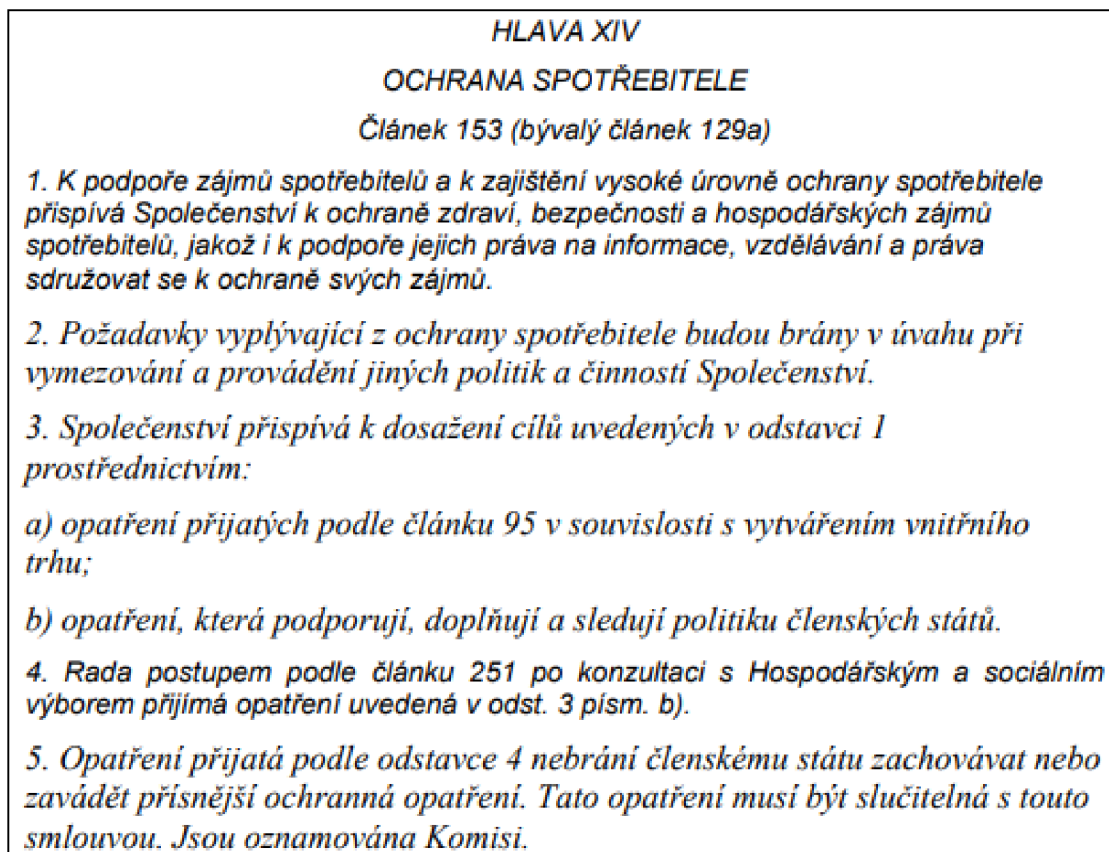
1. Každý spotřebitel má právo na bezpečnost a ochranu zdraví.
2. Ochrana ekonomických zájmů.
3. Náhrada škody.
4. Informovanost – právo na informace a vzdělání.
5. Právo být slyšen (zastoupení).

V programu dále zaznělo, že spotřebitelská politika a předložené cíle budou postupně zahrnuty do jednotlivých politik Společenství. Po tomto Předběžném programu ještě následovaly další programy. Nejdůležitější aktem (současně se tímto označuje i počátek komunitární spotřebitelské politiky) je Jednotný evropský akt (1986) a na něho následně přijatá legislativa.

Jednotný evropský akt – tento akt zafixoval nutnost vzniku jednotného vnitřního trhu do konce roku 1992. Historicky poprvé v primárním právu představil pojem spotřebitel (konkrétně se jedná o Čl. 100a (dnes čl. 95 Smlouvy), který zmocnil Evropskou komisi k navrhování opatření na ochranu spotřebitele. Zároveň měl být základem vysoký stupeň ochrany spotřebitele (pojem spotřebitel zde nebyl přesně definován – přesto se stal základem pro právní uznání spotřebitelské politiky). Tento akt stále ještě nezaložil spotřebitelskou politiku. Tuto samostatnou politiku nastolila až Maastrichtská smlouva (konkrétně se jedná o čl. 129a (dnes čl. 153) – a byl tak položen nezbytný právní základ. Politika ochrany spotřebitele takto přijata se stala plnohodnotnou politikou. Konkrétně v článku bylo vytyčeno, že Společenství se zavazuje k přispění k zesílení ochrany spotřebitele. Po zakotvení došlo k velkému rozmachu regulace, který se projevil v přijetí dalších opatření. [8]

Změna primárního práva, která byla následně ukotvena v Amsterodamské smlouvě (reviduje Maastrichtskou smlouvu i Římské smlouvy – byla ratifikována všemi členskými zeměmi a vstoupila v platnost v roce 1999) přinesla v oboru ochrany spotřebitele změny, kdy Společenství výslovně stanovuje, že vede „. . . k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů.“ Za povšimnutí určitě stojí i pátý bod článku 153 Amsterodamské smlouvy, který zjednodušeně stanoví, že například v oblasti ochrany spotřebitele by daná opatření Evropské unie

neměla nahrazovat opatření typu národního, regionálního či lokálního charakteru, avšak měla by je doplňovat. Hlavním cílem tedy bylo vytvoření minima spotřebitelské ochrany pro všechny členské země. Tedy každý stát si může přijatá opatření týkající se spotřebitele ještě zpřísnit, ale nesmějí zároveň vytvářet nové překážky pro volný obchod. Pro spotřebitele je minimální úroveň ochrany důležitá, jelikož mu umožňuje se částečně orientovat ve svých právech. Příkladem budiž reklamační lhůty, které byly ve státech rozdílné – a v roce 2002 byla tato lhůta stanovena na minimálně dva roky. [9]



Obr. 1.2: Plné znění článku 153.

Obrázek byl převzat z [12]

Před Jednotným evropským aktem docházelo k určitým regulacím ochrany spotřebitele. A to z důvodů regulace v oblastech vnitřního trhu, kde odlišnosti ve standardech ochrany spotřebitele představovaly problémy pro vnitřní trh. Proto už předtím vrcholní představitelé chápali nutnost ochrany spotřebitele – jako vazbu na řádné fungování vnitřního trhu Společenství.

Před schválením Jednotného evropského aktu přijalo Společenství jisté právní úpravy (a to ve sféře označování potravin, bezpečnosti výrobků, klamavé reklamy).

Povědomí o vlivu spotřebitelských zájmů (i pokud jde o dopady ve sféře ochrany spotřebitele na vnitřní trh) se stát od státu liší. Také aspekt ochrany spotřebitele je různý. Toto tvrzení souvisí s odlišností tradic jednotlivých států a také s rozdílem mezi staršími a mladšími členskými státy. Skutečnost, že právní úprava je pouze minimální – tedy každý členský stát si může zachovat svoji stávající úpravu nebo mohou přijmout novou tvrdší právní úpravu, která ovšem jde nad rámec komunitární úpravy.

1.2.2 Právní předpisy na celosvětovou ochranu spotřebitele v online prostředí

Navzdory velkému významu důvěry spotřebitele při online nakupování business-to-consumer (neboli obchod mezi obchodní společnostmi a koncovým zákazníkem) se legislativa celosvětově velice liší. Například v rozvojových a přechodových ekonomikách stále postrádají zákony na ochranu spotřebitele na internetu.

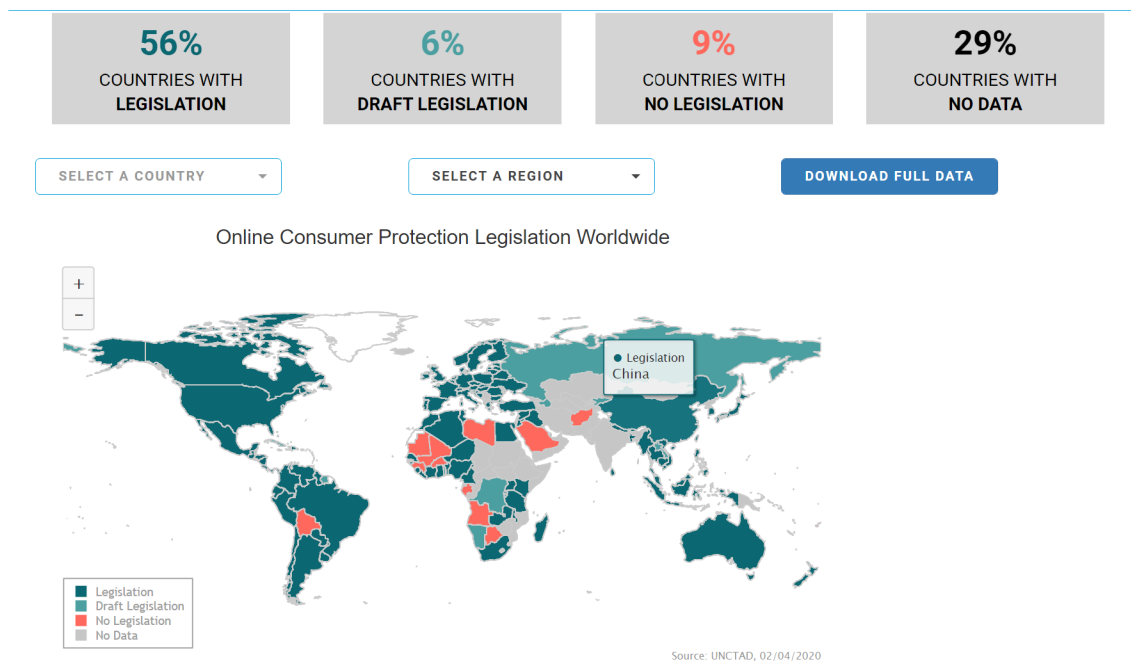
Až v 57 zemích světa (tedy zhruba v 29 procentech zemí) nebylo umožněno získat nutné údaje ohledně této problematiky, což svědčí o tom, že v nich není ochrana v plném rozsahu vyřešena. [13]

V dalších 134 zemích světa, kde bylo možné získat údaje, neboť jsou k dispozici, přijalo právní předpisy o ochraně spotřebitele v souvislosti s elektronickým obchodováním (e-commerce) 110 zemí z nich. Legislativa se liší v závislosti na kontinentu. Velký rozdíl je hlavně v Africe, kde je pouze 46 procent států s legislativou. Naproti tomu Evropa s 73 procenty a Amerika s vyrovnanými 72 procenty s legislativou. Viz obrázek 1.3. [13]

1.2.3 Elektronické obchodování, e-commerce

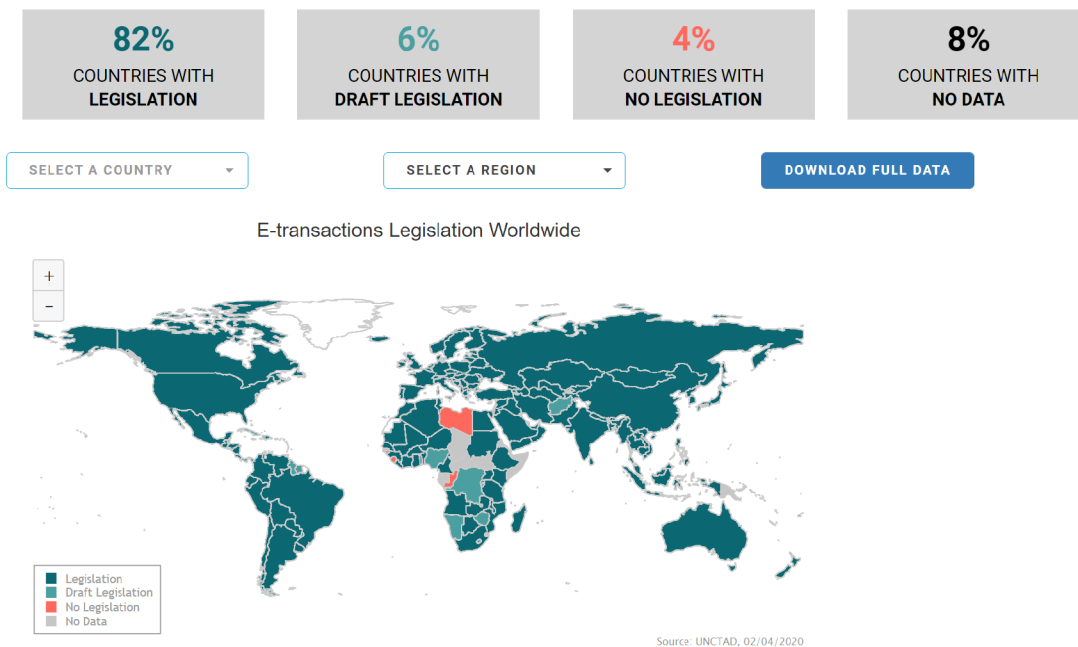
Oproti legislativě na ochranu spotřebitele v online prostředí se e-commerce legislativa šíří rychleji. Předpokladem pro nakupování přes internet je existence zákonů o elektronických transakcích, které uznávají právní rovnocennost mezi „papírovou“ a elektronickou formou obchodu.

Takové zákony přijalo již 158 zemí světa (tedy 81 procent), z nichž se 68 zemí řadí mezi rozvojové země nebo také mezi země s přechodovou ekonomikou. Zatímco téměř všechny země Evropy (tedy 44 z celkově 45 zemí) mají již zavedeny zákony o elektronických transakcích. V Americe se jedná o 91 procent států a v Africe je tento podíl pouze 61 procent. Viz obrázek 1.4.[14]



Obr. 1.3: Legislativa v online prostředí celosvětově.

Obrázek byl převzat z [13]



Obr. 1.4: Legislativa e-komerce celosvětově.

Obrázek byl převzat z [14]

1.2.4 Ochrana spotřebitele v Evropské unii

Spotřebitel v EU je chráněn:

1. Primárním právem – Smlouva o fungování Evropské unie (SFEU)
2. Sekundárním právem – Nařízení a směrnice

Příklady primárního práva: Článek 12 SFEU: „*Požadavky vyplývající z ochrany spotřebitele budou brány v úvahu při vymezování a provádění jiných politik a činností Unie.*“ [10]

Listina základních práv Evropské unie, článek 38: „*V politice Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.*“ [11]

1.2.5 Stadia ochrany spotřebitele

1. Stádium předsmluvní – Spotřebitel potřebuje informace o produktu (nutná informovanost), regulaci reklamy (nekalé obchodní praktiky – jako například vnucování).
2. Stádium kontrakční – Uzavírání smluv se řídí zásadou contra preferentem (neboli výkladem nejasnosti ve prospěch spotřebitele, případné smluvní podmínky musí být formulovány srozumitelně bez klamavých formulací).
3. Stádium po uzavření – Nutnost existence odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů (vrácení zboží, ale i služeb). Práva z odpovědnosti za vady (řešení například výměnou zboží nebo zrušením smlouvy). Záruční lhůta (v České republice standardně 2 roky), možnost reklamace.[17]

Obecně platí tyto zásady:

- Není povoleno prodávajícímu a poskytovateli zrušit či změnit smlouvu na základě libovolného uvážení, pokud stejné právo není i u spotřebitele.
- Je zakázána možnost prodávajícího a poskytovatele jednostranně změnit (bez pádného důvodu) vlastnosti produktu, který má být dodán (případně služby).
- Není možné zvýšit cenu bez toho, aby spotřebitel neměl možnost smlouvu zrušit (pokud je cena o dost větší než cena při uzavření smlouvy).
- Zákaz klamavé reklamy podávající lživé informace o zboží. Jakékoliv nekalé, klamavé či agresivní obchodní praktiky. Například informace je částečně pravdivá, ale ne v plném rozsahu. Nebo nátlak, nutnost podepsat, nabádání dětí, stejně tak rozpor s dobrými mravy či diskriminace.

Do budoucna:

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady o diskriminaci trhu na základě zeměpisného blokování – příkladem aktualizace zařízení, rozdílnost služby Netflix a podobné.
- Problém falešných slev na „black friday“.

1.2.6 Online platformy a sdílená ekonomika

Sdílená ekonomika – k této ekonomice se lidstvo vrací v podstatě od nepaměti obvykle v dobách krize či nedostatku. V současné době je to trend hlavně pro snížení nákladů a mnohem větší flexibility a také důvěry na základě recenzí. Příkladem mohou být P2P půjčky od Zonky, Airbnb a Uber jako on-demand services. . . [21]

Platformy – jedná se o určitý obchodní model. Slouží jako prostředník směny, kde samotným prostředím je tržiště (či nějaké fórum). Platforma tedy zajišťuje kontakty, ale už ne produkty, kontroluje transakce, zajišťuje vzájemnou výměnu informací a může poskytovat systém pro řešení sporů. [22]

1.2.7 Současná regulace platforem

Hlavním regulačním prvkem je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb. Základním cílem nařízení je, aby platformy, kterých se to týká (příkladem může být eBay, Facebook či Google a další menší poskytovatelé, kteří se zaměřují na e-commerce služby), musely poskytnout dostatečně jasné podmínky. [18]

Tendence regulace platforem vzniká obavou závislosti obchodníků na online službách poskytovatelů, kteří by mohli své postavení zneužít. Existuje tedy potencionální obava, že platformy zneužijí svého postavení až k diskriminujícím omezením. Například tím, že změní podmínky bez předchozího ohlášení. Odstraní výrobek či omezí služby například pozastavením účtu. Stává se, že nejsou vymezeny jasné podmínky pro přístup k datům a jejich využívání. Další nekalá praktika bývá upřednostnění vlastních služeb nebo pouze některých uživatelů platformy.

