

**Velká očekávání:  
postoje české  
internetové  
populace k online  
soudnictví**

# Velká očekávání: postoje české internetové populace k online soudnictví

*Marína Urbániková, Masarykova univerzita<sup>1</sup>*

Řešení soudních sporů se po několik staletí opíralo o ústní jednání a vedení písemných spisů. Díky technologickému vývoji však i zde sílí snahy o elektronizaci nebo dokonce o odklon alespoň části sporů do online prostoru. Stejně jako v jiných úředních záležitostech by i zde, a to zejména u jednodušších případů, bylo praktické, abychom je mohly vyřešit online, bez nutnosti se přesouvat, vést papírový spis a osobně setkávat.

Zdařilý systém online soudnictví by měl pro všechny zúčastněné v optimálním případě přinést zejména zjednodušení, zrychlení a zlevnění soudních sporů.<sup>2</sup> U části populace by se díky tomu mohl zvýšit jejich přístup ke spravedlnosti: mnoho lidí totiž právě složitost a finanční i časová náročnost soudního procesu odrazuje od toho, aby se na soud vůbec obrátili. Navíc, toto téma nabylo na aktuálnosti i kvůli epidemii onemocnění COVID-19, která v uplynulých měsících ukázala, jak praktické je v dnešní době být připraven na přechod do virtuálního prostoru eliminujícího nutnost osobního setkávání.

Na druhé straně, nelze zapomínat na to, že ještě v roce 2019 přibližně pětina (22 %) českých domácností nedisponovala počítačem nebo tabletem, a zhruba stejný podíl domácností neměl k dispozici připojení k internetu (19 %).<sup>3</sup> Online soudnictví by tedy rozhodně mělo být toliko doplňkem, a ne náhradou klasických soudů<sup>4</sup>, a mělo by být koncipováno co nejinkluzivněji, aby jej mohly využívat co nejširší skupiny obyvatel. Samozřejmě, lze očekávat, že zavádění online soudnictví v České republice, pokud má být provedeno způsobem odpovídajícím nejlepší současné světové praxi, si vyžádá několik let a během této doby se podíl lidí disponujících počítačem s připojením na internet může dále zvyšovat.

Zavedení online soudů by pro justiční systém nepochybně znamenalo revoluci. Aby byla takto hluboká změna a inovace úspěšná, je nezbytné, aby měla podporu nejen zevnitř justice, ale aby o její smysluplnosti a legitimitě byla přesvědčena i veřejnost, čili (potenciální) uživatelé a uživatelky. Cílem této kapitoly je proto popsat a analyzovat postoje a očekávání české internetové populace<sup>5</sup> k online soudnictví v době, kdy se o této možnosti teprve uvažuje. Tato zjištění proto mohou sloužit jako vodítko pro promýšlení a plánování dalších kroků potřebných pro úspěšný rozběh online řešení soudních sporů.

Samozřejmě, možné podoby online soudnictví jsou značně široké a různorodé, od vedení soudního sporu takřka klasickým způsobem, ale s využitím možností elektronické komunikace v psané nebo audiovizuální formě, přes využívání online soudního pomocníka, který by jednotlivé strany provedl

---

<sup>1</sup> Autorka působí jako odborná asistentka na Ústavu pro otázky soudnictví Právnické fakulty Masarykovy univerzity a na Katedře mediálních studií a žurnalistiky Fakulty sociálních studií téže univerzity, a také jako vedoucí výzkumného úseku v Kanceláři veřejného ochránce práv.

<sup>2</sup> O tom svědčí zkušenost ze zemí, kde online soudy již fungují, např. Kanada – viz. CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL. 2019/2020 Annual Report Covering the period April 1, 2019 through March 31, 2020. [online]. Dostupné z: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/07/CRT-Annual-Report-2019-2020.pdf> [cit. 2020-12-07].

<sup>3</sup> ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Informační společnost v číslech – 2020 [online]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/informacni-spolecnost-v-cislech-2020> [cit. 2020-12-07].

<sup>4</sup> Pod tímto označením máme na mysli soudní jednání za osobní přítomnosti zúčastněných stran, případně jednání s určitými distančními prvky, o využití kterých ale rozhoduje samotný soud.

<sup>5</sup> Jde o tu část populace, která využívá internet. Za uživatele internetu se považuje člověk, který použil internet v posledních třech měsících.

celým procesem, až po prvky poloautomatizovaného rozhodování.<sup>6</sup> V České republice zatím ale ucelený systém online soudnictví zaveden není<sup>7</sup>, a proto si dotazníkové šetření kladlo za cíl nejprve prozkoumat postoje lidí k samotnému ideovému záměru, bez specifikace konkrétního modelu nebo zacházení ke konkrétnějším technickým detailům, které zatím nejsou jasné.

Měla by tedy česká internetová populace o online soudnictví vůbec zájem? Které typy soudních sporů by touto cestou byla ochotna řešit, a které spory by raději projednávala před klasickým soudem? Co si od online soudnictví slibuje a čeho se naopak obává? Odpovědi na tyto a další otázky jsme zjišťovali prostřednictvím online dotazníkového šetření na vzorku 2 022 respondentů na podzim roku 2020, přičemž tento výzkumný soubor je reprezentativní pro českou internetovou populaci ve věku 18 a více let.<sup>8</sup> Jinými slovy, prezentovaná zjištění tedy lze zobecnit na celou internetovou populaci v ČR. Zacílení na internetovou populaci je dáno tím, že u této části veřejnosti existuje větší předpoklad potenciálního využití online soudů a zájmu o tuto možnost.<sup>9</sup>

Při tvorbě dotazníku jsme se částečně inspirovali výzkumem The State of State Courts, který v roce 2018 realizovalo mezi americkou veřejností Národní centrum pro státní soudy (National Centre for State Courts).<sup>10</sup> Tam, kde je to možné, proto pro zajímavost srovnáváme postoje české populace s postoji populace americké.

V této kapitole nejprve zkoumáme, jak často se lidé setkávají s problémy, u kterých zvažují řešení soudní cestou, jak často se na soud skutečně obrátí, a pokud tak neučiní, v čem spočívají případné bariéry (kap. 1). Následně pokračujeme zjišťováním zájmu o online řešení soudních sporů a analýzou pozitivních a negativních očekávání týkajících se online soudnictví (kap. 2). Pak analyzujeme faktory, na základě kterých by se lidé rozhodovali, zda jít se svým sporem ke klasickému soudu nebo k online soudu, a typy sporů, které by chtěli spíše řešit v soudní budově nebo online (kap. 3). V závěru (kap. 4) se věnujeme vybraným otázkám souvisejícím s online soudnictvím (zájem o nezávislou webovou platformu pro řešení zákaznických stížností a reklamací; ochota poskytovat anonymizovaná data vznikající při online řešení sporu za účelem tvorby datových modelů a automatizace) a sumarizujeme hlavní zjištění (kap. 5).

Celkově lze předelat, že česká internetová populace má o online soudnictví velký zájem. Existenci této možnosti by uvítaly téměř tři čtvrtiny respondentů, a téměř dvě třetiny dokonce deklarovaly, že by této možnosti daly přednost před soudem klasickým. Lidé si od online soudů slibují zejména úsporu času díky organizaci soudního jednání na dálku, zlepšení přístupnosti, finanční úsporu, vyšší

---

<sup>6</sup> Bližšímu vymezení online soudnictví a jeho možným podobám se věnuje kapitola XX.

<sup>7</sup> Samozřejmě, některé prvky elektronizace se využívají již nyní – příkladem může být používání datové schránky, možnost elektronického nahlížení do spisu, využívání videokonferencí místo klasických výslechů, a podobně.

<sup>8</sup> Dotazníkové šetření bylo realizováno v rámci projektu Online dispute resolution (ODR) - konceptuální analýza proveditelnosti záměru vybudování online soudu/online soudnictví (TL03000403) podpořeného Technologickou agenturou České republiky. Znění dotazníku navrhla autorka textu ve spolupráci s členy projektového týmu. Sběr dat realizovala agentura Nielsen Admosphere, a.s., v termínu od 29. září do 11. října 2020. Výběrovými znaky bylo pohlaví, věk, vzdělání, kraj a velikost místa bydliště. Respondenti jsou součástí Českého národního panelu.