Za zmínku stojí také velká důležitost online vyhledávačů, které jsou podstatným zdrojem, a tedy mohou ovlivnit obchodní úspěch stránek. Příkladem může být například pořadí webových stránek, které jsou zobrazeny ve vyhledávači – spotřebitel má tendenci projít si hlavně první stránky.

Platformy by měly mít do budoucna určité vlastní mechanismy pro řešení sporů a stížností (neboli online dispute resolution, ODR).

1.3 Mimosoudní mechanismy pro řešení sporů

1.3.1 Právní úprava mimosoudních řešení sporů v EU

Právní úprava tématu je řešena na základě odstavce 25. Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions - United Nations Commission on International Trade Law, který píše: [19]

„Komise vzala na vědomí všeobecně sdílený postoj vyjádřený v průběhu jednání, a to že tradiční soudní mechanismy pro právní ochranu nenabízejí žádně adekvátní řešení pro spory v oblasti přeshraničního elektronického obchodování a že možné řešení problému zajištění rychlého řešení a vymáhání přeshraničních sporů by mohlo spočívat v globálním systému ODR (online dispute resolution) pro spory s nízkou hodnotou při řešení sporu B2C (business-to-consumer) a pro řešení sporu vysoké hodnoty B2B (business-to-business).“

Pouze naprostý zlomek těchto sporů v dnešní době řeší soudy, zvláště pokud se jedná o spory s nízkou hodnotou. Viz citát emeritního soudce Warren E. Burger „*The notion that most people want black-robed judges, well-dressed lawyers and fine-paneled courtrooms as the setting to resolve their disputes is not correct. People with problems, like people with pains, want relief, and they want it as quickly and inexpensively as possible.*“ [20]

Překladem: „*Představa, že většina lidí si přeje, aby jejich spory řešili dobře oblečení právníci a soudní síně musejí mít krásné obložení, není správná. Lidé s problémy obdobně jako lidé s bolestmi, chtějí úlevu a chtějí ji co nejrychleji a nejlevněji.*“

1.3.2 Řešení sporů online

Anglicky Online Dispute Resolution (se zkratkou ODR) – dát všeobsahující definici této službě je obtížné. V podstatě se jedná o mimosoudní rozhodování sporů, jenž používá elektronickou komunikaci pro vyměňování informací mezi stranami. Těchto sporů je stále více a do budoucna takových případů sporů přibývá a bude přibývat (jelikož online obchod je stále na vzestupu), zvláště pak pokud se jedná o spory, které přísluší nízkým částkám – většinou soudci ani advokáti nebývají zahrnuti do těchto sporů.[1]

Definicí ODR by mohlo být i to, že se jedná o řešení sporů, jenž může nikoliv musí obsahovat závazné rozhodnutí třetí stranou, a jenž používá online technologie, aby usnadnil řešení sporů mezi smluvními stranami. [1]

ODR tedy obsahuje následující tři hlediska:

1. Řešení sporů.
2. Výměnu informací prostřednictvím komunikačních technologií (internet).
3. Programová (Softwarová) asistence.

Pokud se týká statistiky, tak v Evropské unii jeden z pěti spotřebitelů již zažil problém s online nakupováním, ať zboží nebo služeb. Je předpokládáno, že se jedná o ztrátu až -0,4 procent HDP celé EU. Dále pak v celé EU je až 750 různých poskytovatelů ODR (ovšem kvalita mezi nimi je velice rozdílná). [23]

1.3.3 Historie řešení sporů online

První systémy využívající ODR byly poprvé vyvíjeny v roce 1997 – konkrétně první experimentální pokusy byly udělány na UMassu (University of Massachusetts). Tento „systém“ byl nakonec přetvořen pro obchodní účely. [24]

Jeden z počátečních soukromých systémů, který poskytoval ODR byl The Virtual Magistrate, který v plném rozsahu nikdy neuskutečnil všechna očekávání zakladatelů. Důvodem tohoto neúspěchu bylo to, „že samotný rozsah sporů byl omezený a byl nedostatečně propagován a byl dobrovolný, tedy neexistoval žádný způsob, jak přinutit žalovaného účastnit se řízení nebo jak vykonat rozhodnutí.“ [24]

1.3.4 Právní úprava Evropské unie

V Evropské unii máme dvě hlavní úpravy, týkající se problematiky ADR a ODR. Tyto úpravy jsou vlastně propojené legislativní nástroje. Dále pak nařízení o ODR musí být v souladu s aplikací se směrnicí ADR.

1. Směrnicí o spotřebitelském ADR ze dne 21. května 2013 se státy zavázaly, že implementují směrnici do 9. července 2015. Zavazují se mimo jiné i k tomu, že každý stát Evropské unie bude mít určený příslušný orgán, který dokáže posoudit kvalitu služeb poskytovaných subjektem alternativního řešení sporů - konkrétně je nutné posoudit, zdali subjekt splňuje předpisy, které tuto směrnici implementují. A pokud subjekt nedokáže naplňovat právní úpravu, tak zvolený orgán musí vyjednat nápravu. Jestliže se nedospěje k nápravě, tak zvolený orgán subjekt ze seznamu poskytovatelů vyškrtně a následně informuje o změně Evropskou komisí. Obecně má každý spotřebitel možnost se obrátit na subjekt, který takové spory řeší (orgán pak hlídá, zdali je vše splněno v rámci směrnice). Spotřebitel se pouze nemůže obrátit na spory, které se týkají zdravotnictví a vysokoškolského vzdělávání. Tato problematika je vyloučena na základě článku 2, bodu h a i. Velice důležitá je možnost, že zboží či služba může být pořízena jak vnitrostátně tak přeshraničně a hlavně může být pořízena jak online tak také offline. Tato směrnice neřeší stížnosti ze strany obchodníka na spotřebitele. Za základní principy by šlo označit tyto body (jsou tak nadepsané i články): [25]

- (a) Přístup k subjektům a postupům alternativního řešení sporů čl. 5
- (b) Odbornost, nezávislost a nestrannost čl. 6
- (c) Transparentnost čl. 7
- (d) Efektivita čl. 8
- (e) Spravedlnost čl. 9
- (f) Volnost čl. 10
- (g) Zákonnost čl. 11.

Za hlavní smysl směrnice by se dal označit bod 4:

„Zajištění přístupu k jednoduchým, efektivním, rychlým a levným způsobům řešení vnitrostátních i přeshraničních sporů, které se vyskytnou v souvislosti s kupními smlouvami nebo se smlouvami o poskytování služeb, by mělo přinést prospěch spotřebitelům, a posílit tak jejich důvěru v trh. Tento přístup by se měl vztahovat na transakce uskutečněné on-line i off-line a má velký význam zejména v případě, že spotřebitelé nakupují v zahraničí.“ [25]

2. Nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line ze dne 21. května 2013, vstupující v platnost 9. ledna 2016. Toto nařízení zakládá platformu pro ODR. Tato platforma umožňuje řešení sporu mezi spotřebitelem a obchodníkem mimosoudní cestou, ale cestou interaktivní internetové stránky. Konkrétně je toto zmíněno v článku 5 odstavci 2: [26]

„Platforma pro řešení sporů on-line je jednotným místem, na které se mohou obrátit spotřebitelé a obchodníci usilující o mimosoudní řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení. Jedná se o interaktivní internetovou stránku, která umožňuje elektronický a bezplatný přístup ve všech úředních jazycích orgánů Unie.“ [26]

Velkým rozdílem oproti směrnici je pak bod, že transakce musí vzniknout pouze online (při elektronickém obchodování) a tedy offline transakce jsou zcela vyloučeny. Julia Hörnle (profesorka zaměřena na IT právo) pak ve své knize zjednodušeně definuje nařízení o ODR jako *„umožnit spotřebiteli z členského státu A podat stížnost proti obchodníkovi v členském státě B online.“ [27]*

Platforma ODR nabízí možnost spotřebiteli vyplnit online formulář (pro podání stížnosti), dále pak informuje obchodníka o dané stížnosti (při přeshraničním obchodu může stížnost překládat do jazyka obchodníka), následně asistuje stranám pro výběr subjektu alternativního řešení sporu a poté předá stížnost tomuto subjektu. Detailní popis je součástí Prováděcí nařízení Komise o způsobech provádění funkcí platformy pro řešení sporů on-line ze dne 1. července 2015. Jsou zde popsány například určité náležitosti formulářů, určení subjektů ADR – více o průběhu bude popsáno dále v této práci. [28]

Nařízení o ODR definuje kontrolní mechanismy a příležitost pro využití asistence kontaktních míst. Tato místa mají podporovat obě strany například tím, že budou předávat obecné informace, které souvisí s ochranou spotřebitele. Poskytují rovněž informace o funkcích ODR platformy a objasňují postup při možnosti řešení sporu pomocí subjektu alternativnímu řešení sporu.

Velký důraz je kladen na ochranu informací (které jsou součástí stížnosti), jelikož po celou dobu procesu podléhají ochraně osobních údajů.

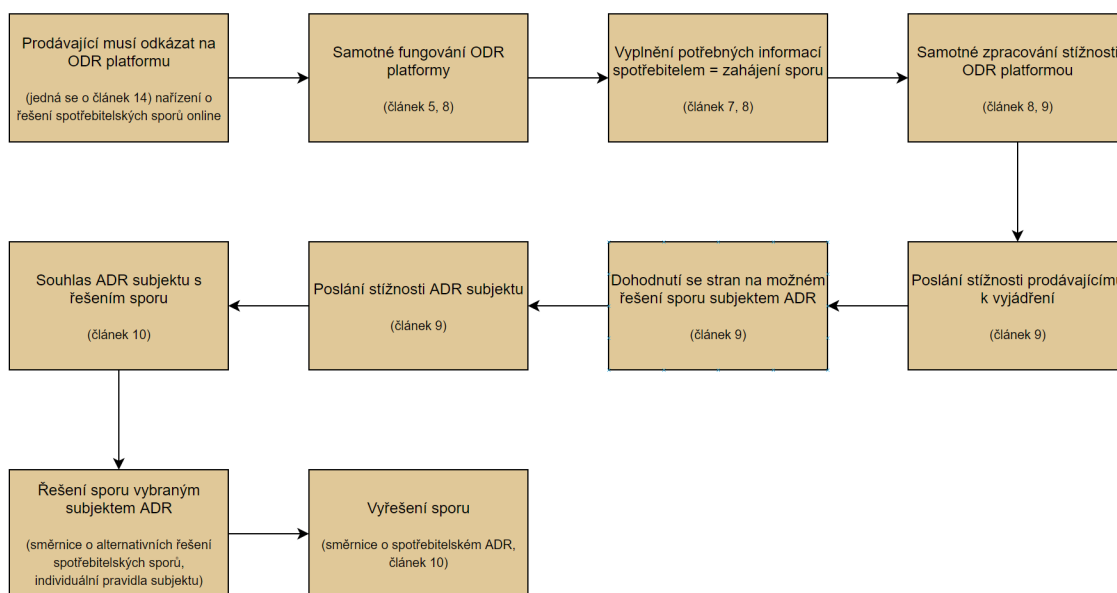
Obecně lze konstatovat, že ODR platforma propojuje všechny národní subjekty ADR (poskytuje jejich seznam). Dále funguje ve všech jazycích Evropské unie. Jedná

se o interaktivní stránku, která slouží pouze jako prostředník, předkladatel informací, a tedy nenabízí rozhodování. Obě strany jak spotřebitel tak obchodník musí s takovým režimem souhlasit (pokud chtějí řešit spor online).

Ačkoliv toto nařízení mělo vstoupit (či mělo být v zcela funkčním stavu) v platnost 9. ledna 2016, tak z technických důvodů a nutností konzultací se subjekty došlo k zpoždění, a tak ODR platformy byly fakticky spuštěny až 15. února 2016.

1.3.5 Postup řešení spotřebitelských sporů při využití ODR platformy

Protože se jedná poměrně o novou problematiku a spuštění ODR platformy Evropské unii nebylo příliš dávno, pokusím se jednotlivé fáze při řešení mimosoudních sporů vysvětlit krok za krokem i s „korektním“ průběhem. Jedná se o stav, kdy stížnost podává spotřebitel. Schéma zachycující postup je zobrazeno na obrázku 1.5. [1]



Obr. 1.5: Schéma postupu ODR při řešení online spotřebitelských sporů

články pokud není uvedeno jinak vycházejí z Nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line. Obrázek byl převzat z [1]

Fáze před zahájením sporu

Podle článku 14 odstavce 1. Nařízení o ODR je nezbytně nutné, aby prodávající, kteří sídlí v Evropské unii uvedl odkaz na ODR platformu. „*Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line a internetová tržiště usazená v Unii, uvedou na svých internetových stránkách elektronický*

odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Tento odkaz musí být pro spotřebitele snadno dostupný. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb on-line, uvedou rovněž svoji e-mailovou adresu. “ Toto nařízení spotřebitele informuje o možnosti, že není nutné počítat pouze se soudními mechanismy, ale také že existuje i možnost online řešení sporu. [26]

Pokud se prodávající zavázal, že v případě sporu využije subjekt alternativního řešení sporu, musí o tomto chování informovat kupujícího, či eventuálně tento čin musí být uveden ve všeobecných podmínkách obchodníka.

Fáze při zahájení sporu, tedy podání stížnosti

Proces pro zahájení mimosoudního řešení online sporů začíná informacemi, kdo může využít tento systém (viz příloha A, obrázková příloha, obrázek A.1) a dále jestli podáváme stížnost naším jménem nebo jménem někoho jiného. Při pokračování se zobrazí již formulář pro řešení sporů, který má tři části (viz obrázky A.2 A.3 a A.4). Do formuláře tedy uvedeme:

1. Informace o obchodníkovi (název obchodníka, e-mail obchodníka, internetové stránky, země, kde má sídlo, adresa) A.1.
2. Podrobnosti o stížnosti (jaké zboží či služby nakoupili, datum, cena, číslo objednávky, druh stížnosti, podrobný popis stížnosti, naše požadavky). Druh stížnosti může být například vadné zboží, zboží neodpovídá objednávce, záruka. Poslední dotazy se týkají, pokud se zákazník již na obchodníka obrátil se svou stížností nebo pokud již na druhou stranu podal žalobu.
3. V posledním případě údaje o nás (jméno, bydliště, email, jazyk ve kterém chceme dostávat zprávy ze systému, telefonní číslo, jestli nás již někdo zastupuje ve věci stížnosti).

Jestliže spotřebitel nebo obchodník nesídlí neboli je mimo Evropskou unii, tak tato platforma pozbývá funkčnosti. ODR platforma nás na to upozorní a dále řešení sporu nepokračuje. Po vyplnění platforma vyhodnotí, zda byly všechny potřebné údaje zadány, nicméně nevyhodnocuje, jestli byly zadány správně.

Fáze zpracování stížnosti

Základem ODR platformy je zpracování stížnosti a její následné přeposlání viz článek 9 odstavec 3 nařízení o ODR. [26] „*Po přijetí úplně vyplněného formuláře pro podávání stížnosti postoupí platforma pro řešení sporů on-line stížnost snadno srozumitelným způsobem neprodleně odpůrci v jednom z úředních jazyků orgánů Unie, který si odpůrce zvolil*“. Tyto informace jsou dále doplněny o seznam dostupných subjektů alternativního řešení sporů (seznam těchto subjektů je zobrazen na obrázku 1.6). Obě strany se při využití subjektu musí shodnout. Dále pak obchodník

má maximálně deset dní pro to, aby se vyjádřil, zda je ochoten využít pro tento spor subjekt alternativního řešení sporů. Účast obou stran při tomto řešení je dobrovolná viz článek 9 odstavec 3 písmeno a) nařízení o ODR „informací o tom, že se strany sporu musí dohodnout na subjektu alternativního řešení sporů, kterému by mohla být stížnost postoupena, a že pokud se strany sporu nedohodnou nebo příslušný subjekt alternativního řešení sporů nebude určen, stížnost nebude dále zpracována“ [26]

Subjekty pro řešení sporů

Všechny subjekty pro řešení sporů uvedené na této stránce nabízejí mimosoudní řešení sporů. Všechny byly schváleny na základě norem kvality ohledně nestrannosti, efektivity a dostupnosti.

Každý subjekt pro řešení sporů má svá vlastní pravidla a postupy. Řešení sporu touto cestou je obvykle rychlejší a levnější než podání žaloby u soudu.

Ve které zemi má obchodník sídlo? [Vytisknout úplný seznam ve formátu PDF](#)

Čeho se týká moje stížnost? [Promazat kritéria vyhledávání](#)

Vyhledat [Vytisknout výsledky](#)

Jméno/název	Země	
Česká advokátní komora	Česká republika	Další informace
Česká obchodní inspekce	Česká republika	Další informace
Český telekomunikační úřad	Česká republika	Další informace
Energetický regulační úřad	Česká republika	Další informace
Finanční arbitř	Česká republika	Další informace
Kancelář Ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú.	Česká republika	Další informace
Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.	Česká republika	Další informace

Obr. 1.6: Seznam subjektů pro řešení sporů nabízející mimosoudní řešení sporů.

Obrázek byl převzat z [15]

Z tohoto je patrné, že ODR platforma slouží „pouze“ jako prostředník pro veškerý přenos informací mezi zúčastněnými (spotřebitel a prodávající) a asistuje dále k správnému výběru ADR, který bude nadále tento spor řešit. V případě, kdy spotřebitel mluví jiným jazykem než prodávající, platforma prodávajícímu stížnost přeloží. Velice důležitým bodem je tedy fakt, že platforma nezasahuje do procesu rozhodování, a tedy funguje jako prostředník mezi zúčastněnými stranami. Případné řešení sporu je ponecháno pouze na subjekty alternativního řešení sporů, ale pouze za předpokladu, že se obě strany tak dohodnou.

Fáze řešení sporu subjektem ADR

V této fázi je propojení nařízení o ODR a směrnice o spotřebitelském ADR největší. ODR platforma, pokud se obě strany domluví (viz článek 9 odstavec 8 nařízení o ODR „Pokud se strany sporu do 30 kalendářních dnů od předložení formuláře pro

podávání stížnosti nedohodnou na jednom subjektu alternativního řešení sporů nebo když se subjekt alternativního řešení sporů odmítne sporem zabývat, stížnost nebude dále zpracovávána. Stěžovatel je informován o možnosti kontaktovat poradce pro řešení sporů on-line za účelem získání obecných informací o jiných prostředcích ke zjednání nápravy.“ přepošle stížnost subjektu alternativního řešení sporů. V tento moment je cíl ODR platformy splněný. Spor je dále řešen primárně pravidly subjektu ADR a sekundárně ovlivněn požadavky směrnice o spotřebitelském ADR a případně i právním řádem daného státu. [25]

Na tomto základě je ADR subjekt povinen dát vědět, že stížnost přišla korektně ODR platformě a zda se stížností bude zabývat. Posléze má subjekt alternativního řešení devadesát dnů na to, aby na základě pravidel a směrnice spor vyřešil. Existuje ovšem výjimka viz článek 8 písmeno e) směrnice o spotřebitelském ADR *„výsledek postupu alternativního řešení sporu musí být k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporů obdržel úplný spis stížnosti. U velmi složitých sporů může příslušný subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu 90 kalendářních dnů na základě vlastního uvážení prodloužit. Strany musí být informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude spor ukončen.*“ [25]

Důležitým bodem ODR platformy je také to, že nesmí nutit strany k fyzické přítomnosti pro řešení sporů. Cílem je zjednodušení procesu, využitím online prostředků. V této fázi tedy ODR platforma působí jako zprostředkovatel informací a sbírá informace, případně zveřejňuje statistiky a tedy nefiguruje při řešení sporu.

Fáze finálního výsledku řešení sporu

V této fázi je zapotřebí znát fakt, že spotřebitel má možnost spor kdykoliv (v jakékoli fázi) ukončit. Prodávající může spor ukončit předčasně. Viz článek 9 odstavec 2 písmeno a) *„měly strany možnost ukončit svoji účast v postupu v kterékoli jeho fázi, pokud jsou nespokojeny s jeho prováděním nebo průběhem. O tomto právu musí být informovány před začátkem postupu. Stanoví-li vnitrostátní předpisy obchodníkům povinnou účast v postupech alternativního řešení sporů, vztahuje se toto písmeno pouze na spotřebitele*“ [26]

Po vydání finálního řešení sporu mají obě strany možnost se vyjádřit. Musí být informováni o právních důsledcích tohoto souhlasu. Při konečném ukončení sporu je pak subjekt ADR zavázán k tomu informovat ODR platformu o svém řešení. Evropský právní rámec nicméně nevylučuje, aby byl výsledek sporu nejen nezávazný ale i závazný. Při závazném rozhodnutí je třeba dohlédnout na větší ochranu spotřebitele (liší se v jednotlivých členských zemích EU) a to hned ve všech fázích procesu. Strany ovšem musí vždy dodržovat smluvní závazky, které vznikly při finální dohodě, a tak

tímto způsobem obě strany dosáhly k smíru.

Problémy tohoto řešení

V podkapitolách výše je ukázáno, jak vypadá evropský právní režim alternativního řešení sporů online, který je zakotvený na základě směrnice o spotřebitelském ADR a nařízení o ODR. ODR platforma slouží pouze jako prostředník (tedy neslouží jako poskytovatel online řešení) pro získání základních informací o spotřebiteli a prodávajícím. Rozhodnutí je ponecháno až na subjektech alternativního řešení sporů. Vzhledem k tomu, že je daný systém dobrovolný a nepřehledný, lze předpokládat, že nebude příliš úspěšný. Pokusím se ozřejmit nějaké hlavní problémy tohoto řešení:

1. Obecné problémy týkající se webové stránky platformy. Web je poměrně složitý, pro laického internetového uživatele je zde mnoho nabídek, přičemž většinu uživatel stejně nevyužije. Dostat se k podání stížnosti zabere nějaký čas.
2. Na této platformě vůbec neexistuje negociace mezi kupujícím a prodávajícím. Toto bych osobně označil za největší problém. Daná platforma vůbec nemá možnost využití online negociace. Přitom tato možnost náleží směrnici o spotřebitelském ADR (subjekty ji mohou poskytnout, ale opět nemusí).
3. Absence hodnocení a případná motivace obou stran k urovnání sporu. Přitom existují nějaké přímé donucovací prostředky například chargeback. A také nepřímé jako například určitý Blacklist, Name and Shame ...
4. Bezpečnost této platformy – bude rozebrána později, platforma využívá neaktualizované technologie.

Tyto výše popsané problémy se pokusíme v mém vlastním návrhu webové aplikace eliminovat respektive aplikovat. Jde mi hlavně o jednoduchost a funkčnost řešení.

Za další problémy, které ovšem ve vlastním pojetí platformy nebudu aplikovat, by šly označit tyto body:

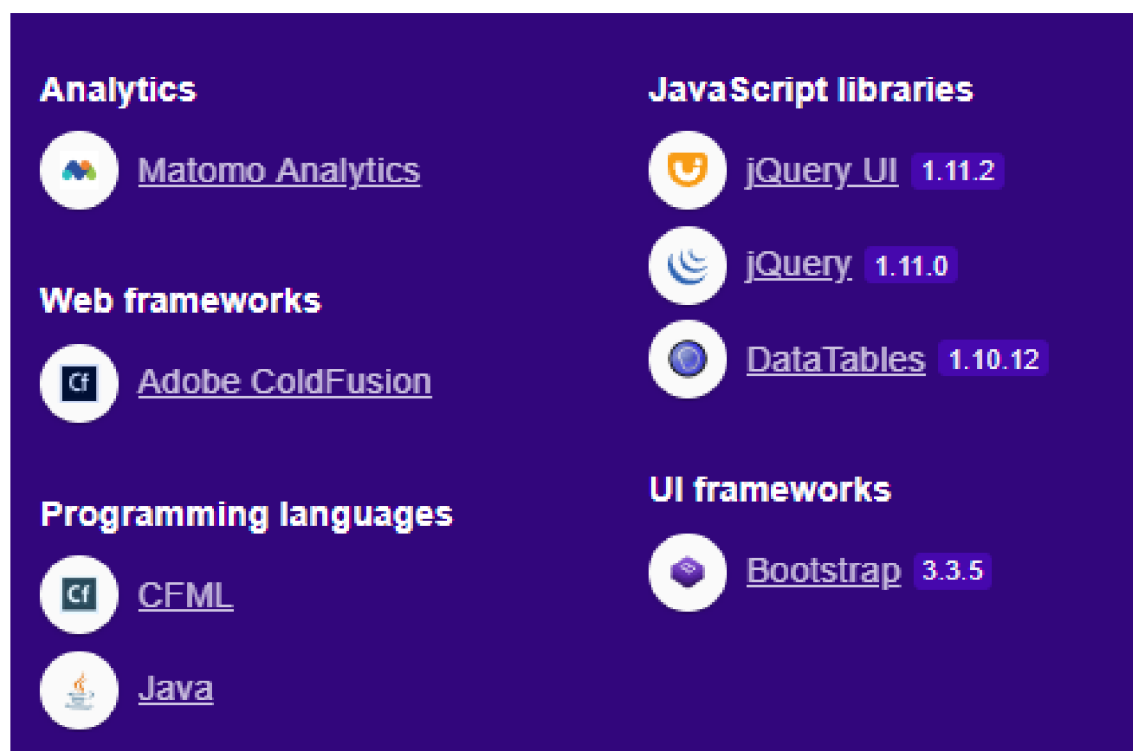
- Jazykový problém, ODR platforma je sice přeložena do 25 jazyků. Ale pouze stížnost je přeložena (další procesy závisí již jen na obou stranách). Přitom subjekt ADR musí poskytnout seznam jazyků, ve kterých dokáže rozhodovat.
- Zmatečnost při informování o možnosti využít ODR případně ADR. Obchodník je povinen zveřejnit na svém webu odkaz na vybranou platformu. Ale zároveň prodávající není nucen tuto možnost využívat. To může spotřebitele zbytečně zmást (může si myslet, že je obchodník nucen platformu využít). Dalo by se vyřešit například tím, že na webu tento odkaz vyvěsíme pouze tehdy, kdy platformu skutečně budou prodávající používat. Anebo zdůraznit, že se jedná pouze o možnost, ale není to povinnost. [1]
- Problematika tzv. forum shopping(u) subjekty ADR musí vyhovět směrnici o

ADR. A na státech je pak možnost si uzákonit vyšší standardy. Zde může nastat problém, kdy poskytovatele ADR si vybere stát, který má nižší standardy. Problematika zkušeného prodávajícího (repetitive player) a nezkušeného spotřebitele (single-shot player). Prodávající se bude snažit vybrat subjekt ADR, jenž bude činit rozhodnutí v jeho prospěch. [1]

- Posledním problémem, který bych zmínil, je nejednotnost implementací v členských zemích EU. V České republice je pro komunikace se subjektem ADR nutnost mít uznávaný elektronický podpis (jinak musí být stížnost vyplněna písemně), což se jeví jako zbytečná komplikace. [1]

Zabezpečení platformy

Jelikož nemám oficiální povolení prohledávat tuto stránku do větší hloubky, využijeme bezplatné služby Wappalyzer. Toto rozšíření do prohlížeče umožňuje se podívat do „vnitřních“ záležitostí webové stránky. Tedy netvrdím, že se jedná o velké chyby, či že tyto problémy jsou 100% chybou. Toto rozšíření funguje na principu, že prozkoumá HTML, skripty, cookie soubory a síťové požadavky případně certifikáty a vyhledává jedinečné technologické otisky [29]



Obr. 1.7: Analýza platformy.

Po načtení stránky se ukážou následující technologie viz obrázek 1.7. Zaměřím

se pouze na technologie, kterým bych mohl vytknout, jelikož jsou již k dnešnímu dni zastaralé a „děravé“, tedy mohou být až nebezpečné.

Webové stránce má tedy problém s tím, že využívá jQuery ve verzi 1.11, tato verze vyšla již v lednu 2014 a poslední její aktualizace byla vydána v dubnu 2015. Obecně je jQuery rozšířená javascriptová knihovna, která usnadňuje procházení a manipulaci s HTML dokumenty, animace a Ajax pomocí snadno použitelného rozhraní API, které funguje ve většině prohlížečích.

Tato verze jQuery obsahuje následující zranitelnosti: [30]

1. CVE-2020-11022 – Zranitelnost se týká verzí od 1.2 včetně po 3.5.0, jedná se o zranitelnost typu XSS (Cross-site scripting). Chyba umožňuje útočníkovi, který má možnost zadat vstup do HTML funkcionality pro vložení Javascriptu do stránky, kde je vstup vykreslen a nechá jej doručit prohlížečem. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 3.5.0. Zranitelnost byla objevena teprve v roce 2020 a její CVSS skóre je 4,3. [31]
2. CVE-2020-11023 – Zranitelnost se týká verzí od 1.0.3 včetně po 3.5.0 a je velice podobná předcházející (tedy XSS). HTML obsahující prvky `<option>` z nedůvěryhodných zdrojů, tak i po jejich „vyčištění“ může jedna z částí jQuery pro manipulaci s DOM (to je například `html()`, `.append()` a další) spustit nedůvěryhodný kód. Největší hrozbu této zranitelnosti tedy představuje pro důvěrnost a integritu dat. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 3.5.0. Zranitelnost byla objevena rovněž v roce 2020 a její CVSS skóre je také 4,3. [32]
3. CVE-2019-11358 – Zranitelnost se týká všech verzí po 3.4.0, jedná se o zranitelnost typu Prototype Pollution. Nedůvěryhodný JSON předaný funkcí `extend` mohl vést k modifikaci objektů v řetězci prototypů včetně globálních objektů. Podvržený objekt JSON, předaný zranitelné metodě, mohl vést k odepření služby či vložení dat s různými důsledky. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 3.4.0. Zranitelnost byla objevena v roce 2019 a její CVSS skóre je 4,3. [33]
4. CVE-2015-9251 – Zranitelnost se týká všech verzí po 3.0.0, opět se jedná o zranitelnost typu XSS. Jedná se o útok, kdy je požadavek napříč doménou typu Ajax proveden bez možnosti `dataType`, což způsobí spuštění textových (javascriptových) odpovědí. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 1.12.2. Zranitelnost byla objevena v roce 2015 a její CVSS skóre je 4,3. [34]

Další technologii, kterou webová stránka využívá je jQuery UI ve verzi 1.11.2. Tato verze vyšla již v říjnu 2014. Obecně je jQuery UI knihovna pro práci s UI (uživatelské rozhraní) elementy přes jQuery.

Tato verze jQuery UI obsahuje následující zranitelnosti: [35]

1. CVE-2021-41184 – Zranitelnost se týká všech verzí po 1.13.0, jedná se o zranitelnost typu XSS. Chyba spočívá v tom, že přijetí hodnoty volby `of` nástroje `.position()` z nedůvěryhodných zdrojů mohlo spustit nedůvěryhodný kód. V nové verzi je chyba opravena. Jakákoliv string hodnota předávána volbě `of` je nyní považována za selektor CSS. Řešením je vůbec nepřijímat hodnoty volby `of` z nedůvěryhodných zdrojů. Oficiální doporučení tedy je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 1.13.0. Zranitelnost byla objevena v roce 2021 a její CVSS skóre je 4,3. [36]
2. CVE-2021-41183 – Zranitelnost se týká všech verzí po 1.13.0, jedná se o zranitelnost typu XSS. Před touto verzí mohlo přijetí hodnoty různých voleb `*Text` widgetu `Datepicker` z nedůvěryhodných zdrojů spustit nedůvěryhodný kód. V nové verzi je chyba opravena tak, že hodnoty předávané různým volbám `*Text` jsou nyní vždy považovány za čistý text, nikoliv za HTML. Řešením je nepřijímat hodnoty možnosti `*Text` z nedůvěryhodných zdrojů. Oficiální doporučení tedy je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 1.13.0. Zranitelnost byla objevena v roce 2021 a její CVSS skóre je 4,3. [37]
3. CVE-2021-41182 – Zranitelnost se týká všech verzí po 1.13.0, jedná se o zranitelnost typu XSS. Před touto verzí mohlo přijetí hodnoty `altField` widgetu `Datepicker` z nedůvěryhodných zdrojů spustit nedůvěryhodný kód. V nové verzi je chyba opravena tak, že jakékoli string hodnota předávané `altField` je nyní považována za selektor CSS. Řešením je nepřijímat hodnoty volby `altField` z nedůvěryhodných zdrojů. Oficiální doporučení tedy je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 1.13.0. Zranitelnost byla objevena v roce 2021 a její CVSS skóre je 4,3. [38]
4. CVE-2016-7103 – Zranitelnost se týká všech verzí po 1.12.0, jedná se o zranitelnost typu XSS. Bylo zjištěno, že parametr funkce dialogového okna rozhraní jQuery UI je zranitelný vůči XSS. Útočník mohl tuto chybu využít ke spuštění škodlivého skriptu prostřednictvím dialogového okna (konkrétně parametru `closeText`), které bylo zobrazeno uživateli. Oficiální doporučení tedy je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 1.12.0. Zranitelnost byla objevena v roce 2016 a její CVSS skóre je 4,3. [39]

Poslední technologií, kterou ukáží a webová stránka ji využívá, je Bootstrap ve verzi 3.3.5, tato verze vyšla již v červnu 2015. Obecně je Bootstrap populární front-end framework pro rychlejší a snadnější vývoj webových stránek.