<sup>9</sup> Tato metodologická volba nijako neimplikuje, že by na postojích ne-internetové populace nezáleželo – pokud se online soudnictví stane standardní součástí justice, z hlediska její legitimacy a důvěryhodnosti bude důležité i to, co si o něm myslí také lidé, kteří jej nevyužívají. Zároveň, nezpochybujeme, že i lidé, kteří počítač nevlastní a připojením k internetu nedisponují, se potenciálně mohou stát klienty online soudnictví (například je v online sporu zcela zastoupí advokát nebo využijí počítače s internetem v místní knihovně).

<sup>10</sup> NATIONAL CENTRE FOR STATE COURTS. The State of State Courts: A 2018 NCSC Public Opinion Survey [online]. Dostupné z: <https://www.ncsc.org/topics/court-community/public-trust-and-confidence/resource-guide/2018-state-of-state-courts-survey> [cit. 2020-12-07].

flexibilitu, zrychlení a zjednodušení celého soudního sporu. Naopak, hlavním odrazujícím faktorem jsou nevýhody spojené s komunikací na dálku: část potenciálních uživatelů a uživatelek upozorňuje na to, že zejména u složitějších a osobnějších soudních sporů nelze jednání naživo plnohodnotně nahradit. Obávají se taktéž horší ochrany svých práv, slabšího zabezpečení procesu a celkově nižší bezpečnosti. S tím souvisí i typy sporů, které by respondenti chtěli řešit online – ve virtuálním prostoru by rádi řešili zejména pokuty, drobné finanční pohledávky a spotřebitelské spory, kdežto u rozvodu nebo opatrovnického sporu o dítě by jednoznačně dali přednost klasickému soudu.

### 1. Poptávka po soudním řešení sporů: jak často řeší lidé právní problémy, kdy se obrací na soud a co jim v tom brání?

Velký potenciál online soudnictví naznačuje již to, že s právními problémy, u kterých lidé zvažují řešení soudní cestou, se setkává nezanedbatelná část populace. Konkrétněji, až 41 % respondentů uvedlo, že se jim podobný problém nebo spor, kdy zvažovali, že se obrátí na soud, osobně přihodil v posledních třech letech (Tab. 1). Statisticky významně častěji šlo o respondenty ve věku 25 až 54 let, alespoň s maturitou, s nejnižším příjmem do 10 000 Kč na jednoho člena domácnosti, v zaměstnaneckém poměru nebo podnikající. Naopak, pohlaví, kraj nebo velikost místa bydliště nehráli roli. Lidé nejčastěji řešili problémy z oblasti rodinných vztahů (s těmi se setkala 18 % z celkového počtu respondentů), dále peníze a dluhy a spory v spotřebitelské oblasti (shodně 16 %).

Tab. 1 Výskyt právního problému nebo sporu, u kterého lidé v posledních třech letech zvažovali řešení soudní cestou (N=2 022)

	Počet	Podíl
Ano, v posledních třech letech jsem osobně řešil/a právní problém nebo spor, u kterého jsem zvažoval/a řešení soudní cestou	819	41 %
→ Rodinné vztahy (např. rozvod, styk s dítětem, problémy s výživným na děti, problémy s dědictvím)	239	18 %
→ Peníze a dluhy (např. problémy hrazením pohledávek)	206	16 %
→ Spotřebitelská oblast (např. problémy s reklamací nekvalitního zboží a služeb)	204	16 %
→ Práce a zaměstnání (např. neférová výpověď, nedodržení dohodnutých podmínek ohledně náplně práce nebo odměny)	148	11 %
→ Pozemky a stavby (např. problémy se získáním stavebního povolení, spory se sousedy)	138	11 %
→ Bydlení (např. problémy s pronajímatelem nebo nájemcem)	112	9 %
→ Zranění, onemocnění, zdravotní problémy (např. kvůli nevhodným pracovním podmínkám, zanedbání zdravotní péče ze strany lékařů)	92	7 %
→ Veřejná správa, občanství (např. problémy se získáním dávek státní sociální podpory nebo důchodů, problémy s daněmi)	70	5 %
→ Násilí, drogy (např. problémy s vandalismem, konzumací drog, přepadení, krádeže)	50	4 %
→ Vzdělávání (např. problémy se zápisem dítěte do školky nebo školy)	20	2 %
→ Práva k nehmotným statkům (např. spory týkající se porušení autorského práva)	15	1 %
→ Jiná oblast	10	1 %
Ne, žádný takový právní problém nebo spor se mi v posledních třech letech nepřihodil	1 203	59 %
Celkem	2 022	100 %

Znění otázky: „V životě se čas od času vyskytne právní problém nebo spor, u kterého člověk zvažuje, že by jej řešil soudní cestou. Přihodil se Vám osobně v posledních třech letech takový právní problém v některé

*z následujících oblastí? Uveďte prosím pouze ty problémy nebo spory, které se týkaly Vás osobně, a u kterých jste alespoň zvažoval/a, že se obrátíte na soud.“*

Dle očekávání se před soud reálně dostane pouze zlomek právních problémů, které lidé řeší. Samozřejmě, soudní cesta by měla být nejzazší východisko a je jen dobře, když se podaří vyřešit spor jinak. Na druhé straně je důležité, aby lidem v obrácení se na soudy zbytečně nebránily různé bariéry, a aby tyto bariéry disproporčně nedopadaly na vybrané skupiny populace.

Dotazníkové šetření ukazuje, že na soud se obrátila pouze necelá třetina (31 %) z lidí, kteří v uplynulých třech letech řešili nějaký právní problém nebo spor (Tab. 2). Se soudy tedy mělo za sledované období zkušenost celkem 13 % ze všech respondentů. Statisticky významně častěji se v případě právních problémů na soudy obracely ženy a osoby s nižším než vysokoškolským vzděláním. Na druhé straně, věk, kraj, velikost místa bydliště, rodinný příjem nebo ekonomická aktivita nehráli roli. I když tyto výsledky nenaznačují, že by ze soudního řešení byly častěji vyloučeny některé sociální skupiny (například s nižším socio-ekonomickým statutem, ve vyšším věku nebo s nižším vzděláním), je třeba mít na paměti, že jde o šetření reprezentativní pro internetovou populaci, čili zdaleka ne všechny obyvatele České republiky (k internetu mají méně často přístup lidé ve vyšším věku a s nižšími příjmy). Zároveň, je otázkou, nakolik správně se lidem daří diagnostikovat své problémy jako spory, se kterými by jim mohl pomoci soud, a zda jistá bariéra nenastává již v tomto prvním kroku.

Respondentů, kteří uvedli, že v uplynulých třech letech sice řešili právní problém, u kterého zvažovali obrácení se na soud, ale rozhodli se tak neučinit, jsme se dále zeptali, co je odradilo. Vůbec nejčastěji, u necelé poloviny z nich (44 %), byla klíčovým faktorem očekávaná finanční náročnost soudního sporu. Zhruba třetinu odradila očekávaná zdlouhavost soudního sporu (38 %) a to, že daný problém nebyl natolik důležitý (30 %).

Již dvě nejčastěji identifikované bariéry – peníze a čas – naznačují, že online soudnictví, pokud by skutečně přineslo slibované zlevnění a zrychlení soudních sporů, by u nezanedbatelné části lidí zvýšilo jejich přístup ke spravedlnosti. I když se může jevit, že tyto bariéry jsou užitečné, protože nutí veřejnost, aby se na soud neobracela s banálními spory, nutno brát v úvahu, že finanční náročnost a zdlouhavost nedopadá na všechny sociální skupiny se stejnou závažností. Z hlediska důvěryhodnosti české justice zase stojí za pozornost, že více než pětina respondentů (22 %) svůj spor neřešila soudně, protože nevěřila, že by soud v jejich případě rozhodl spravedlivě a nestranně. Je samozřejmě otázkou, nakolik jde skutečně o výraz nedůvěry, a nakolik kategorie spravedlivosti a nestrannosti u části lidí nezahrnuje také očekávanou pravděpodobnost výhry nebo prohry (tj. spravedlivé rozhodnutí by jim dalo zapravdu, ale svoji šanci na výhru nehodnotí jako vysokou).