Tato verze Bootstrap obsahuje následující zranitelnosti: [40]

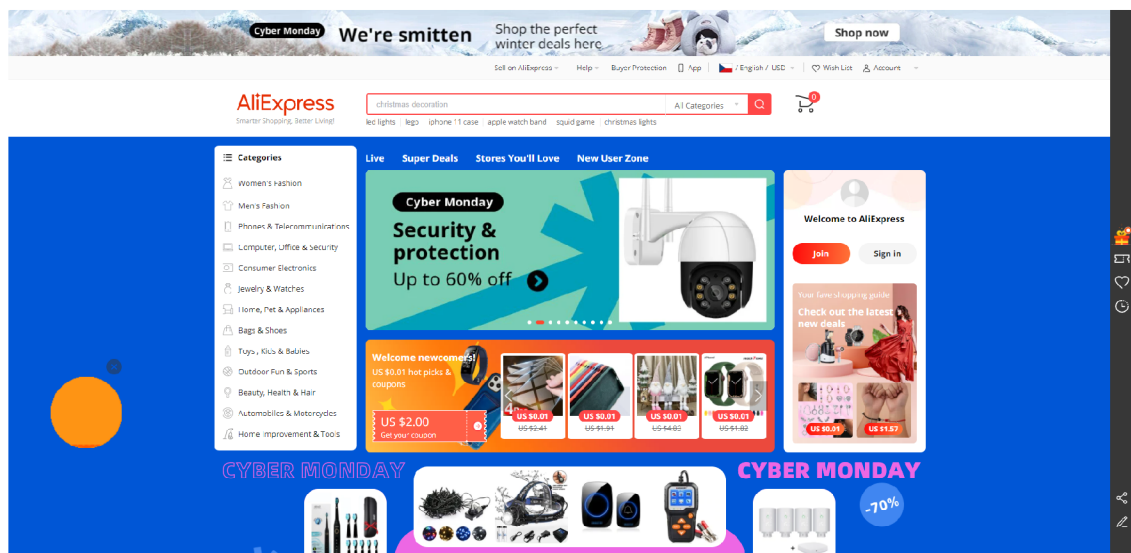
1. CVE-2019-8331 – Zranitelnost se týká verzí před 4.3.1, jedná se o zranitelnost typu XSS. Pokud útočník mohl ovládat data zadávaná do tooltipu nebo popoveru, mohl by při spuštění událostí tooltipu či popoveru vkládat HTML

nebo Javascript do vykreslované stránky. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 4.3.1. Zranitelnost byla objevena v roce 2019 a její CVSS skóre je 4,3. [41]

2. CVE-2018-20676 – Zranitelnost se týká všech verzí před 3.4.0, jedná se o zranitelnost typu XSS. Konkrétně v atributu data-viewport tooltipu je možný XSS. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 3.4.0. Zranitelnost byla objevena v roce 2018 a její CVSS skóre je 4,3. [42]
3. CVE-2018-20677 – Zranitelnost se týká všech verzí před 3.4.0, jedná se o zranitelnost typu XSS. Konkrétně je ve vlastnosti affix configuration target možný XSS. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 3.4.0. Zranitelnost byla objevena v roce 2018 a její CVSS skóre je 4,3. [43]
4. CVE-2016-10735 – Zranitelnost se týká verzí před 4.0.0-beta.2, jedná se o zranitelnost typu XSS. Konkrétně v atributu data-target je možný XSS. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 4.0.0-beta.2. Zranitelnost byla objevena v roce 2016 a její CVSS skóre je 4,3. [44]
5. CVE-2018-14040 a CVE-2018-14042 – Zranitelnost se týká všech verzí před 4.1.2, jedná se o zranitelnost typu XSS. Konkrétně v atributu collapse data-parent a data-container u tooltipu je možný XSS. Oficiální doporučení je aktualizovat na nejnovější verzi nebo aspoň 4.1.2. Zranitelnosti byly objeveny v roce 2018 a jejich CVSS skóre je 4,3. [45] [46]

1.4 AliExpress

Čínské internetové tržiště AliExpress, tuto významnou platformu rozeberu a představím právní podmínky a informace o tomto webu. Posléze ukáži, jak AliExpress uchopil svou vlastní platformu pro řešení sporů online.



Obr. 1.8: Hlavní stránka AliExpress.com.

Obrázek byl převzat z [47]



Obr. 1.9: Logo AliExpress.com.

Obrázek byl převzat z [48]

1.4.1 Představení AliExpressu a obchodních podmínek

AliExpress je online internetové tržiště, které si velice rychle získalo popularitu nejenom v České republice, ale také ve světě. Každým rokem přibývá zpravidla levných balíčků z AliExpressu, potažmo z Číny. Svědčí o tom i fakt, že od roku 2013 narostl počet transakcí kartou mBank do roku 2019 sedminásobně. Alibaba Group

začala s výstavbou evropských skladů (Anglie, Belgie, Francie...) a v roce 2019 postavila úplně první kamennou pobočku ve španělském Madridu. [49] [50] Jedná se primárně o B2C (business-to-consumer) platformu případně v menší míře C2C (consumer-to-consumer), která vznikla teprve v roce 2010 skupinou Alibaba Group. Alibaba Group byla založena v roce 1999. Prvotní investice do založení AliExpressu byla pouze 60000\$. Zakladatel v obou případech je Jack Ma [55]. Zpočátku byla platforma primárně B2B (business-to-business). Vznik AliExpressu byl hlavně za účelem prodeje zboží převážně čínských výrobců do ruky přímo zahraničním spotřebitelům. Zajímavým faktem je, že zpočátku vůbec neumožňoval nakupovat čínským spotřebitelům na této platformě. Pro ně sloužily obchody jako Tmall a TaoBao. Ale zároveň až do roku 2019 neumožňoval ani vstup do tržiště pro zahraniční prodejce (tedy nemohli zde prodávat). [51] [52]

Svoji popularitu si AliExpress určitě získal hlavně nízkými cenami, na druhou stranu kompenzovanou delšími dobami čekání na dodání zboží. Dodací doba bývá i dva měsíce. V současnosti platforma nabízí již více než 100 milionů produktů – tedy jedná se o jednu z nejvíce rozšířených platform celosvětově. Aktuálně AliExpress rozděluje své zboží do 13 kategorií. Nejoblíbenějšími kategoriemi jsou zejména oblečení a spotřební elektronika. Velice pozoruhodná je také měsíční návštěvnost webové stránky, ta činí 600 milionů uživatelů. Přitom v roce 2018 zde nakoupilo přes 150 milionů lidí. Zajímavé je, že společnost Alibaba má podíl 53,3 % na čínském maloobchodním trhu e-commerce. [53] [54] [55] Pro představu - srovnání s ČR v roce 2018, tak během 11.11. (globální nákupní událost AliExpress / Alibaba Singles Day), což je čínská alternativa k Black Friday. Při této příležitosti za 1 hodinu AliExpress prodal zboží za 10 miliard dolarů – to znamená, že za jednu hodinu prodali více než 40000 českých eshopů za 2 roky. Za 24 hodin prodali přes miliardu balíčků. Růst objednávek byl nejpatrnější v prvních minutách akce. Během 1 minuty a 25 sekund bylo prodáno zboží za jednu miliardu dolarů, což odpovídá roční tržbě Alza.cz. Jednoduchou matematikou to, co AliExpress v tržbách udělal za jeden den, by Alza udělala zhruba za 33 let. [56]

AliExpress je mimo jiné také mobilní aplikace. Celkově je designován jako e-shop (souzeno dle vzhledu viz obrázek) 1.8. Co je velice důležité, tak AliExpress není prodejce na své vlastní platformě. Jedná se o zprostředkovatele služeb (tedy neprodává žádné vlastní zboží zákazníkům). Toto plyne z obchodních podmínek. Rozdíl mezi Alibaba.com a AliExpress.com je v tom, že Alibaba je převážně B2B, a zpravidla se zde nakupuje větší množství zboží jednorázově. [57] AliExpress je hlavně B2C.

Proklikat se k obchodním podmínkám AliExpressu na webu je poměrně obtížné. Z mého pohledu se domnívám, že si nepřejí, aby byly objeveny (nepůsobí to příliš věrohodně). V obchodě je možné platit v českých korunách, nicméně web není

přístupný v češtině. Může se použít pouze Google překladač. Abych mohl využít služeb AliExpressu, tak je nutné být registrován. V obchodních podmínkách (kapitola 3, článek 17) se dočítám například to, že: *„Žádost o řešení sporu musí být podána ve lhůtě, která nesmí být delší než 30 kalendářních dnů od data potvrzeného přijetí výrobků“*. [58] Dále pak také že zákazníci jsou povinni si uvědomit, že existuje možnost podvodného prodeje a společnost Alibaba nenese žádnou zodpovědnost za tuto skutečnost (viz 7.3 obchodních podmínek)[59]. *„... Alibaba.com neodpovídá za žádné škody, nároky, závazky, náklady, újmy, nepříjemnosti, narušení podnikání nebo výdaje jakéhokoli druhu, které mohou vzniknout v důsledku nebo v souvislosti s jakýmkoliv transakčními riziky.“* Obdobně neručí za kvalitu výrobků či služeb. Další záležitostí je, že pokud zákazník nakupuje mimo Čínu, uzavírá tuto smlouvu s Alibaba.com Singapore ECommerce Private Limited. AliExpress se zřídá online transakcí (viz 3.4) [60] *„Transakce pouze mezi prodávajícím a kupujícím. Každá online transakce se uskutečňuje pouze mezi prodávajícím a kupujícím. Navzdory tomu, že Alibaba.com zpřístupňuje služby pro transakce a případně může provádět kontrolu formálních náležitostí online transakce, Alibaba.com se nepovažuje za stranu online transakce. Alibaba.com nezastupuje prodávajícího ani kupujícího v žádné Online transakci.“* Kupující je povinen zaplatit stanovenou cenu u produktu viz 3.5 [60] *„... V případě jakékoli online transakce se kupující zavazuje zaplatit prodávajícímu plnou cenu transakce uvedenou u online transakce prostřednictvím webových stránek Alipay nebo služeb společnosti Alibaba.com, pokud společnost Alibaba.com neposkytne na Stránkách jinou možnost...“*

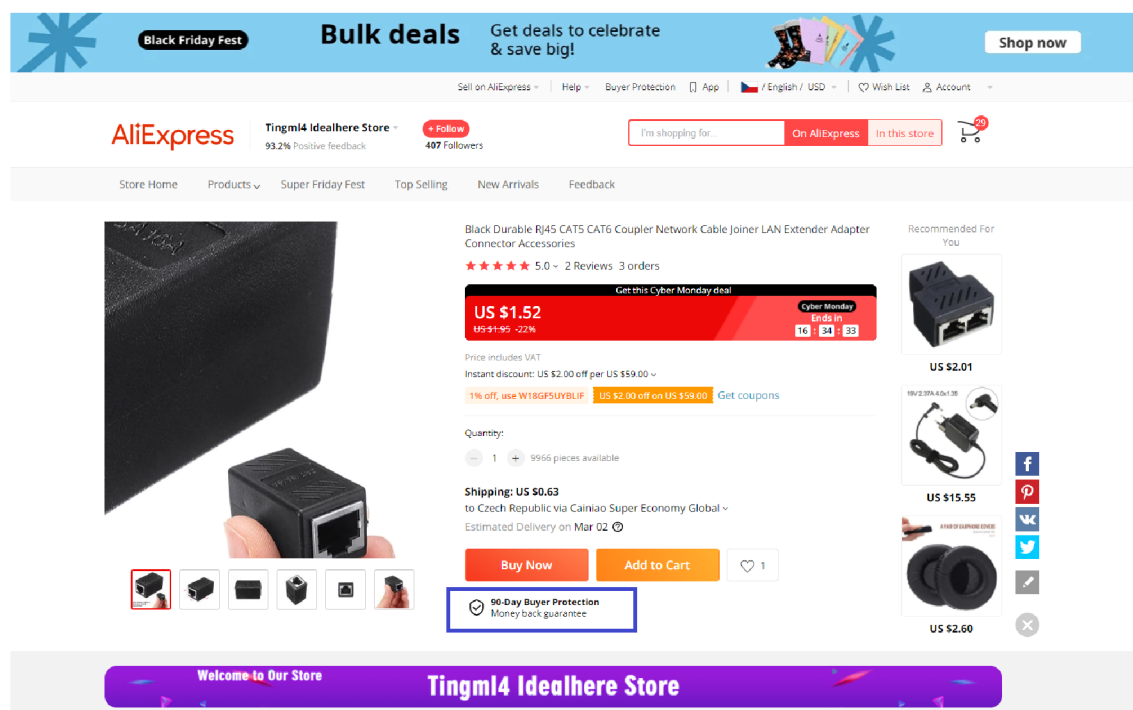
AliExpress velkým písmem zdůrazňuje, že odmítá svou odpovědnost za škody. Smlouva se řídí právem Hong Kongu (viz 10.1 10.3). [60] 10.3 – se zákazníka velmi dotýká. *„Spor mezi kupujícím a prodávajícím. V případě, že dojde ke sporu mezi kupujícím a prodávajícím, pokud nebude spor vyřešen smírným jednáním ve stanovené lhůtě podle příslušných transakčních podmínek, souhlasíte s tím, že spor předložíte k rozhodnutí společnosti alibaba.com. Pokud nejste spokojeni s rozhodnutím společnosti alibaba.com a pokud platné právní předpisy nestanoví jinak, musíte se obrátit na hongkongské rozhodčí centrum „(hkciac)“ s žádostí o rozhodčí řízení a oznámit tuto žádost společnosti alibaba.com do 20 kalendářních dnů od data obdržení rozhodnutí společnosti alibaba.com. Pokud kupující a prodávající ve sporu nepožádá o rozhodčí řízení ve výše uvedené lhůtě 20 kalendářních dnů, má se za to, že každý kupující a prodávající souhlasí s tím, že rozhodnutí společnosti alibaba.com je pro vás konečné a závazné...“*

Spory mezi uživatelem a AliExpressem řeší také Hong Kong Arbitration Centre a to prostřednictvím telefonátu, online nebo písemně. Náklady pak hradí strana, která prohrála spor – pokud není stanoveno jinak viz 10.5 [60].

Co bych chtěl zdůraznit, tak je doopravdy obtížné se k těmto podmínkám dostat.

Navíc jsou psány v angličtině, což může znepríjemnit zákazníkovi nakupování – řekl bych, že jsou pro běžného uživatele podmínky nepřehledné. Navíc jsou „rozloženy“ ve více dokumentech. AliExpress je pouze prostředník mezi obchodníkem a kupujícím. Současně si společnost vyhrazuje pravomoci při řešení sporu mezi nimi, především pravomocné rozhodnutí, jestliže nedojde k arbitráži v Hong Kongu.

Situaci navíc komplikuje fakt, že při nákupu zboží (viz 1.10) AliExpress inzeruje 90 denní ochranu. Při kliknutí na ni nás přeměruje na stránku Buyer Protection – MONEY BACK GUARANTEE [61]. Na této stránce je zdůrazněno, že prodejce se musí přizpůsobit pravidlům kupujícího viz: „*Prodávající musí splnit další příslušné právní požadavky (záruka, vrácení atd.), které se mohou vztahovat na vaši lokalitu jako kupujícího. Například ve většině zemí EU je zpravidla dvouletá zákonná záruka a čtrnáctidenní právo na vrácení (upozorňujeme, že v případě vrácení musí kupující uhradit náklady na vrácení výrobků prodávajícímu).*“ Nicméně obchodní podmínky o tomto vůbec nepojednávají. AliExpress se sice tváří jako nezajímavá strana mezi prodávajícím a kupujícím a ukazuje se jen jako tržiště poskytující služby nákupu, ale obchodními podmínkami se snaží zbavit jakékoliv odpovědnosti.



Obr. 1.10: Výběr zboží, v rámečku zvýrazněná ochrana.

Obrázek byl převzat z [47]

1.4.2 Platforma AliExpressu pro řešení sporů

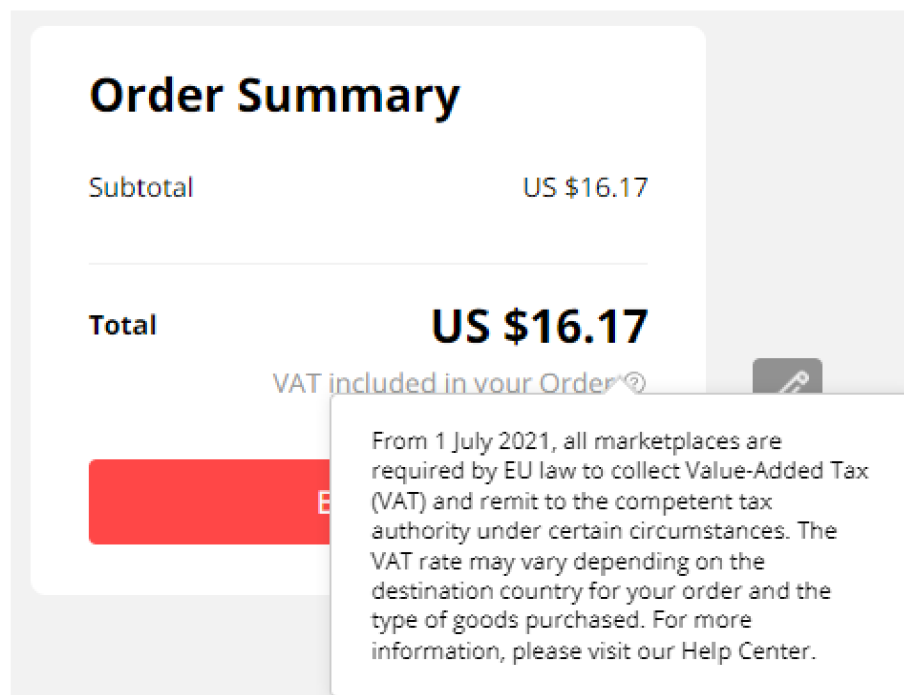
AliExpress tedy slouží pouze jako prostředník pro objednávky. Pokud chci učinit objednávku, musím být na platformě registrován. Pokud bych u AliExpressu chtěl reklamovat zboží, například po roce od koupě, tak mi nepomůže – musím se případně obrátit přímo na prodejce. Není vyloučené, že bych s reklamací vůbec neuspěl. I z těchto důvodů většina lidí objednává z AliExpressu pouze zboží v malých částkách (řádově do nižších desítek euro). Do nedávna (konkrétně do 1. 7. 2021 – novela zákona v ČR nabyla platnost k 1. 10. 2021) byla velká výhoda, kdy zboží z mimo Evropské unie do 22 euro bylo zcela osvobozeno od cla i DPH. U zboží mezi 22 a 150 euro bylo naší povinností doplacení DPH. Pokud cena zboží přesáhla hranici 150 eur, muselo být doměřeno mimo DPH i clo (podle typu zboží od 1 do 10 %) Zpravidla se doplácel ještě poplatek u České pošty za celní řízení a uskladnění (případně i u jiné kurýrní společnosti). Nově tato pravidla byla pozměněna, a to následovně: [62]

1. U zboží do 22 euro – platíme DPH, clo se neplatí.
2. U zboží nad 22 euro do 150 euro – platíme DPH, clo se také neplatí.
3. U zboží nad 150 euro – platíme DPH i clo.