Tab. 2 Důvody neřešení právních problémů soudní cestou (N=566)

	Počet	Podíl
Odradila mne očekávaná finanční náročnost soudního sporu	248	44 %
Odradila mne očekávaná zdlouhavost soudního sporu	217	38 %
Daný problém nebyl natolik důležitý	171	30 %
Nevěřil/a jsem, že by soud v mém případě rozhodl spravedlivě a nestranně	126	22 %
Neměl/a jsem čas se tomu věnovat	98	17 %
Nevěděl/a jsem, kam se obrátit o právní pomoc	78	14 %
Problém jsem vyřešil sám/sama mimosoudní cestou	40	7 %
Jiný důvod	17	3 %
Je to v řešení, čekám, jak se to vyvine	13	2 %

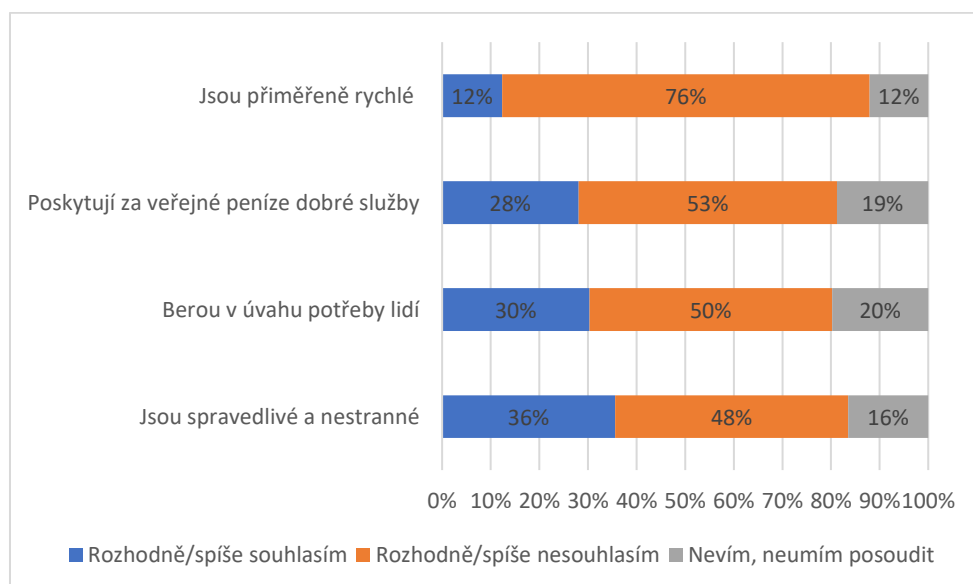
*Znění otázky: „Co Vás odradilo od toho, abyste právní problém(y), který jste uvedl/a výše, nakonec řešil/a soudní cestou? Označte prosím všechny relevantní možnosti.“*

Pro uvažování o potenciálu online soudnictví je důležité i to, jak česká veřejnost hodnotí stávající klasické soudy. Přesun části sporů do virtuálního prostoru by totiž mohl na část výtek reagovat. I zde se ukazuje, že úspěšné zavedení online soudnictví by mohlo české justici v očích veřejnosti zlepšit renomé: respondenti totiž na klasických soudech nejhůře hodnotili právě rychlost. S tou je spokojeno pouze 12 % dotazovaných (Graf 1). Pouze o něco více než čtvrtina respondentů souhlasila s tím, že soudy poskytují dobré služby za veřejné peníze (28 %), a necelá třetina se kladně stavěla k výroku, že soudy berou v úvahu potřeby lidí. Nejlépe hodnotí lidé spravedlivost a nestrannost soudů – s těmito přívlastky souhlasila více než třetina dotázaných (36 %). I když se podíly respondentů kladně hodnotících české soudy můžou zdát poněkud nízké, je nutno upozornit, že zhruba pětina respondentů se k hodnocení soudů nedovedla vyjádřit.

Nespokojenost se soudy není v české internetové populaci rozložena stejnoměrně. Negativní hodnocení ve všech aspektech soudům statisticky významně častěji udělovali lidé ve věku 55 a více let a ti, kteří v uplynulých třech letech neměli osobní zkušenost se soudem. Rychlost, ohled na potřeby lidí a spravedlnost a nestrannost častěji negativně hodnotili lidé pobírající starobní důchod. V případě rychlosti, spravedlnosti a nestrannosti byli častěji kritičtí také lidé se středoškolským vzděláním bez maturity. Specifickým aspektem se ukázalo být hodnocení toho, zda soudy poskytují za veřejné peníze dobré služby: na rozdíl od ostatních aspektů s tímto výrokem častěji nesouhlasili respondenti s vysokoškolským vzděláním a s nejvyšším příjmem (nad 20 tisíc Kč na člena domácnosti).

Výsledky naznačují, že česká internetová populace má o soudnictví, ať již zaslouženě nebo nezaslouženě, poměrně kritické mínění. To kontrastuje s výsledky obdobného amerického průzkumu, dle kterého si například až téměř dvě třetiny (63 %) dotázaných myslí, že tamní soudy poskytují za veřejné peníze dobré služby, a podobný podíl (65 %) se přiklání k názoru, že americké soudy jsou spravedlivé a nestranné.<sup>11</sup>

Graf 1 Hodnocení činnosti českých soudů (N=2 022)



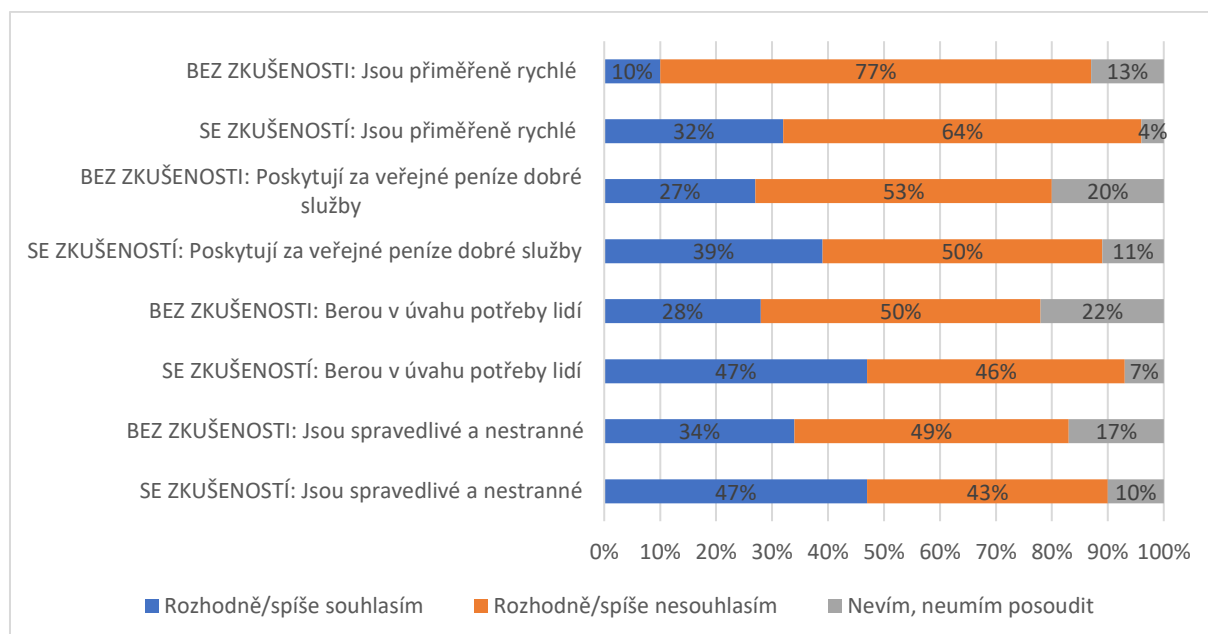
Znění otázky: „Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím popisem činnosti českých soudů?“

<sup>11</sup> NATIONAL CENTRE FOR STATE COURTS. The State of State Courts: A 2018 NCSC Public Opinion Survey [online]. Dostupné z: <https://www.ncsc.org/topics/court-community/public-trust-and-confidence/resource-guide/2018-state-of-state-courts-survey> [cit. 2020-12-07].

Třídění výsledků dle toho, zda má respondent v uplynulých třech letech osobní zkušenost s vedením soudního sporu, umožňuje odlišit obecný obraz soudnictví v očích internetové populace od obrazu, který si vytvoří přímí účastníci (Graf 2). O samotném výkonu českého soudnictví nepochybně pozitivně vypovídá, že právě druhá jmenovaná skupina hodnotí soudy ve všech aspektech statisticky významně kladněji. Podíl lidí pozitivně hodnotících soudy se v této skupině pohybuje od 32 % (soudy jsou přiměřeně rychlé; s tímto výrokem ale souhlasilo pouze 10 % těch, kteří ve sledovaném období osobní zkušenost se soudy neměli) až po 47 % (soudy berou v úvahu potřeby lidí, jsou spravedlivé a nestranné; s těmito výroky souhlasilo pouze 28 %, resp. 34 % lidí bez osobní zkušenosti se soudy). Jinými slovy, lidé, kteří osobní zkušenost se soudy z posledních let nemají, jsou k nim podstatně kritičtější, což naznačuje, že soudnictví má horší renomé, než by si zasloužilo.

Zároveň, zavedení online soudnictví by mohlo veřejný obraz soudnictví zlepšit, a to nejen díky možnému zrychlení nebo zlevnění sporů, ale i nepřímo, díky tomu, že více lidí bude moct mít se soudy osobní zkušenost. Ta, jak vidíme, hodnocení soudnictví zlepšuje.

Graf 2 Hodnocení činnosti českých soudů dle osobní zkušenosti se soudem v posledních třech letech (N=1 769; N=253)



Znění otázky: „Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím popisem činnosti českých soudů?“

## 2. Zájem o online soudnictví a očekávání s ním spojená

Kromě osobních zkušeností a postojů k soudům jako takovým nás zajímaly postoje a očekávání české internetové populace spojené s online soudnictvím. Pro lepší představu jsme respondentům předložili jednoduchou grafiku se stručným popisem možného fungování online soudu (viz Obr. 1). Grafika byla uvedena následujícím textem: „V nejspolehlivějších zemích světa začínají působit první online soudy, zejména v jednoduchých sporech o menší částky. Typický online soudní postup zahrnuje následující kroky.“ Vzhledem k nejasné podobě budoucího možného online soudnictví se dotazník omezil na tuto stručnou vstupnou informaci, nespécifikoval jednotlivé možné modely a nezacházel do technických detailů. Na druhé straně, z popisu je dostatečně zřejmé, že se neptáme na pouhou možnost elektronizace vybraných částí soudního sporu nebo na alternativní formy řešení sporů mimo systému soudnictví jako výkonu státní moci.

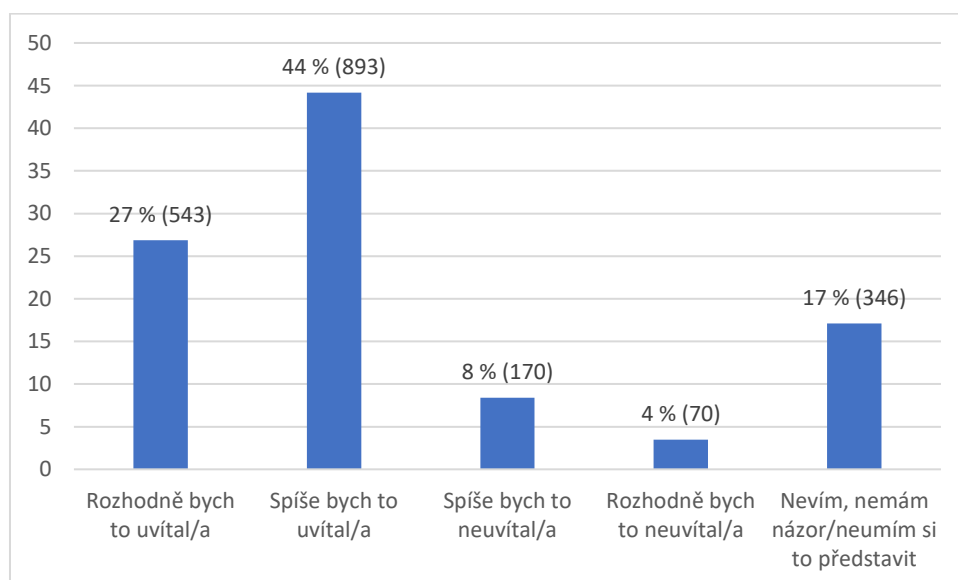
Obr. 1 Typický online soudní postup (grafika předložená respondentům)

## TYPICKÝ ONLINE SOUDNÍ POSTUP



Česká internetová populace je samotné ideji zavedení online soudnictví výrazně nakloněna: téměř tři čtvrtiny respondentů (71 %) by existenci online soudu rozhodně nebo spíše uvítaly, pouze 11 % uvedlo opak, a zbylá necelá pětina (17 %) na to nemá názor, případně si online soud zatím neumí představit (Graf 3). Existenci online soudů by statisticky významně častěji uvítali muži, lidé z domácností s vyšším příjmem (nad 15 tisíc Kč měsíčně na jednoho člena domácnosti) a lidé žijící v Praze. Z opačného pohledu platí, že méně příznivě se k této možnosti staví ženy, lidé pobírající starobní důchod, lidé se základním vzděláním a středoškolským vzděláním bez maturity, lidé žijící v domácnostech s nižším příjmem (do 15 tisíc Kč měsíčně na jednoho člena) a lidé žijící v Ústeckém kraji. Již tento stručný popis naznačuje, že online soudnictví může být častěji využíváno právě skupinou, které ani dnes pravděpodobně v přístupu ke spravedlnosti nebrání přílišné bariéry. Je proto žádoucí při zavádění online soudů myslet na to, aby tato služba byla co nejvíce přístupná také lidem ve vyšším věku, s nižšími příjmy a nižším vzděláním.

Graf 3 Postoj k existenci online soudu v České republice (N=2 022)



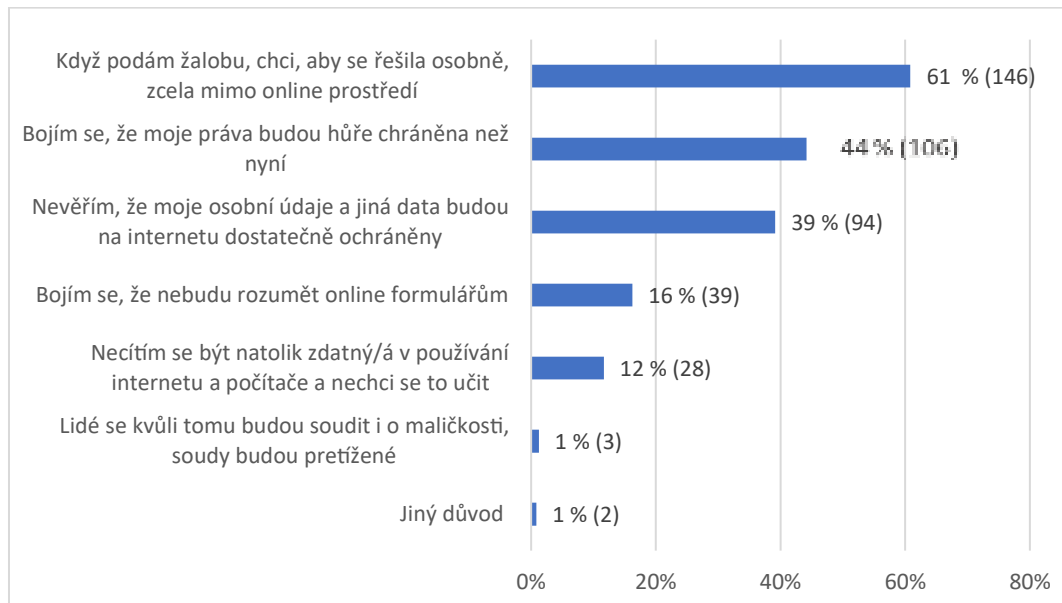
Znění otázky: „Jak byste se stavěl/a k možnosti, že by takový online soud existoval také v České republice?“