Důvodem, proč k této změně došlo, je srovnání podmínek pro čínské a evropské výrobce. Nízké ceny zboží z Číny nesou i určitá rizika. Horší kvalita zboží, žádné nebo nepříliš solidní jednání. Někdy se vyskytnou případy, kdy zboží je až nebezpečné (často hračky, elektronika. . .) a hlavně často jsou objednávky nepostihnutelné evropskými zákony. [63]

AliExpress se na tato nařízení připravil a za zákazníka povinnost odvádět DPH splní sám (respektive zákazník je u platby upozorněn, že je DPH již v ceně) viz obrázek 1.11 za zmínku stojí, že AliExpress zboží s DPH i inzeruje (tedy ukazuje finální cenu zboží). Pokud se objednávky týká i clo (tedy nad 150 euro), potom v této situaci si clo musí vyřídit zákazník sám.

Aliexpress Buyer Protection – takto se jmenuje platforma (ochrana) AliExpressu pro kupujícího. Jedná se v podstatě o časovou periodu, po kterou kupující mohou otevřít dispute (česky spor) a získat refund (česky náhrada, někdy se jedná o celou peněžní částku, někdy o část – jde o to, jak se kupující s prodávajícím domluví. Spor může být také vyřešen znovu zasláním objednávky). V praxi to znamená, že při koupi zboží má AliExpress den na zkontrolování platby (jestli platba došla v pořádku a v plné míře), následně má prodávající kolem deseti dnů na odeslání objednávky (tato lhůta se opět může lišit). Až po odeslání prodávající napíše (garantuje), dokdy objednávka kupujícímu dojde (tato lhůta je různorodá, zpravidla se pohybuje od 30 dnů do 90 dnů – prodávající ji může i prodloužit bez udání důvodu, případně i zákazník může požádat o prodloužení, pokud objednávka je ještě v přepravě). Následně dodá sledovací číslo pro objednávku. Pokud prodávající garantuje, že objednávka



Obr. 1.11: Upozornění na DPH u platby zboží.

Obrázek byl převzat z [47]

přijde do 60 dnů (tak kolem tohoto čísla bude zadaná i lhůta pro ochranu). Praxe je následující, když se blíží konec této lhůty:

1. Pokud objednávka ještě nepřišla, může prodejce sám od sebe prodloužit tuto lhůtu.
2. Kupující může požádat o prodloužení této lhůty, pokud objednávka ještě nepřišla či ji nestihl převzít (objednávka se může objevit i na poště – v případě, že se jedná o větší balík, který se nevejde do schránky) nebo pokud ještě kupující nestihl ověřit, zda sedí s inzerovaným popisem produktu. . .
3. Kupující může potvrdit, že objednávka již přišla.

Emailem dojde upozornění na blížící se konec lhůty k vyzvednutí a mohu potvrdit přijetí, nebo případně mohu otevřít spor (pokud objednávka nepřišla či byla poškozená atp.). Po uplynutí lhůty bez otevřeného sporu bude objednávka označena automaticky jako dokončená – to znamená, že již nemůžu otevřít spor, a tak získat nějakou náhradu. Po ukončení sporu již od Aliexpressu nemáme žádnou ochranu. To také vyplývá i z obchodních podmínek, vymáhat po Aliexpressu dvouletou záruku (na kterou jsou jak čeští potažmo i evropští zákazníci zvyklí), by bylo v podstatě nemožné. Případně po této lhůtě je možné se domluvit již individuálně s prodejcem – ale nikdo nezaručený úspěch.

Důležité body v oficiálních podmínkách a pravidlech platformy Aliexpress Buyer

Protection. Opět k těmto pravidlům se proklikat z webu, bylo poměrně obtížné. [64]
Bod 2. Oprávněným člověkem pro tuto platformu je pouze registrovaný uživatel Aliexpressu, který úspěšně provede nákup zboží – z toho platí, že neregistrovaný uživatel ani nemůže objednávat zboží.

Bod 3. *„Doba ochrany kupujícího: Počet dní (zobrazených/potvrzených na stránce s nabídkou produktů v době, kdy oprávněný člen dokončil nákup u prodejce na AliExpress), které prodejce zaručuje oprávněnému členovi, že obdrží zboží a/nebo služby objednané u prodejce, počínaje dnem, kdy oprávněný člen dokončí takový nákup na AliExpress.“* – není stanovená pevná lhůta, je to pouze na prodejci. Pravděpodobně proč to tak je stanoveno, je že některé produkty jsou již naskladněny ve skladech blíže ke kupujícímu tedy například v případě českého zákazníka sklady v Evropě (buď přímo v ČR, nebo Polsku atp.) – a tedy logicky dojde zásilka řádově v kratším termínu než pokud jde zásilka až z Číny.

Bod 4. jak AliExpress v rámci sporu zakročí a co ověřuje. Může chtít doplňující údaje, důkazy. Po vyřešení sporu se nedá odvolat, peníze případně kupující dostane po 15 dnech. Zdůrazňuje hlavně následující čtyři faktory:

„i. Zda zboží a/nebo služby, které oprávněný člen obdržel, jsou poškozené, vadné nebo se podstatně liší od toho, co bylo prezentováno nebo popsáno na stránce s nabídkou produktů;“ – Často se AliExpress snaží (tedy za předpokladu, že se kupující s prodávajícím nedohodnou) zastat prodávajícího. Z praxe je poměrně obtížné dokazovat, že místo čtyř párů ponožek přišli tři. Toto se řeší například, že otvírání balíků zákazník nahrává. Bez nahrávky AliExpress zavře spor ve prospěch prodávajícího. Ovšem nahrávat otvírání balíku se zbožím do pár stovek korun napadne málokoho. [65]
Trochu lépe se dokazuje barva, například místo růžové šály přijde modrá – zde by se AliExpress zastal kupujícího. [66] Lze se i domluvit s prodejcem v rámci vyjednávání, který například dá kupón, pošle zboží opětovně a podobně.

„ii. Zda k nedoručení zboží a/nebo služeb oprávněnému členovi došlo v důsledku faktorů, které nemohl ovlivnit;“ – zde AliExpress (opět pokud se strany samy nedohodnou na řešení), je zpravidla ve sporu na straně kupujícího. Chyba by byla na jeho straně, kdy balík nestihl převzít na poště (tzn. již doručení mohl ovlivnit).

„iii. Zda k nedoručení zboží a/nebo služeb oprávněnému členovi došlo v důsledku chyby nebo nesprávného sdělení ze strany oprávněného člena (např. uvedení nesprávné dodací adresy atd.); nebo“

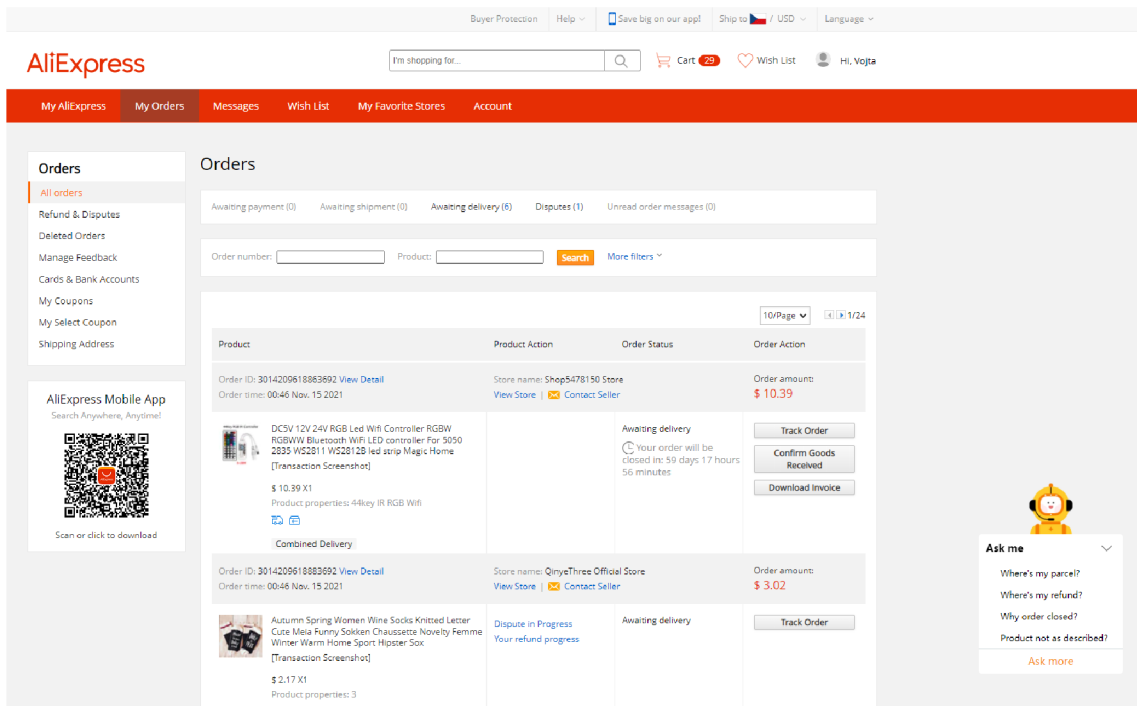
„iv. Zda je zboží a/nebo služby vráceno prodávajícímu z důvodu, že toto zboží a/nebo služby nemohly být procleny.“

Bod 5. obecná pravidla – zajímavé je písmeno f, kde si AliExpress vyhrazuje právo na zrušení nebo zrušení práva kohokoli účastnit se této ochrany kupujících podle vlastního uvážení.

Bod 7. *„V případě, že je některá z podmínek podle těchto oficiálních pravidel v roz-*

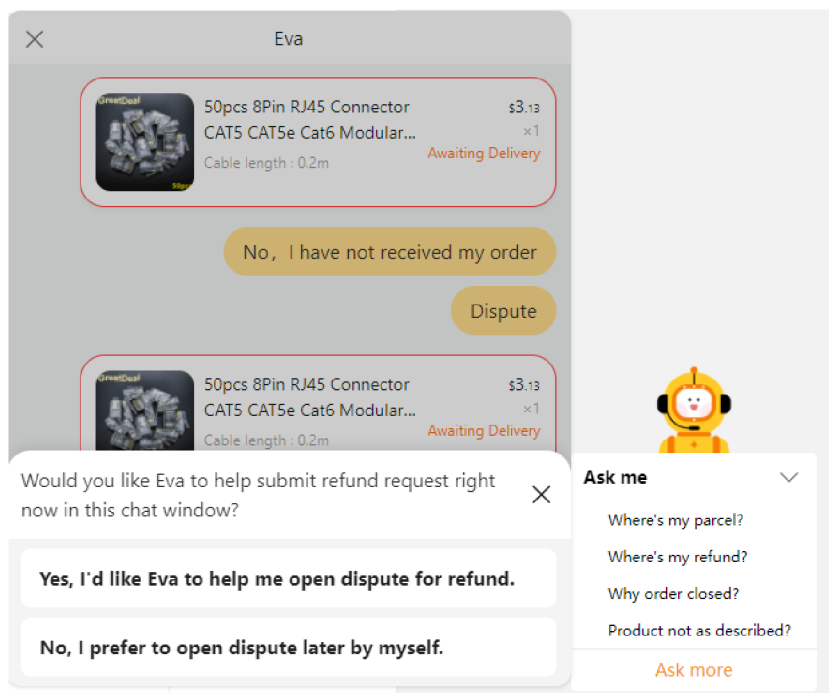
poru s pravidly a/nebo podobnými souvisejícími informacemi uvedenými jinde na AliExpressu, mají přednost podmínky podle těchto oficiálních pravidel. Smlouva o transakčních službách Alibaba.com má přednost a doplňuje tato pravidla.“ – Alibaba tímto potvrzuje skutečnost, že bych pravděpodobně s dvouletou zárukou neuspěl. V dalších bodech se již AliExpress snaží zbavit své odpovědnosti. Podobně v podmínkách Alibaba, které jsem již také popsal – shodou okolností se na ně také v posledním bodě (tedy 10.) odvolává „*Rozhodné právo a řešení sporů: Souhlasíte s tím, že tato Ochrana kupujícího se řídí, vykládá a vymáhá podle hongkongského práva bez ohledu na jeho kolizní normy. Veškeré právní kroky, nároky nebo řízení vyplývající z těchto oficiálních pravidel nebo v souvislosti s nimi musí být s konečnou platností řešeny způsobem stanoveným ve smlouvě o transakčních službách Alibaba.com. . .*“

Abych mohl vytvořit spor, je nutné přejít na profil a následně na objednávky viz obrázek 1.12. Spor můžu zahájit dvěma způsoby buď pomocí „chytrého chatovacího bota“ jménem Eva (ta je vidět vpravo dole na obrázku). Musím uznat, že pro většinu uživatelů toto bude stačit (a je toto řešení poměrně jednoduché). Pro zahájení sporu klikneme na Dispute. Potom Eva již sama naviguje viz obrázek 1.13. Zeptá se, jestli jsem zboží již dostal. V mém případě zvolím možnost ne a vyskočí mi okno s dotazem, jestli chci podat spor teď pomocí Evy nebo později sami viz obrázek 1.13. Pokud zvolím, že sám podám spor později, vyskočí mi okno viz 1.14 – toto je vysvětlení, že mám otevřít spor (v této objednávce mi zbývaly již jen dva dny lhůty Buyer Protection). Pokud bych nevnnesl námitku a vyčkával, tak bych na peněžní či jinou náhradu nedosáhl. Dám tedy na upozornění a zvolím nabídku, že chci, aby Eva mi pomohla s otevřením sporu. Spor se otevřel (ukázka vzhledu sporu viz obrázek 1.15). Spor funguje následovně: prvních pět dní AliExpress vůbec do sporu nezasahuje – v mém případě jsem se ještě zeptal Evy na otázky ke sporu. A to konkrétně, co dělat, pokud mi zásilka nepřijde (obrázek 1.16). Když mi prodávající neodpovídá (viz obrázek 1.17). Kdy dostanu případně peníze či náhradu zpět (obrázek 1.18)



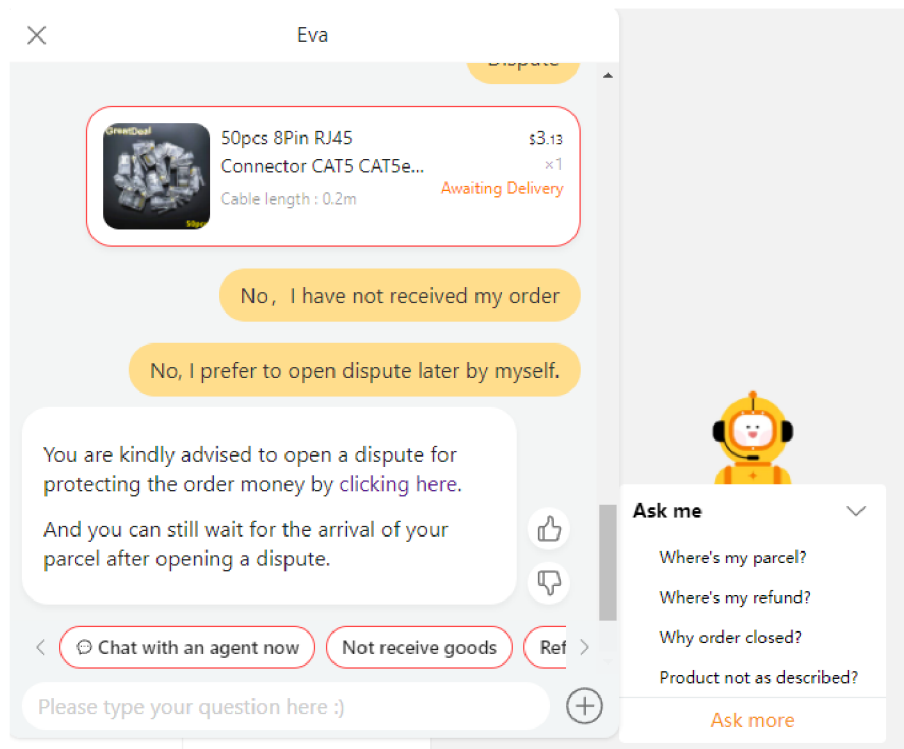
Obr. 1.12: Záložka s objednávkami.

Obrázek byl převzat z [47]



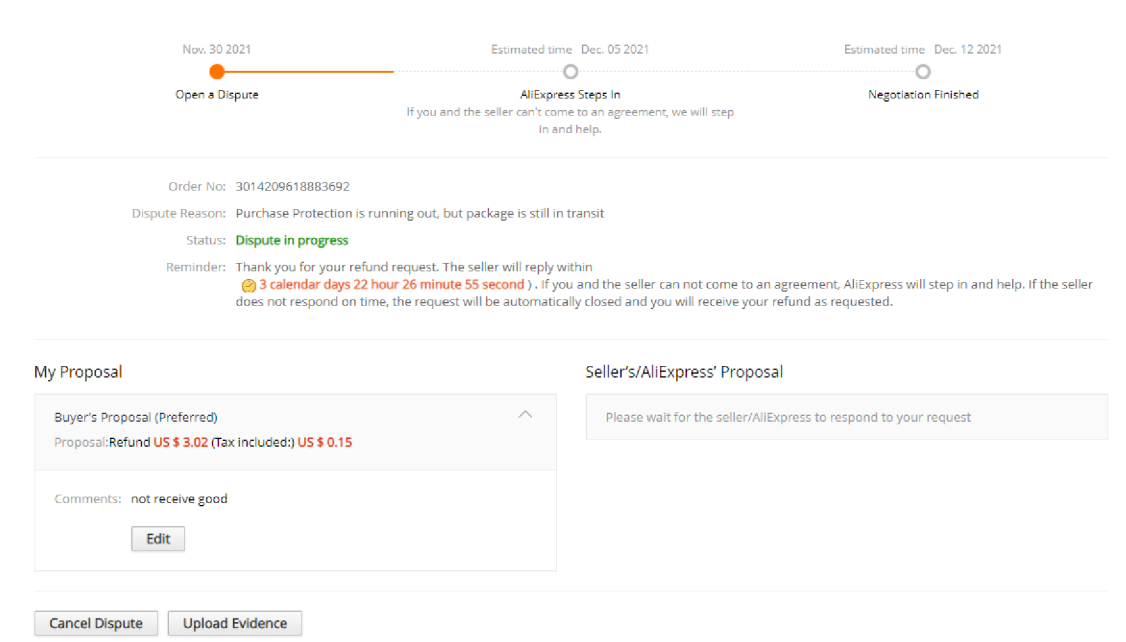
Obr. 1.13: Eva – možnosti sporu.