Lidé, kteří uvedli, že by existenci online soudu v České republice spíše nebo rozhodně neuvítali, svůj postoj obvykle zdůvodňovali kombinací několika faktorů (Graf 4). Téměř dvě třetiny (61 %) jednoduše chtějí řešit případný soudní spor osobně a ne ve virtuálním prostředí. Necelá polovina lidí (44 %) se



obává, že jejich práva budou v rámci online soudnictví ve srovnání s klasickými soudy méně chráněna – například, virtuálnímu prostředí nedůvěřují, bojí se, že by soudci brali jejich případ méně vážně, případně že by řešení bez přímého osobního kontaktu mohlo ovlivnit jejich schopnost vysvětlit problém, a tím i výsledek. Více než třetina lidí (39 %) kromě toho nevěří, že by jejich osobní údaje a jiná data byly na internetu dostatečně ochráněny. Méně častým důvodem, což vzhledem k způsobu sběru dat (online dotazník) není překvapující, je obava z technických bariér a potíží: 16 % respondentů se bojí, že nebude rozumět online formulářům, a 12 % se necítí být natolik zdatných v používání počítače a internetu a nemá zájem se to učit.

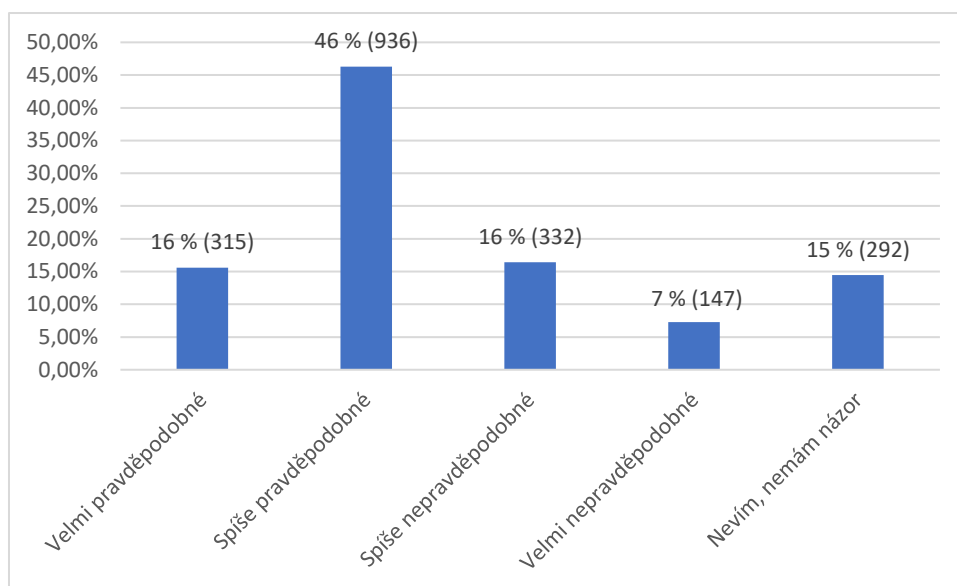
Graf 4 Důvody, proč by lidé online soudy neuvítali (N=240)



Znění otázky: „Proč byste online soudy v České republice neuvítali/a?“

O silné poptávce po zavedení online soudnictví svědčí i to, že téměř dvě třetiny respondentů (62 %) uvedly, že by v případě řešení soudního sporu pravděpodobně upřednostnily online soud před klasickým osobním soudním řešením (Graf 5). Zhruba čtvrtina (23 %) by raději volila klasický soud, a přibližně každý sedmý respondent (14 %) neměl na tuto otázku názor. Online soudům by statisticky významně častěji dávali přednost muži, lidé s vyšším než středoškolským vzděláním s maturitou a podnikatelé.

Graf 5 Pravděpodobnost upřednostnění online soudů před klasickým osobním soudním řešením (N=2022)



*Znění otázky: „Obecně vzato, pokud by v České republice fungovalo online soudnictví, nakolik je pravděpodobné, že byste této možnosti dal/a přednost před klasickým osobním soudním řešením?“*

Pokud však mírně přeformulujeme položenou otázku, výrazný příklon české internetové populace k řešení soudních sporů online cestou se problematizuje. Když jsme respondentům předložili dvojice opačných výroků (Tab. 3) a zeptali se, ke kterému z nich se více kloní, mírně převažovala možnost „Pokud již řeším soudní spor, dal/a bych přednost osobnímu jednání za přítomnosti soudce před online řešením“ (k té se klonilo 40 % dotazovaných) nad možností „Pokud již řeším soudní spor, dal/a bych přednost online řešení před jednáním za přítomnosti soudce“ (22 % dotazovaných). O důvodech tohoto rozporu s předchozí otázkou (Graf 5) můžeme pouze spekulovat. Je možné, že lidé by existenci online soudů uvítali, protože by rozšiřovala jejich možnosti a pro jednodušší případy by tato forma zcela stačila – je to tedy možnost, kterou by zvažovali (viz Graf 5). Na druhé straně, je možné, že výrok zachycený v níže uvedené tabulce v respondentech evokoval spíše představu komplikovanějšího sporu, kde pro ně klasický soud a osobní jednání představuje jistotu, kterou znají a na kterou se spoléhají. Kromě toho je třeba zdůraznit, že značná část respondentů, až 38 %, volila střední (nerozhodnou) pozici.

Další předložené výroky (Tab. 3) se týkaly využití možnosti online vyjednávání s protistranou ještě před podáním žaloby – o tu by měly zájem téměř dvě třetiny respondentů (63 %), naopak, pouze 12 % lidí by touto formou jednat nechtělo, a čtvrtina opět volila neutrální možnost.

Konečně, nezdá se, že by zavedení online soudnictví automaticky vedlo k výraznější finanční úspoře jednotlivých stran za právní pomoc z důvodu nepotřebnosti zastoupení. Pouze necelá třetina respondentů (29 %) je přesvědčena, že pokud by někdy potřebovala jít k soudu, a lehce by našla všechny potřebné informace a nástroje, aby mohla jednat bez zastoupení, rozhodla by se k tomu. Opak si myslí 39 %, a zbylých 31 % volilo neutrální pozici. V tomto ohledu se čeští respondenti příliš neliší od těch amerických: dle amerického průzkumu by si bez zastoupení troufla jednat zhruba třetina dotázaných (36 %).<sup>12</sup>

Tab. 3 Postoje k vybraným aspektům klasického a online soudnictví (N=2 022)

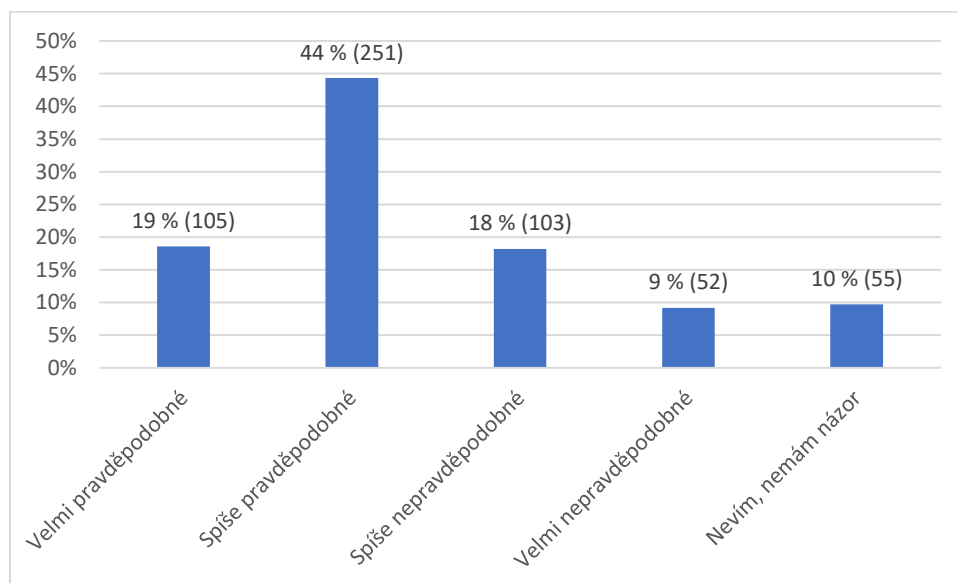
<sup>12</sup> NATIONAL CENTRE FOR STATE COURTS. The State of State Courts: A 2018 NCSC Public Opinion Survey [online]. Dostupné z: <https://www.ncsc.org/topics/court-community/public-trust-and-confidence/resource-guide/2018-state-of-state-courts-survey> [cit. 2020-12-07].

Pokud již řeším soudní spor, dal/a bych přednost osobnímu jednání za přítomnosti soudce před online řešením.	40 % (809)	38 % (761)	22 % (452)	Pokud již řeším soudní spor, dal/a bych přednost online řešení před jednáním za přítomnosti soudce.
Ještě před podáním žaloby bych uvítal/a možnost online vyjednávání s protistranou se snahou dohodnout smír.	63 % (1 269)	25 % (510)	12 % (243)	Online vyjednávání s protistranou se snahou dohodnout smír ještě před podáním žaloby bych nevyužil/a; když už přemýšlím nad soudním řešením, nechci s druhou stranou jednat.
Nemyslím si, že bych se mohl/a sám/sama úspěšně zastupovat před soudem, bez ohledu na to, jaké informace a nástroje bych měl/a k dispozici.	39 % (797)	31 % (636)	29 % (589)	Jsem přesvědčen/a, že pokud bych někdy potřeboval/a jít k soudu, a lehce bych našel všechny potřebné informace a nástroje, abych se mohl/a sama zastupovat, rozhodl/a bych se k tomu.

Znění otázky: „Ke kterému z následujících výroků se více přikláníte?“

Dále jsme se specificky zaměřili na ty respondenty, kteří v uplynulých třech letech sice řešili právní problém a zvažovali, zda se na soud obrátí, ale nakonec se tak nerozhodli. Téměř dvě třetiny z nich (63 %) uvedly, že by pravděpodobně zkusily pro řešení svého sporu využít online soud, pokud by v té době existoval (Graf 6). Pouze zhruba čtvrtina (27 %) uvedla, že to pravděpodobně není, a desetina neměla názor. Vysoký podíl těch, kteří se na klasický soud neobrátili, ale online soudu by pravděpodobně využili, naznačuje, že online soudnictví má potenciál alespoň u některých skupin zmírnit bariéry v přístupu ke spravedlnosti.

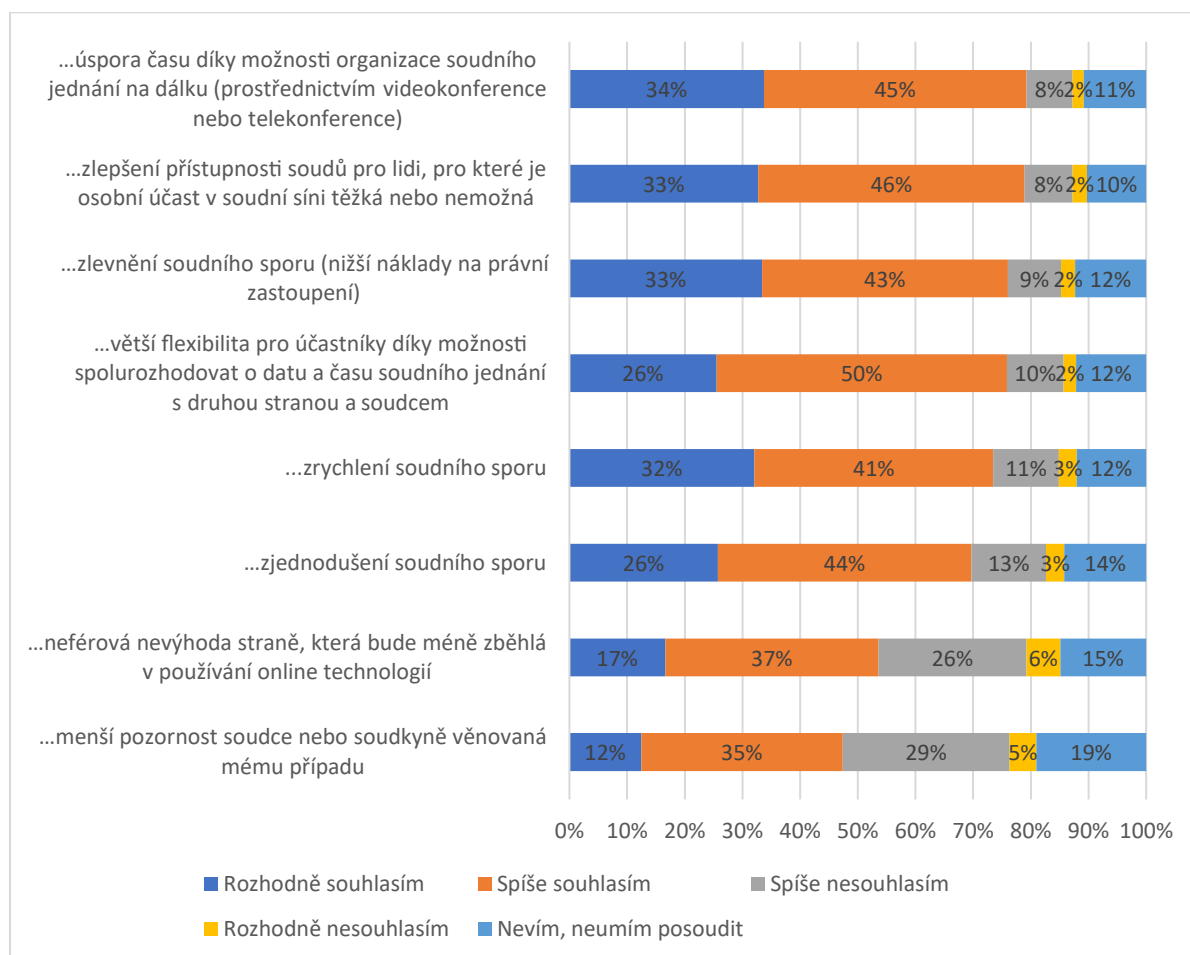
Graf 6 Pravděpodobnost využití online soudů u lidí, kteří řešili právní problém, ale rozhodli se neobrátit na klasický soud (N=566)



Znění otázky: „V jedné z předchozích otázek jste uvedl/a, že jste v posledních letech řešil/a právní problém, ale nakonec jste se rozhodl/a neobracet se k soudu. Nalik je pravděpodobné, že pokud by v té době fungovaly online soudy, zkusil/a byste to touto cestou?“

Dále jsme se zaměřili na pozitivní a negativní očekávání, která si lidé spojují s možným zavedením online soudnictví (Graf 7). Ta kladná výrazně dominují: respondenti si od online soudnictví nejčastěji slibují úsporu času díky možnosti organizace soudního jednání na dálku (prostřednictvím videokonference nebo telekonference) a zlepšení přístupnosti soudů pro lidi, pro které je osobní účast v soudní síni těžká nebo nemožná – s těmito výroky souhlasily téměř čtyři pětiny respondentů. Zhruba tři čtvrtiny souhlasily také s tím, že online soudy přinesou zlevnění soudního sporu díky nižším nákladům na právní zastoupení, větší flexibilitu pro účastníky díky možnosti spolurozhodovat o datu a času soudního jednání s druhou stranou a soudcem, a zrychlení soudního sporu. Zjednodušení soudního sporu pak očekává 70 % respondentů. Na druhé straně, negativní očekávání v podobě menší pozornosti soudce nebo soudkyně věnované danému případu nebo neférové nevýhody straně, která bude méně zblhlá v používání online technologií, má zhruba polovina respondentů.