Obrázek byl převzat z [47]



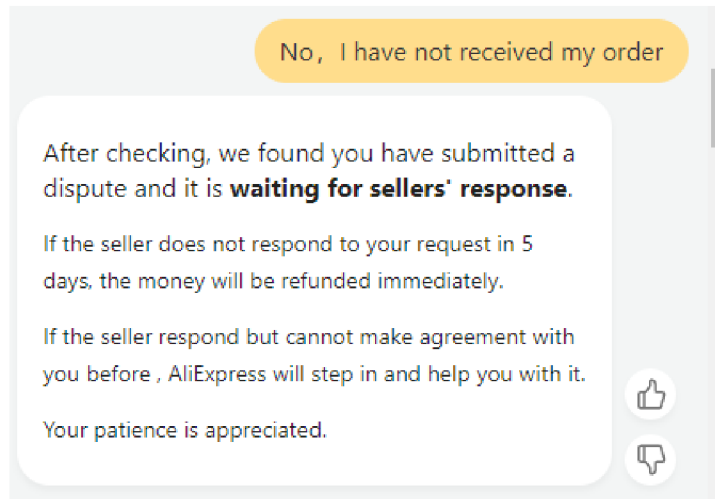
Obr. 1.14: Eva sama doporučuje otevřít spor.

Obrázek byl převzat z [47]



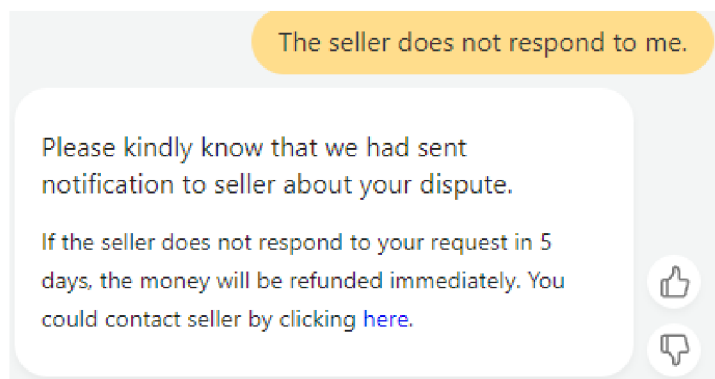
Obr. 1.15: Vzhled sporu.

Obrázek byl převzat z [47]



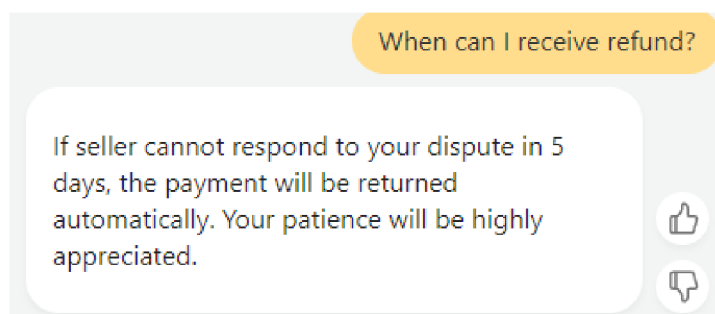
Obr. 1.16: Eva – odpověď na nedoručení objednávky.

Obrázek byl převzat z [47]



Obr. 1.17: Eva – odpověď na pasivitu prodávajícího.

Obrázek byl převzat z [47]



Obr. 1.18: Eva – odpověď na dotaz, kdy dostaneme peníze zpět.

Obrázek byl převzat z [47]

Shrnutí

AliExpress nezveřejňuje své statistky úspěšnosti vyjednávací platformy na rozdíl například od eBaye. Na platformě pro podání sporu oceňuji jednoduchost a přehlednost, ale opět podat první spor není příliš intuitivní. Na stránce jde poznat, že cílí hlavně na prodej svého zboží, že jde zboží „reklamovat“ už svého zákazníka moc neupozorňuje. Dále pak smluvní podmínky této společnosti jsou velmi nepřehledné a pro obvyklého návštěvníka webu nedostupné. Velice oceňuji u sporu možnost negociace mezi stranami – toto by měl být naprostý základ platformy a zde musím AliExpress pochválit. Nedostatkem ale je po ukončení sporu hodnocení prodejce – ocenil bych možnost pochválit prodejce za komunikaci a vedení sporu.

Pozitivní zjištění z této platformy se pokusím aplikovat a reflektovat na vlastním webovém systému.

2 Praktická část studentské práce

Návrh platformy pro nezávazné řešení online sporů, kterou v této práci mám vytvořit, bude vycházet z analýzy a teoretických poznatků již existujících a fungujících platform. Vytvořená webová stránka je aktuálně k dispozici také na internetové doméně bpxvanav00.cf

2.1 Cíle platformy

Analýzou fungujících platform rozliším to, co se mi jeví jako přínosné, zatímco zbytečné prvky eliminuji. Pokusím se tedy o následující body:

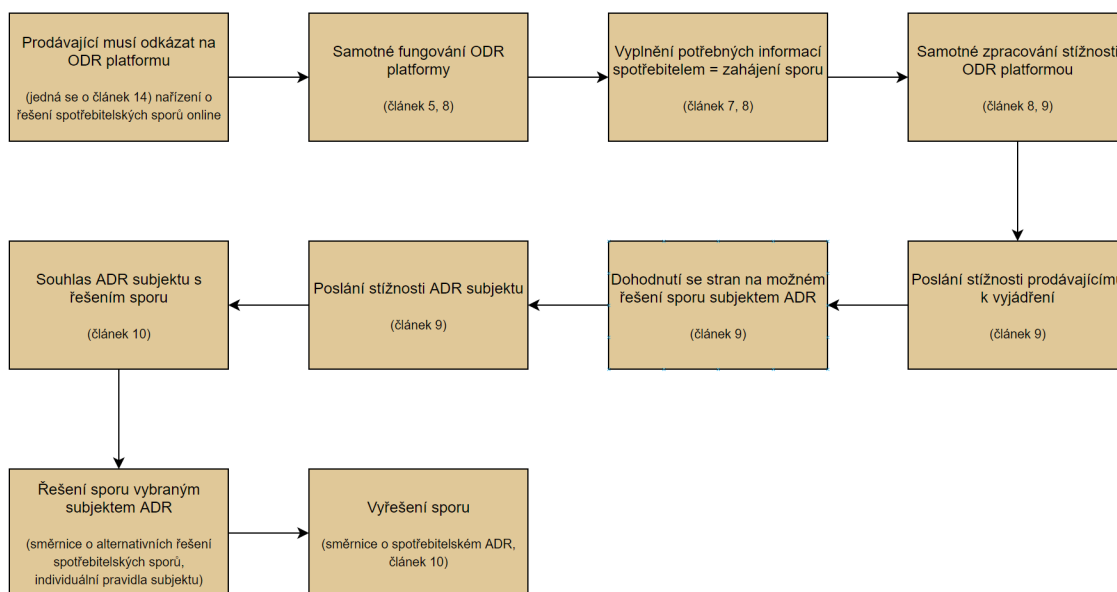
1. Platformu stylizuji do co nejjednoduššího designu. Jde mi o jednoduchost, aby spor mohl zahájit kdokoliv a neomezovaly jej znalosti IT prostředí. Pokusíme se minimalizovat například počet nabídek a možností webových stránek na minimum, a tedy ponechat pouze nutné položky.
2. V mém řešení vytvořím možnost vyjednávání mezi prodávajícím a kupujícím. Toto považuji za prioritu. Je nezbytně nutné, aby při zahájení sporu obě strany spolu komunikovaly a pokusily se navzájem domluvit. Po zahájení sporu bude běžet lhůta 14 dní, která bude vyhrazena pouze jako fáze vyjednávání obou stran. Každá strana bude moci napsat, případně nahrát důkazy o problému, zkrátka vyjádřit svůj názor, a tedy vyjednat. Například zboží nepřišlo, přišlo poškozené nebo v jiném množství či barvě a podobné problémy.
3. Systém hodnocení obchodníků. Jestli je s průběhem procesu kupující spokojen – či nespokojen. Cílem tohoto je také vytvoření určitého seznamu prodávajících (obchodů), které s platformou komunikují a nerozhodli se ignorovat žádost kupujícího. Případně neignorovali argumenty kupujícího. Toto považuji i jako určitou motivaci proto, aby se prodávající na tento seznam dostal a byl co nejvýše. Naopak vytvoříme také seznam obchodů, které s platformou nespolu-pracovaly případně ignorovaly (opět jde o to, aby byla platforma používána) a obě strany byly motivovány pro její využití.
4. Po vzájemné domluvě obou stran bude vytvořen „dokument“, ve kterém budou v krátkosti vypsány náležitosti, na kterých se strany domluvily (výpis komunikace mezi stranami). Například když zboží nepřišlo, kupující pošle zboží opětovně během 14 dnů.

Nejde mi o vytvoření závazného rozhodnutí, ale pouze motivovat strany k vyjednávání. Dávat doporučení, jakým způsobem by mohly problém vyřešit. V ideálním případě je situace vyřešena jen za pomoci této platformy, aby s řešením byly spokojeny obě strany, jak kupující tak prodávající.

Bod, kterému se nebudu v rámci platformy věnovat, ale mohl by být užitečný, je jazyková bariéra. Platforma bude v českém jazyce. Tedy logicky bude moci být využívána pouze lidmi, kteří ovládají tento jazyk. Při využití více jazyků by platformu mohlo využívat násobně více lidí. Nicméně to není cílem mé práce.

2.2 Fáze platformy

Platforma má několik fází. Viz obrázek 2.1. Funkcionalita platformy je zahájena třetím obdélníkem v pořadí, jelikož nic neinzeruji, tak nemusím dávat link na platformu – tedy první fáze je obdobná jako v případě oficiální evropské platformy.



Obr. 2.1: Schéma postupu ODR při řešení online spotřebitelských sporů

články pokud není uvedeno jinak vycházejí z Nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line. Obrázek byl převzat z [1]

2.2.1 Fáze vyplňování informací spotřebitelem

Každý uživatel, co bude platformu chtít využít, musí zadat potřebné informace k zahájení procesu. Aby se předešlo „zbytečnému“ využívání platformy, je v informacích o platformě doporučeno, aby se spotřebitel nejprve individuálně kontaktoval s prodávajícím. A tak se spor pokusili vyřešit sami. Pokud by prodejce například na kupujícího nereagoval, tak je již lepší využít ODR platformu. Formulář je obdobný jako v případě oficiální evropské platformy (ukázka platformy EU viz obrázky A.2

A.3 a A.4). Jelikož nejsem například AliExpress či Ebay, tak musím nejprve informace o prodávajícím a kupujícím zjistit (tyto platformy mají informace v sobě zadány při registraci). Do formuláře tedy zákazník uvede:

1. Informace o obchodníkovi (název obchodníka, e-mail obchodníka, internetové stránky, zemi, kde má sídlo, adresa).
2. Podrobnosti o stížnosti (jaké zboží či služby zákazník nakoupil, datum, cena, číslo objednávky, druh stížnosti, podrobný popis stížnosti, požadavky). Druh stížnosti může být například vadné zboží, zboží neodpovídá objednavce, záruka. Poslední dotazy týkající se toho, pokud zákazník se již na obchodníka obrátil se svou stížností nebo pokud již na druhou stranu podal žalobu.
3. V posledním případě údaje o nás (jméno, bydliště, email).

2.2.2 Fáze zpracování stížnosti ODR platformou

Stížnost je řádně podána, pokud jsou vyplněny všechny nezbytné informace k určení prodávajícího a kupujícího. Pokud nejsou zadána všechna data uživatel je upozorněn již při zadávání informací tedy v předchozí fázi.

2.2.3 Fáze poslání stížnosti prodávajícímu k vyjádření

Po zpracování stížnosti následuje fáze kdy platforma kontaktuje prodávajícího emailem. Jak kupující tak prodávající dostane při otevření sporu ID, aby se mohli do případu kdykoliv na webu podívat. Ve sporu budou základní informace sporu (kdo ho podal, jakého zboží se problém týká). Spolu s odkazem na zahájení sporu.

2.2.4 Fáze vyjednávání

Od zahájení sporu běží lhůta 14 dní, kdy spolu vyjednává za pomoci „chatu“ kupující a prodávající – platforma do tohoto procesu nezasahuje, dává se plný prostor oběma stranám k doplnění důkazů, informací a podobných záležitostí. Pokud se obě strany domluví dříve než před stanovenou lhůtou, má zákazník možnost ukončit spor dříve, než uplyne celá lhůta.

2.2.5 Fáze ukončení sporu

Po skončení sporu s výsledkem, kdy se obě strany dohodly na řešení, je oběma stranám poslán „dokument“ s výpisem komunikace a závěrem řešením sporu (strany se dohodly. . .). V případě že se strany neshodly, tak je kupujícímu poslán odkaz na ADR subjekty, aby si mohl vybrat subjekt, který dále může využít.

2.2.6 Fáze hodnocení

Toto není povinné, ale v případě že kupující vyhodnotí prodávajícího kladně (například 4 či 5 hvězd z 5), je kupující přidán na seznam dobrých kupujících. V případně opačného hodnocení (například 1 či 2 hvězdy z 5) je přidávající přidán na „shame list“.

2.3 Záložky platformy

Webová stránka má být co nejjednodušší, proto se počet záložek snažím minimalizovat. Představa je následující, na webu budou tyto záložky:

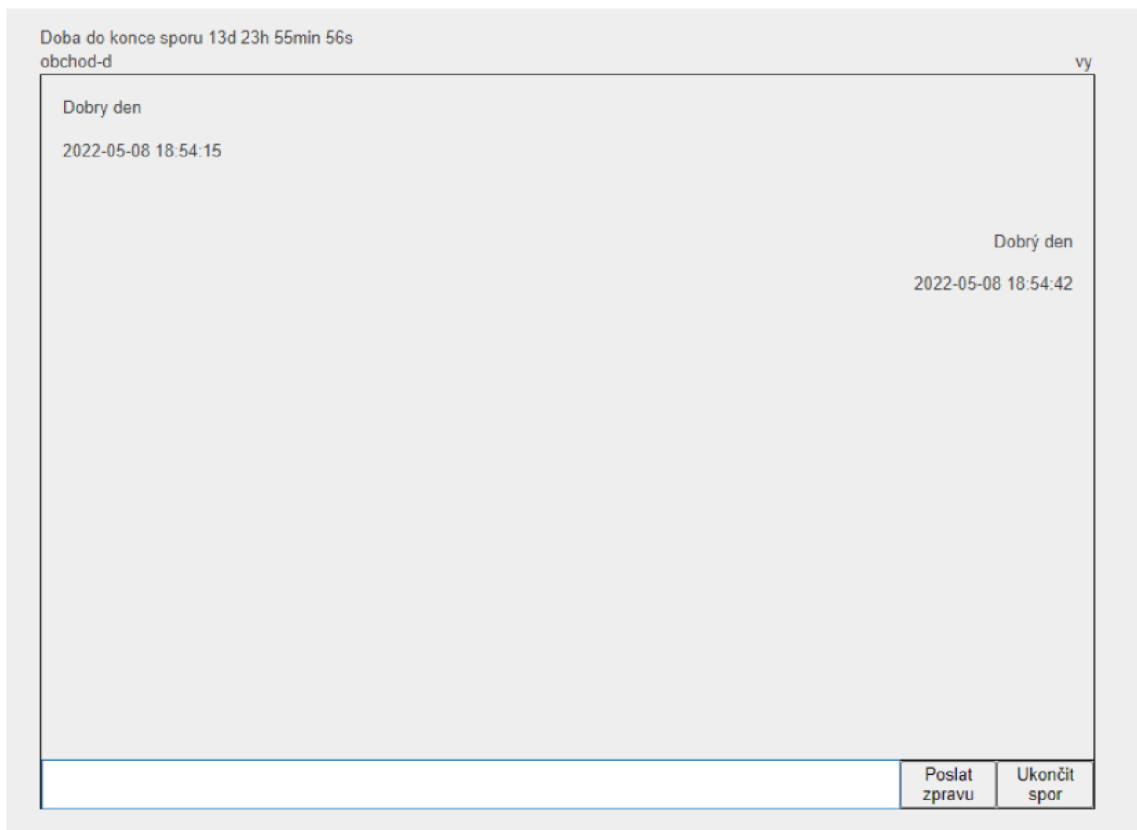
1. Podání stížnosti (vyplnění formuláře).
2. Informace o platformě.
3. Přehled sporů (podle například ID, které bylo posláno emailem se může kupující i prodávající podívat v jakém stavu stížnost je a kolik zbývá dní do vyřešení sporu).
4. Registrace obchodníka (vyplnění formuláře) – celý systém je založen na dobrovolnosti, tedy obchodník se na platformě sám zaregistruje svými údaji. Na které jsou mu následně zasílány informace.
5. Hodnocení prodávacích – zde bude seznam všech prodávacích, kteří s platformou spolupracovali a došli k řešení s kupujícím. V případě zde bude i seznam prodávajících, kteří se nedohodli a nespolečně pracovali (tedy v podstatě „shame list“).