Graf 7 Pozitivní a negativní očekávání spojená s fungováním online soudů (N=2 022)



Znění otázky: „S fungováním online soudů jsou spojeny různé pozitivní i negativní očekávání. Některé z nich uvádíme níže. Nalik s nimi souhlasíte nebo nesouhlasíte?“

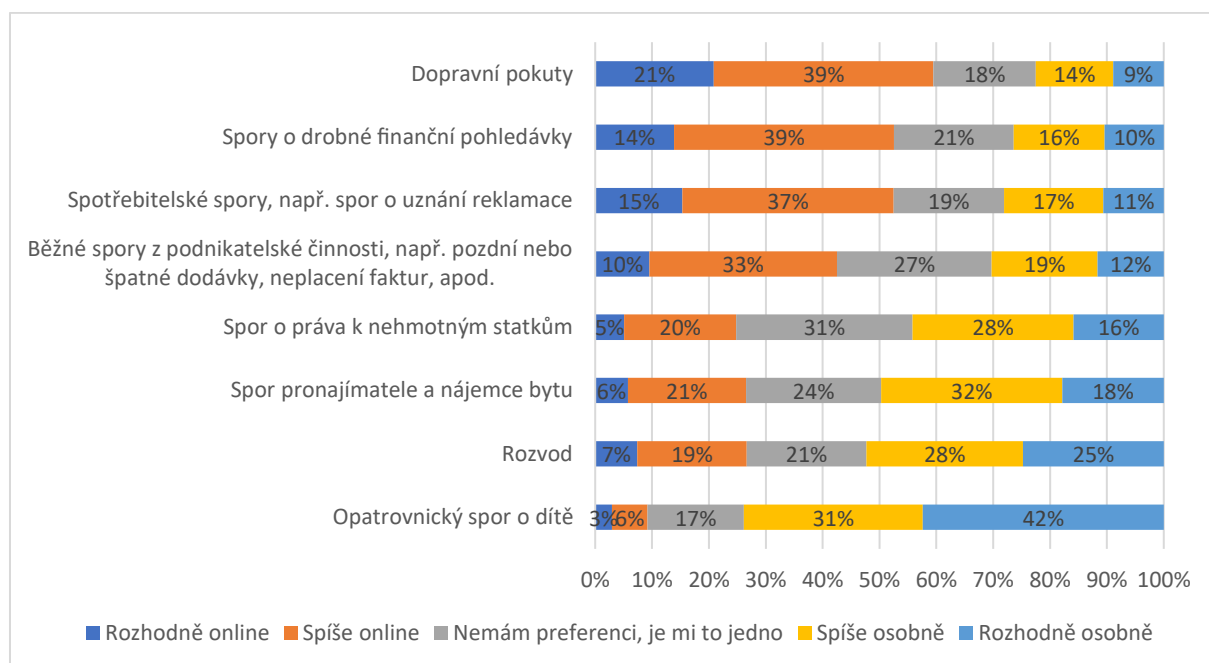
### 3. Faktory podmiňující volbu mezi klasickým soudem a online soudem

Lidé se pravděpodobně budou rozhodovat o tom, zda se obrátí na klasický soud nebo využijí online soud, dle celé řady faktorů. Jak ukazuje Graf 8, jedním z nich bude samotný typ soudního sporu.

Respondenti by se na online soud obraceli zejména ve věcech dopravních pokut (zde by dalo přednost online soudu před klasickým soudem 60 % odpovídajících), v sporech o drobné finanční pohledávky (53 %) a ve spotřebitelských sporech (52 %). Na druhé straně, v rodinných záležitostech jednoznačně dominuje preference klasických soudů. V opatrovnickém sporu o dítě by klasický soud a osobní jednání volily téměř tři čtvrtiny respondentů (73 %; online soud by v tomto případě volilo pouze 9 %), v případě rozvodu jde o zhruba polovinu respondentů (53 %; online soud by v tomto případě volilo 26 %). Lze tedy říct, že online soudy považují lidé vhodné pro řešení jednodušších a spíše neosobních sporů, ale v případě citlivějších a komplikovanějších sporů, kde se kromě toho předpokládá opakovaná interakce, by dali přednost klasickým soudům.

Tato zjištění jsou plně v souladu s výsledky již zmiňovaného průzkumu z USA, kde se taktéž ukázalo, že lidé by online cestou rádi řešili zejména dopravní pokuty (66 %; pouze 32 % by dalo přednost klasickému soudu) a spotřebitelské spory (51 %; klasický soud by upřednostnilo 47 %).<sup>13</sup> Naopak, klasický soud je jednoznačnou preferencí pro řešení opatrovnických sporů o dítě (91 %; online formu by volilo pouze 7 %) a rozvodů (79 %; online formu by upřednostnilo 19 %).<sup>14</sup> Zdá se tedy, že jde o univerzálnější vzorec a že představa o typech sporů vhodných pro klasický soud a pro online soud má širší platnost. Je proto rozhodně namístě brát ji v úvahu při vytipování sporů vhodných pro spouštění online soudnictví.

Graf 8 Typy soudních sporů vhodné pro řešení v soudní budově nebo online (N=2 022)



Znění otázky: „Pokud byste se účastnil/a soudního řízení následujících typů, chtěl/a byste je raději řešit osobně v soudní budově nebo online?“

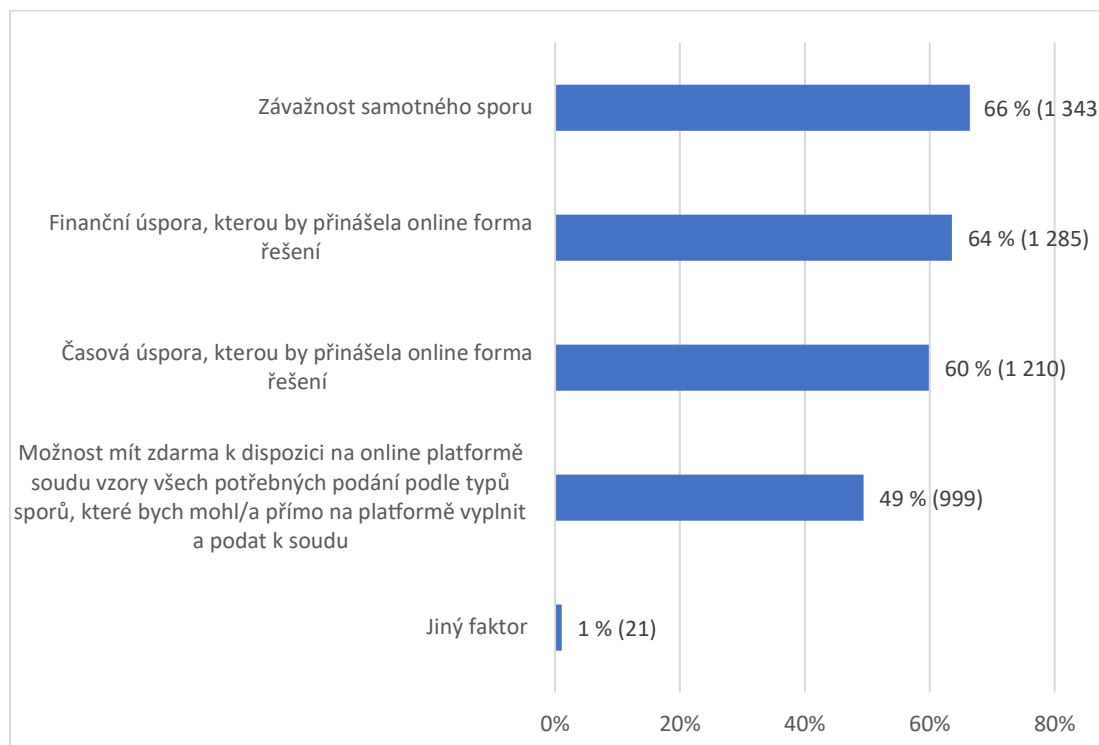
Kromě oblasti života, které se spor týká, mohou lidé brát v potaz i další faktory. Jak ukazuje Graf 9, klíčová je závažnost samotného sporu – tu by zvažovaly až dvě třetiny (66 %) respondentů. Podobně důležitá je finanční (64 %) a časová (60 %) úspora, kterou by přinášela online forma řešení. Pro necelou polovinu lidí (49 %) by faktorem bylo také to, zda mají na online platformě soudu zdarma

<sup>13</sup> NATIONAL CENTRE FOR STATE COURTS. The State of State Courts: A 2018 NCSC Public Opinion Survey [online]. Dostupné z: <https://www.ncsc.org/topics/court-community/public-trust-and-confidence/resource-guide/2018-state-of-state-courts-survey> [cit. 2020-12-07].