2.4 Použité technologie

Ukázka některých částí zdrojového kódu je v příloze s výpisy. Například negociaci jsem vyřešil pomocí „live“ chatu viz B.3 a obrázek 2.2

WordPress

Jedná se o bezplatný publikační systém napsaný v PHP a MySQL. Podle statistik je používán jako CMS (content management system, česky systém pro správu obsahu). Za účelem CMS použiji WordPress také – hlavně pro administraci a řešení sporů. Pro vytváření sporů jsem vytvořil rozšíření ve formě pluginu. Plugin zde je jeden soubor a je v něm kompletní nastavení administrace a část sporu.



Obr. 2.2: Ukázka chatu mezi prodejcem a kupujícím.

PublishPress Capabilities

Jedná se o plugin do WordPressu, který umožňuje vytváření více uživatelských rolí a úpravu oprávnění pro dané role.

Formidable Forms Pro

Jedná se o plugin do WordPressu, který umožňuje snadnější generování formulářů a registrací. Dále může vytvářet multipage registrační formulář, automatické vytváření uživatele po registraci, vytváření příspěvku ve formě sporu a předání metadat do daného příspěvku. Takže klasické vytvoření WP příspěvku přímo z formuláře, který slouží na vytváření sporů. Po vytvoření sporu se odešlou informace uživateli, který si stěžoval, například email o zahájení sporu a obdobně obchodníkovi. Uživatel má tedy možnost vytvořit si uživatelský účet už při zakládání sporu.

jQuery

Jedná se o bezplatnou javascriptovou knihovnu. Využita je na frontend, tedy na zpracování dynamických prvků webu, jako jsou pohybové části webové stránky a chat.

Ajax

AJAX (neboli Asynchronous JavaScript and XML) využít je na frontend, tedy na zpracování dynamických prvků webu, jako jsou pohybové části webové stránky a chat.

SCSS

Pro vytváření stylů jsem využil SCSS (Sassy Cascading Style Sheets), které se přegeneruje do style.min.css, SCSS se využívá hlavně z důvodu lepší syntaxe, a jelikož je modernější než klasické CSS. SCSS, je použito na dva různé soubory. Jeden pro administraci, druhý pro front end.

Zabezpečení webové stránky

Wordpress má klasické zabezpečení a šifrování je prováděno přes MD5 (Message-Digest algorithm), což je hashovací funkce + využívá sůl (salt). V dnešní době se již využijí MD5 pro hesla nedoporučuje, nicméně Wordpress se tohoto standartu stále drží, optimálnější by bylo využít například argon2). Při přihlášení přes wordpress se ověřuje funkce vůči databázi, tato funkce je PHP, tedy na straně serveru (server-side), tím pádem se daný hash a ani heslo nedostanou do souborů na webu. V databázi je možné pouze vidět zahashovaná hesla všech uživatelů, ale ani superadmin se na dashboardu nedostane k heslům, teoreticky ho může pouze změnit. Moje zabezpečení je, že sice jQuery předává aktuální data, dále volá funkce, které se mají vykonat a následně získaná data vloží nebo změní na front-endu. Volané funkce jsou PHP, to znamená že je to zabezpečeno tím, že se to neprovozuje na straně uživatele, ale pouze na straně serveru. Většinu pravomocí ověřuji podle více faktorů, buďto aktuální uživatel a jeho metadata vůči dané stížnosti, nebo přes url, XSS (Cross-site scripting) je zabezpečeno tím, že pokud použijeme url, tak to PHP funkce nejdříve vyčistí. SQL Injection by také neměla být možná a pokud předávám data pomocí javascriptu, například přes data v inputu, pořád to dvojitě kontroluji (double check) v PHP funkci.

ID	user_login	user_pass	user_nicename	user_email
1	admin	\$P\$B.eQEAj1Wph/EpwmHHjvpRw5MTdSL0	admin	vetizora@thichanthit.com
3	nrmpurmpkztov	\$P\$BJSNgDPVQnYRLV1mHPkkKVbRDMuzNH.	nrmpurmpkztov	nrmpurmpkztov@canfga.org
6	kgjxrl	\$P\$BE4N7uwUYjbHBSYZfvRb/IVFqzIYoA0	kgjxrl	kgjxrl@candassociates.com
13	ObchodFinal	\$P\$B9HTnLY8hC7kbjmtZAFxo./O/lsCHh0	obchodfinal	hulycesu@musiccode.me
21	Obchod C	\$P\$B30BhQOamNUUHxOVhKEtSVVx2OCdzO0	obchod-c	tusexyly@musiccode.me
24	Obchod A	\$P\$BvUS5taOIXpfZdskNbfv40jaeCyHle.	obchod-a	nejebi@ema-sofia.eu
25	lygefo	\$P\$B6bH6rRsxxEcbqXFkg22rc0zigf4A91	lygefo	lygefo@ryteto.me
26	Obchod D	\$P\$BccDMjObwUwGp/7LwLIZe4pipa3nUZ.	obchod-d	xexopyta@decabg.eu
27	jamoloda	\$P\$BetCVi0We1hxvO.oQyxFymHx7yCCHY.	jamoloda	jamoloda@ema-sofia.eu

Obr. 2.3: Ukázka hashe hesel vybraných uživatelů platformy.

2.5 Průchod platformou

Pokud je na platformě již obchodník registrovaný, zákazníkovi bude web našeptávat informace o obchodníkovi, aby měl snazší práci, a tedy aby je nemusel zákazník vyplňovat opět viz 2.4. Posléze zákazník vyplní podrobnosti stížnosti – jako o jaké zboží se jedná, datum nákupu viz 2.5. Poslední položkou je vyplnění osobních údajů, například email, na který budou chodit další pokyny – příklad emailu, který přijde, pokud obchodník využije platformu k řešení sporu se zákazníkem 2.6. Pro vyjednávání mezi stranami je k dispozici chat viz 2.2. Po ukončení sporu může zákazník hodnotit obchodníka formou hvězdiček – které slouží jako motivace pro urovnání sporu. Po skončení sporu přijde oběma stranám email s výpisem chatu, který si mohou ponechat pro pozdější účely 2.7.

1 Údaje o obchodníkovi 2 Uveďte podrobnosti stížnosti 3 Osobní údaje

Jméno/název obchodníka *

Obchod D

Obchod A
Obchod C
Obchod D
ObchodFinal

Ve které zemi má obchodník sídlo *

CZ

Adresa obchodníka

Adresa *

U Zahrady 14

77900 Olomouc

PSČ Město

Czech Republic

Stát

[Další](#)

Obr. 2.4: Ukázka našeptávání obchodníka.

1 Údaje o obchodníkovi 2 Uveďte podrobnosti stížnosti 3 Osobní údaje

Jaké zboží nebo služby jste nakoupili? *

Spotřební zboží

Datum nákupu *

04/04/2022

Cena zboží/služby *

4524

Měna *

CZK

Jaké bylo číslo objednávky?

ss462e

Jaký druh stížnosti podáváte *

Neodpovídá objednávce

Uveďte podrobný popis stížnosti

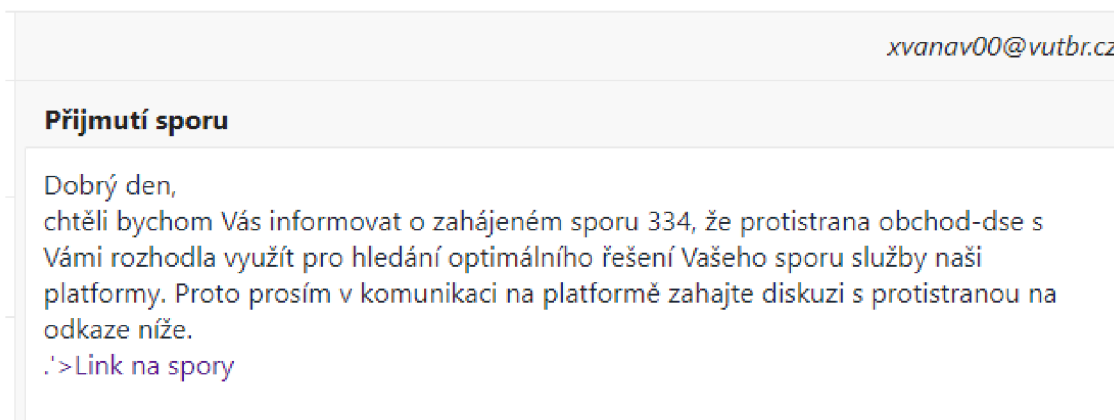
Editor HTML

Přichází balík není shodný s mojí objednávkou.

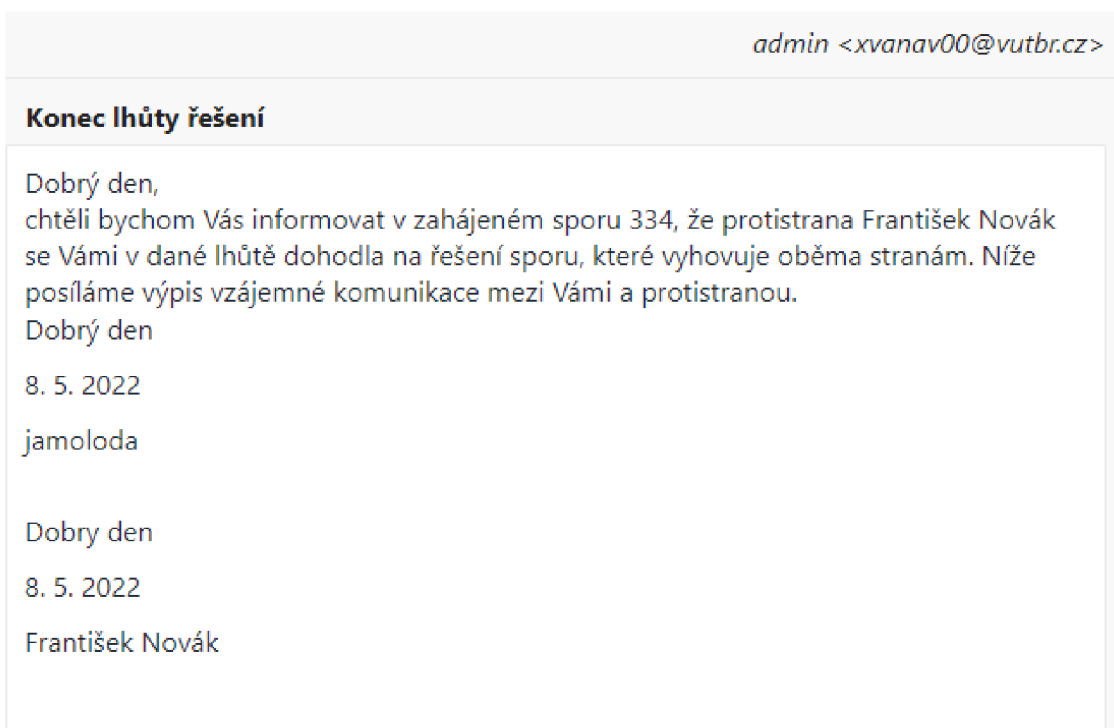
Popište, jak si představujete, že by se měla vaše stížnost vyřešit (např. vrácením peněz, výměnou výrobku atd.).

Vyměnit objednávku

Obr. 2.5: Ukázka podrobností stížnosti.



Obr. 2.6: Ukázka emailu co přijde zákazníkovi při přijmutí sporu.



Obr. 2.7: Ukázka emailu po ukončení sporu s výpisem komunikace.

Závěr

Úkolem této práce bylo vytvoření vlastního návrhu systému pro nezávazné řešení sporů online, kterému předcházela analýza již funkčních platforem se stejným zaměřením. Z této analýzy si odnést kladné body a naopak vyvarovat se špatným bodům, pozitivní věci následně aplikovat na své vlastní platformě.

V úvodní části práce byl naznačen trend zvyšující se potřeby platforem pro mimosoudní řešení sporu. Následně naznačena aktuální ochrana spotřebitele v Evropské unii, rovněž tak legislativa na ochranu spotřebitele v online prostředí a také legislativa týkající se e-commerce. Nastíněna byla rovněž aktuální regulace online platforem a sdílená ekonomika.

V teoretické části práce je rozebrána nejdůležitější legislativa týkající se problematiky online řešení sporů (ODR) případně alternativní řešení sporů (ADR), a to Nařízení o ODR a Směrnice o spotřebitelském ADR. Byly ukázány a rozebrány klíčové body týkající se těchto dvou legislativ.

Stěžejní část práce se věnuje analýze a sbírání teoretických poznatků již funkčních platforem, vybrána byla oficiální platforma EU a pro porovnání platforma čínského AliExpressu. V práci byl také naznačen schématický postup pro podání stížnosti a následný průběh krok za krokem v platformě. Cílem teoretické části práce bylo zanalyzovat funkční platformy a následně poznatky aplikovat.

V praktické části práce byla realizována webová aplikace pro nezávazné řešení sporů online. Kláden byl důraz hlavně na komunikaci mezi stranami. Tato aplikace vychází z poznatků získaných v teoretické části bakalářské práce.

Literatura

- [1] LOUTOCKÝ, Pavel. *Vymahatelnost práva pomocí online řešení sporů*. Praha: Wolters Kluwer, 2020. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-752-5.
- [2] *Obliba online nákupů roste*. Forbes.cz [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://forbes.cz/obliba-online-nakupu-roste-podle-cechu-jsou-pohodlnejsi-a>>
- [3] *Covid dal zelenou e-shopům*. Forbes.cz [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://www.businessinfo.cz/clanky/covid-dal-zelenou-e-shopum-ctyri-z-deseti-cechu-budou-online-nakupy-preferov>>
- [4] *Polovina Čechů nakupuje potraviny online ve větší míře než před pandemií*. Forbes.cz [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://www.kurzy.cz/zpravy/591871-polovina-cechu-nakupuje-potraviny-online-ve-vetsi-mire-nez-pred-pande>>
- [5] Online shopping ever more popular in 2020 - Products Eurostat News - Eurostat. *European Commission | Choose your language | Choisir une langue | Wählen Sie eine Sprache* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20210217-1>>.
- [6] Římská smlouva (EHS). *Smlouva o založení Evropského hospodářského společenství*. [online]. [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <<https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/cs/in-the-past/the-parliament-and-the-treaties/treaty-of-rome>>.
- [7] Vývoj ochrany spotřebitele v EU | MPO. *Ministerstvo průmyslu a obchodu*. [online]. [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <<https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/eu-a-spotrebitel/aktuality-z-eu/vyvoj-ochrany-spotrebitele-v-eu--7587/>>.
- [8] Jednotný evropský akt. *Access to European Union law — choose your language*. [online]. [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=LEGISSUM:xy0027>>.
- [9] Amsterodamská smlouva. [online]. [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <<https://www.europarl.europa.eu/about-parliament/cs/in-the-past/the-parliament-and-the-treaties/treaty-of-amsterdam>>.

- [10] Smlouva o fungování Evropské unie. [online]. [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=celex:12016ME/TXT>>.
- [11] Listina základních práv Evropské unie. [online]. [cit. 2021-11-12]. Dostupné z: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A12012P%2FTXT>>.
- [12] Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Ministerstvo průmyslu a obchodu*. [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://www.mpo.cz/assets/dokumenty/26853/27148/300893/priloha001.pdf>>.
- [13] Online Consumer Protection Legislation Worldwide | UNCTAD. *Home / UNCTAD*. [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://unctad.org/page/online-consumer-protection-legislation-worldwide>>.
- [14] E-transactions Legislation Worldwide | UNCTAD. *Home / UNCTAD*. [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://unctad.org/page/e-transactions-legislation-worldwide>>.
- [15] Online Dispute Resolution | European Commission. *European Commission / Choose your language / Choisir une langue / Wählen Sie eine Sprache* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>>.
- [16] Online Dispute Resolution | European Commission. *European Commission / Choose your language / Choisir une langue / Wählen Sie eine Sprache* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?consumer-question3=N&complaintType=1&event=main.complaints.new>>.
- [17] Ochrana spotřebitele v právu EU. *Informační systém MUNI* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/el/1456/jaro2014/BPP_EPPE/um/Ochrana_spotrebitele_v_pravu_EU.pdf>.
- [18] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150. *Access to European Union law — choose your language* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1150>>.
- [19] Online Dispute Resolution (2010 - 2016) | United Nations Commission On International Trade Law. *United Nations Commission On International Trade*

- Law* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <https://uncitral.un.org/en/working_groups/3/online_dispute>.
- [20] Warren E. Burger quote: The notion that most people want black-robed judges, well-dressed lawyers. *A-Z Quotes / Quotes for All Occasions* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://www.azquotes.com/quote/706288>>.
- [21] Sdílená ekonomika. *Bohatství bez vlastnictví* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/deloitte-analytics/Sdilená-ekonomika.pdf>>.
- [22] Online prodej europa.eu. *Online prodej na platformě třetí strany* [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <https://europa.eu/youreurope/business/running-business/digitalising/selling-online-third-party-platforms/index_cs.htm>.
- [23] Impact Assessment on Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR) and Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR). *European Commission*. [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201204/20120425ATT43950/20120425ATT43950EN.pdf>>.
- [24] ONLINE DISPUTE RESOLUTION ODR. *Úvodní stránka / Česká advokátní komora*. [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://www.advokatni-komora.cz/assets/pro-advokaty/mediace/aktuality/cotsaki--catherine---presentation.ppt>>.
- [25] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013. *EUR-Lex — Access to European Union law — choose your language*. [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/cs/TXT/?uri=celex:32013L0011t>>.
- [26] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013. *EUR-Lex — Access to European Union law — choose your language*. [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=celex:32013R0524>>.
- [27] HÖRNLE, Julia. Encouraging Online Dispute Resolution in the EU and Beyond-Keeping Costs Low or Standards High? *European Law Review*. London Sweet Maxwell, 2013, ISSN 03075400

- [28] Prováděcí nařízení Komise. *EUR-Lex — Access to European Union law — choose your language*. [online]. [cit. 2021-10-11]. Dostupné z: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX:32015R1051>>.
- [29] Find out what websites are built with - Wappalyzer. *Find out what websites are built with - Wappalyzer* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://www.wappalyzer.com/>>.
- [30] jquery@1.11.0 vulnerabilities | jquery 1.11.0 | Snyk. *Snyk / Developer security / Develop fast. Stay secure*. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://snyk.io/test/npm/jquery/1.11.0?tab=issues>>.
- [31] CVE-2020-11022 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2020-11022/?q=CVE-2020-11022>>.
- [32] CVE-2020-11023 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2020-11023/>>.
- [33] CVE-2019-11358 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2019-11358/>>.
- [34] CVE-2015-9251 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2015-9251/>>.
- [35] jquery-ui vulnerabilities | Snyk. *Snyk / Developer security / Develop fast. Stay secure*. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://snyk.io/vuln/npm:jquery-ui>>.
- [36] CVE-2021-41184 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:

- <<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2021-41184/?q=CVE-2021-41184>>.
- [37] CVE-2021-41183 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2021-41183/?q=CVE-2021-41183>>.
- [38] CVE-2021-41182 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2021-41182/?q=CVE-2021-41182>>.
- [39] CVE-2016-7103 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2016-7103/?q=CVE-2016-7103>>.
- [40] bootstrap@3.3.5 vulnerabilities | bootstrap 3.3.5 | Snyk. *Snyk / Developer security / Develop fast. Stay secure.* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://snyk.io/test/npm/bootstrap/3.3.5>>.
- [41] CVE-2019-8331 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2019-8331/>>.
- [42] CVE-2018-20676 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2018-20676/>>.
- [43] CVE-2018-20677 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2018-20677/>>.
- [44] CVE-2016-10735 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:

- z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2016-10735/>>.
- [45] CVE-2018-14040 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2018-14040/?q=CVE-2018-14040>>.
- [46] CVE-2018-14042 CVE security vulnerability database. *Security vulnerabilities, exploits, references and more* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.cvedetails.com/cve/CVE-2018-14042/?q=CVE-2018-14042>>.
- [47] AliExpress - Online Shopping for Popular Electronics, Fashion, Home Garden, Toys Sports, Automobiles and More.. *AliExpress - Online Shopping for Popular Electronics, Fashion, Home Garden, Toys Sports, Automobiles and More.* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://best.aliexpress.com/?lan=en>>.
- [48] Wikipedia contributors *AliExpress* [online] [cit. 29. 11. 2021]. Dostupné z URL:
<https://cs.m.wikipedia.org/wiki/Soubor:Aliexpress_logo.svg>.
- [49] HORÁČEK, Filip. *Česko zaplavují levné balíky z Číny. Lákavá výjimka z DPH však skončí.* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<https://www.idnes.cz/ekonomika/domaci/cina-baliky-zasilky-dph-alibaba-aliexpress-180603_120303_ekonomika_fih>.
- [50] LAZAREVIČ, Arsen. *Čínská nákupní galerie Aliexpress dobývá Česko.* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.e15.cz/byznys/obchod-a-sluzby/cinska-nakupni-galerie-aliexpress-dobyva-cesko-1330527>>.
- [51] Wikipedia contributors *AliExpress* [online] Poslední aktualizace 26.11.2021 [cit. 29.11.2021]. Dostupné z URL: <<https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=AliExpress&oldid=1057250120>>.
- [52] SLATER, Matt. What is Aliexpress? *China Checkup | Company Verification Services* [online] [cit. 29.11.2021]. Dostupné z URL: <<https://www.chinacheckup.com/blog/what-is-aliexpress>>.

- [53] FERREIRA, Corey. AliExpress Dropshipping: A Complete 2022 Playbook - Shopify. *Start a Business, Grow Your Business - Shopify* [online] [cit. 29. 11. 2021]. Dostupné z URL: <<https://www.shopify.com/blog/117607173-the-definitive-guide-to-dropshipping-with-aliexpress>>.
- [54] 40 Statistics about AliExpress Market Share and Global Reach. *TechJury / We test new software every day. So you don't have to.* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://techjury.net/blog/aliexpress-market-share/#gref>>.
- [55] BHARDAJ, Akash. *60+ Ali Express Stats, Facts and Reports for 2021.* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://www.thetealmango.com/featured/ali-express-stats/>>.
- [56] Rekordní tržba 223 miliard korun za pouhou 1 hodinu během AliExpress / Alibaba Singles Day - Hardyn.cz. *Zkušenosti ze světa nákupů, financí, pojištění, cestování, kariéry a startupů - Hardyn.cz.* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://www.hardyn.cz/aliexpress-alibaba-singles-day-2018/>>.
- [57] Alibaba vs AliExpress: What's the Difference for Buyer Seller. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://seller.alibaba.com/businessblogs/px53308i-alibabacom-vs-aliexpress-what-are-the-differences>>.
- [58] Alibaba.com Transaction Dispute Rules. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://rule.alibaba.com/rule/detail/8882.htm?spm=a271m.8038972.1999288231.1.62bc6d82BQFmrt>>.
- [59] Alibaba.com Terms of Use. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://rule.alibaba.com/rule/detail/2041.htm>>.
- [60] Transaction Services Agreement. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <<https://rule.alibaba.com/rule/detail/2054.htm>>.
- [61] Buyer Protection. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL: <https://sale.aliexpress.com/__pc/v8Yr8f629D.htm?spm=a2g0o.detail.1000016.1.5512504erReZaX#origin>.

- [62] Alza.cz. *Clo a DPH při nákupu ze zahraničí. Vyplatí se ještě levné nákupy z Číny?* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://www.alza.cz/clo-a-dph-nakupy-ze-zahranici>>.
- [63] Čínské e-shopy – nízká cena s rizikem | spotrebitele.dtest.cz. *spotrebitele.dtest.cz* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://spotrebitele.dtest.cz/clanek-6579/cinske-e-shopy-nizka-cena-s-rizikem>>.
- [64] AliExpress Buyer Protection. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<https://sale.aliexpress.com/__pc/ym1QYdCzjk.htm?spm=a2g0o.ams_81407.j9a11ab.1.41a660Zj60ZjB8>.
- [65] Seller sent incorrect item, what do I do now? : Aliexpress. *Reddit - Dive into anything* [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<https://www.reddit.com/r/Aliexpress/comments/fu67nq/seller_sent_incorrect_item_what_do_i_do_now/>.
- [66] Aliexpress sent the wrong item. What to do if the wrong item came with aliexpress. [online]. [cit. 2021-28-11]. Dostupné z: Dostupné z URL:
<<https://asde.ru/en/consumer-protection/aliexpress-sent-the-wrong-goods-what-to-do-if-the-wrong-product-came-with-al>>.

Seznam symbolů a zkratek

ADR	Mimosoudní / alternativní řešení sporů (alternative dispute resolution)
API	Application Programming Interface
B2B	Business-to-business
B2C	Business-to-consumer
C2C	Customer-to-customer
CSS	Cascading Style Sheets
CVE	Common Vulnerabilities and Exposures
CVSS	Common Vulnerability Scoring System
e-commerce	elektronické obchodování
HTML	Hypertext Markup Language
Nariadení o ODR	Nariadení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nariadení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nariadení o řešení spotřebitelských sporů on-line)
ODR	Online řešení sporů, Online dispute resolution
P2P	klient–klient, Peer-to-peer
Směrnice o spotřebitelském ADR	Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nariadení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)
XSS	Cross-site scripting

A Obrázková příloha

Řešení sporů online

Vyřešení vašeho sporu na platformě pro řešení sporů on-line

Použijte platformu pro řešení sporů on-line k

- kontaktovali obchodníka za účelem přímého vyřešení sporu. Na dosažení dohody máte 90 dní.

nebo

- se obrátili na subjekt pro řešení sporů, který vám pomůže spor vyřešit. Máte 30 dní na to, abyste se s obchodníkem dohodli na subjektu pro řešení sporů.

Platformu pro řešení sporů on-line můžete využít pouze tehdy, pokud:

- Žijete v některé ze zemí EU nebo v Norsku, na Islandu či v Lichtenštejnsku.
- Obchodník má sídlo v některé ze zemí EU nebo v Norsku, na Islandu či v Lichtenštejnsku.
- Vaše stížnost se týká zboží nebo služeb, které jste zakoupili přes internet.

Podáváte stížnost jménem někoho jiného? * Ano Ne

Zrušit

[Pokračovat k formuláři stížnosti pro řešení sporů on-line >](#)

Obr. A.1: Informace pro využití ODR platformy.

Obrázek byl převzat z [16]

1 Údaje o obchodníkovi 2 Uvedte podrobnosti stížnosti 3 Osobní údaje

V naší databázi můžete obchodníky vyhledávat podle jména/názvu nebo podle adresy jejich internetových stránek. Pokud máme na obchodníka v databázi kontakt, údaje se do políček níže doplní automaticky.
 Pokud ne, zadejte [údaje sami](#).

Jméno/název obchodníka: *	<input type="text" value="Jméno/název obchodníka"/>
E-mail obchodníka: *	<input type="text" value="E-mailová adresa"/>
Internetové stránky obchodníka: *	<input type="text" value="Internetová stránka"/>
Ve které zemi má obchodník sídlo? *	<input type="text" value="Vyberte zemi"/>

Adresa obchodníka:

Ulice	
<input type="text" value="Ulice"/>	
PSC	Město
<input type="text" value="PSC"/>	<input type="text" value="Město"/>

[Smazat](#) [Uložit jako koncept](#) [Přejít na další krok](#)

Uvedte bližší informace o obchodníkovi

Uvedte co nejvíce informací o obchodníkovi, u něhož jste výrobek nebo službu zakoupili. Tyto údaje potřebujeme k vyhledání společnosti, které je stížnost určena.

Potřebujete pomoc?

Pracovníci vnitrostátního kontaktního místa ve vaší zemi vám poskytnou nutné informace o celém procesu.

[Nápověda](#)

[Assistance services survey](#)

Obr. A.2: Informace o obchodníkovi

Obrázek byl převzat z [16]

1 —
 2 —
 3

Údaje o
obchodníkovi

Uvedte
podrobnosti
stížnosti

Osobní údaje

Jaké zboží nebo služby jste nakoupili? *

Kdy jste dané zboží nebo službu zakoupili? *

Den

Měsíc

Rok

Kolik jste za ně zaplatili? *

Cena

EUR

Jaké bylo číslo objednávky?

Jaký druh stížnosti podáváte? *

Uvedte podrobný popis stížnosti? *

Co požadujete? *

Chcete ke stížnosti připojit nějaké podklady? (nepovinné)

Obrátili jste se již se svou stížností na obchodníka? * Ano Ne

Snažili jste se v dané věci dosáhnout mimosoudního vyrovnání nebo jste ohledně stížnosti podali na druhou stranu žalobu u soudu? * Ano Ne

Chce obchodník věc postoupit konkrétnímu subjektu pro řešení sporů? * Ano Ne

[Zpět na předchozí krok](#)
Uložit jako koncept
[Přejít na další krok](#)

Uvedte bližší informace o nákupu

Uvedte co nejvíce podrobnosti ohledně výrobku nebo služby, které jste zakoupili. Na základě těchto informací budeme moci ze seznamu subjektů pro řešení sporů vybrat ty, které se budou k řešení vaší stížnosti nejlépe hodit.

Osobní údaje

V částech formuláře, kde je možné uvést libovolný text, neuvádějte osobní údaje, které přímo nesouvisí s touto stížností.

Potřebujete pomoc?

Pracovníci vnitrostátního kontaktního místa ve vaší zemi vám poskytnou nutné informace o celém procesu.

Nápověda

[Assistance services survey](#)

Obr. A.3: Podrobnosti stížnosti

Obrázek byl převzat z [16]

Uvedte své jméno a příjmení: *

Bydliště: *

Ulice *

PSC * **Město** *

Stát *

Vyberte zemi

Български (BG)

Español (ES)

Čeština (CS)

Dansk (DA)

Deutsch (DE)

Ve kterém jazyce si přejete dostávat zprávy ze systému? *

E-mailová adresa

Uvedte své telefonní číslo:

Zastupuje vás někdo ve věci stížnosti? *

Ano Ne

[Zpět na předchozí krok](#)

[Uložit jako koncept](#)

[Odeslat obchodníkovi k řešení](#)

[Použít subjekt pro řešení sporů](#)

Další informace o vás

Zadejte do formuláře své osobní kontaktní údaje. Usnadníte tím obchodníkovi vaši identifikaci a subjektu pro řešení sporů kontakt s vámi (pokud se s obchodníkem dohodnete na subjektu pro řešení sporů, který se bude vašim případem zabývat).

Proč tyto informace potřebujeme?

Vaše osobní údaje potřebujeme proto, aby všechny zúčastněné strany věděly, s kým jednají, a aby vás mohly snadno kontaktovat.

Jak je zajištěna ochrana vašich osobních údajů?

[Prohlášení o ochraně osobních údajů](#)

Potřebujete pomoc?

Pracovníci vnitrostátního kontaktního místa ve vaší zemi vám poskytnou nutné informace o celém procesu.

[Nápověda](#)

[Assistance services survey](#)

Obr. A.4: Osobní údaje

Obrázek byl převzat z [16]

B Příloha s výpisy

Výpis B.1: Ukázka části kódu. Jedná se o registrování vlastního typu sporu, pro live chat jsem vzal šablonu pro editaci příspěvků a předělal ji.

```
add_action('init', 'osmd_event_post');
function osmd_event_post()
{
    register_post_type('dispute', array(
        'labels' => array(
            'name' => 'dispute',
            'singular_name' => 'dispute',
            'all_items' => __('Všechny vaše spory'),
            'view_item' => __('View Event'),

        ),
        'menu_icon' => 'dashicons-calendar-alt',
        'description' => 'Upcomming events',
        'menu_position' => 20,
        'supports' => array('title',"editor",'custom-fields'),
        'public' => true,
        'publicly_queryable' => true,
        'show_ui' => true,
        'exclude_from_search' => true,
        'show_in_nav_menus' => false,
        'has_archive' => true,
        'rewrite' => true,

    ));

    add_submenu_page(
        'null',
        'Fund Settings', /*page title*/
        'Settings', /*menu title*/
        'read', /*roles and capabiliyt needed*/
        'chat',
        'mySubMenuPageFunction'
```

```

);

add_submenu_page(
    'edit.php?post_type=dispute',
    'Rating', /*page title*/
    'Hodnocení', /*menu title*/
    'read', /*roles and capabiliyt needed*/
    'Rating',
    'traderReviewPage'
);

```

Výpis B.2: Ukázka části kódu. Konkrétně pro stránku s hodnocením obchodníka, pomocí wp query si vyberu všechny uživatele, přes které iteruji. Pro každého uživatele z wp query zvolím spory, které byly pro něj ukončeny, přidám je do hodnocení a zároveň v dalším kroku vytáhnu celkové hodnocení, které vydělím počtem hodnocení a uložíím je do proměnné. Po konci funkce použiji funkci arsort(), která umí třídit pole pomocí hodnot a zachová klíče pole, po seřazení následně vypíšu hodnocení v seřazené formě.

```

function traderReviewPage()
{
    $users = get_users(array(
        'role' => 'obchodnik',
    ));

?>
<table class="rwd-table">
    <tr>
        <th>Jméno obchodníka</th>
        <th>Email</th>
        <th>Url obchodu</th>
        <th>Vyřešených sporů</th>
        <th>Průměrné hodnocení</th>
    </tr>
    <?php
    $i = 0;
    $html = array();
    $rating_sort = array();
    foreach ($users as $trader) :
        $i++;

```

```

?>
<?php
$html[$i] = '<tr>';
$html[$i] .= '<td data-th="Trader_name">' .
$trader->user_nicename . '</td>';
$html[$i] .= '<td data-th="Trader_email">' .
$trader->user_email . '</td>';
$html[$i] .= '<td data-th="Trader_url">' .
$trader->user_url . '</td>';

$args = array(
    'my_custom_id' => 'rating',
    'post_type' => 'dispute',
    'post_status' => array('auto-draft', 'pending',
'draft', 'future', 'publish', 'private'),
    'posts_per_page' => -1,
    'meta_query' => array(
        'relation' => 'AND',
        array(
            'field' => 'email_trader',
            'value' => $trader->user_email,
            'compare' => '=',
        ),
        array(
            'relation' => 'OR',
            array(
                'field' => 'time_ended_dispute',
                'value' => true,
            ),
            array(
                'field' => 'user_ended_dispute',
                'value' => true,
            ),
        ),
    ),
);

```

Výpis B.3: Ukázka části kódu. Funkce v `disputejquery.js`. Tato funkce se spustí při načtení stránky která obsahuje tabulku chatu, poté se spustí série funkcí, první načte chat automaticky při startu, další vytvoří interval který po 10 sekundách spouští funkci pro obnovu chatu. Další funkce posune chat na nejaktuálnější pozici a nastaví maximální délku 2 tisíce charakterů.

```
if ($("#chat-thread").length) {
    load_chat();

    setInterval(function () {
        load_chat();
    }, 10000);

    setInterval(function () {
        reload_time();
    }, 1000);

    $("#chat-thread")
        .stop()
        .animate(
            {
                scrollTop: $("#chat-thread")[0].scrollHeight,
            },
            800
        );
    $("#chat-window-message").prop("maxLength", 2000);

    /*$(this).bind("contextmenu", function (e) {
        return false;
    });*/
}
```