<sup>14</sup> Ibid.

k dispozici vzory všech potřebných podání podle typů sporů, které by mohli přímo na platformě vyplnit a podat k soudu. Co se týče dalších, v dotazníku nenabízených důvodů, objevovaly se pouze výjimečně – opakovaně se ale vyskytla možnost odvolat se, možnost porady s právníkem nebo možnost právního zastoupení. To naznačuje, že v rámci informační kampaně doprovázející případné zavádění online soudnictví bude důležité vysvětlit, že forma vedení sporu neovlivňuje standardní práva zúčastněných stran, a nijako nezasahuje do jejich možnosti právního zastoupení nebo odvolání se.

Graf 9 Faktory zvažované při rozhodování, zda dát přednost online nebo klasickému osobnímu soudnímu sporu (N=2 022)



Znění otázky: „Co všechno byste zvažoval/a při rozhodování, zda dát přednost online soudnímu sporu nebo klasickému osobnímu soudnímu sporu?“

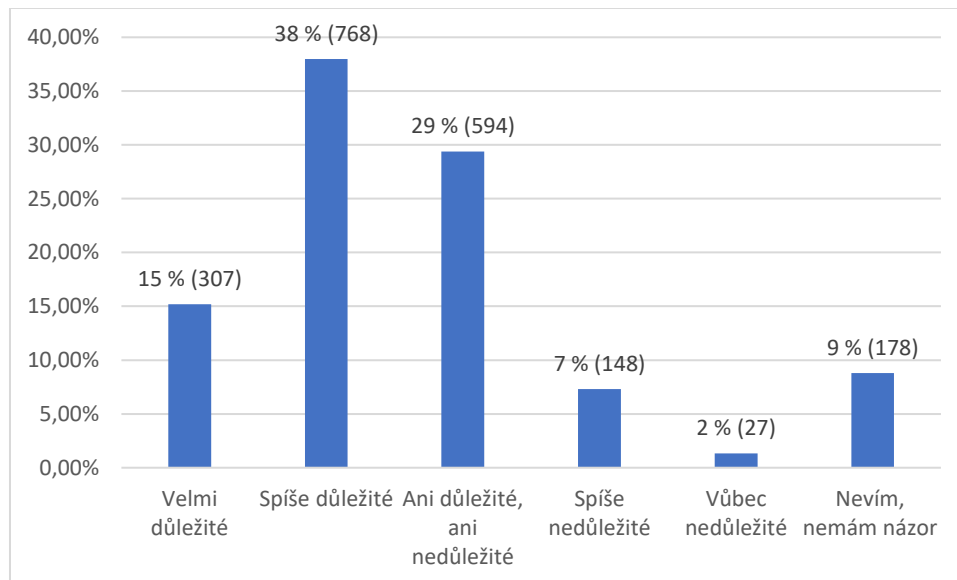
#### 4. Další zjištění

Nad rámec tématu online soudnictví se dotazník zaměřil také na dva nepřímo související aspekty. V první řadě nás zajímalo, jak se respondenti staví k nezávislým webovým platformám pro řešení zákaznických stížností a reklamací u nákupu zboží nebo služeb online, které mohou být chápány po technologické i psychologické stránce jako jakýsi předstupeň online řešení soudních sporů (Graf 10). Ukázalo se, že pokud by prodejce řešení případného sporu přes takovou nezávislou a snadno dostupnou platformu nabízel (namísto obvyklého řešení v rámci svého interního systému), představovalo by to pro něj v očích české internetové populace určitou konkurenční výhodu. Pro více než polovinu respondentů (53 %) by nabídka takové možnosti byla velmi nebo spíše důležitá. Pouze 9 % uvedlo, že by pro ně podobná webová platforma důležitá nebyla; zbylá víc než třetina na tuto otázku neměla názor nebo volila neutrální odpověď (ani důležité, ani nedůležité).

Z hlediska socio-demografických charakteristik platí, že existence této možnosti je statisticky významně důležitější pro lidi ve věku 55 let a více, se základním nebo středoškolským vzděláním bez

maturity. To by mohlo naznačovat, že se tato skupina v rámci obvyklého řešení zákaznických stížností a reklamací u nákupu zboží nebo služeb online cítí být méně chráněna a uvítala by větší bezpečnost a záruku v podobě nezávislé platformy.

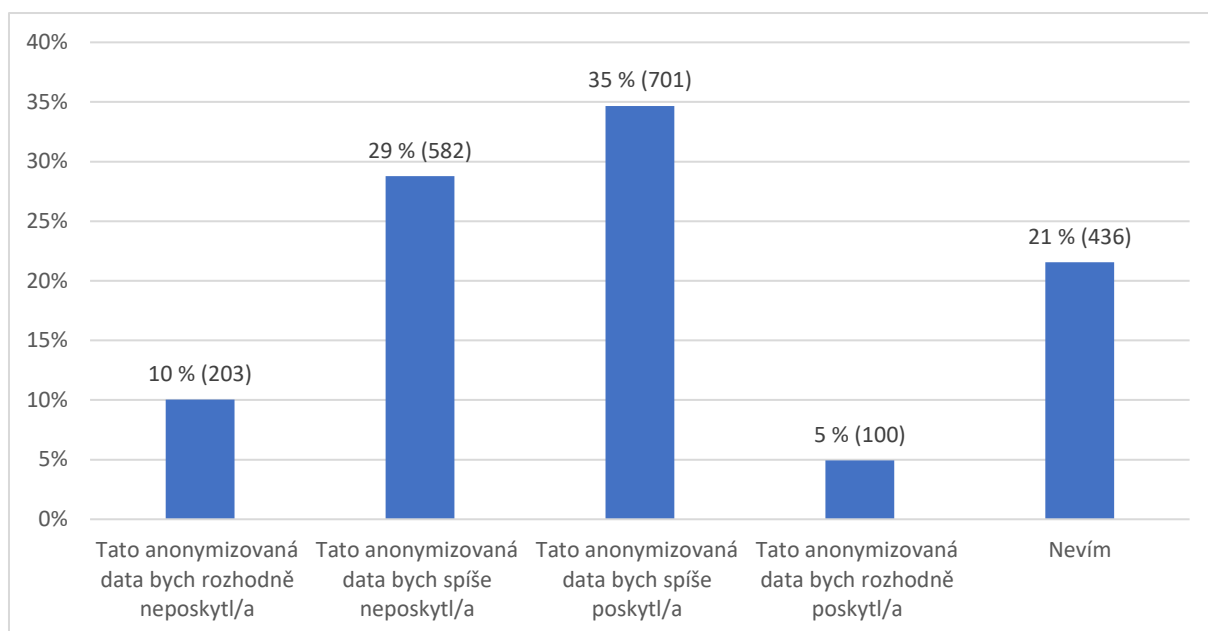
Graf 10 Důležitost nezávislé webové platformy pro řešení zákaznických stížností a reklamací u nákupu zboží nebo služeb online (N=2 022)



*Znění otázky: „Prodejce, který nabízí zboží nebo služby online, může řešit zákaznické stížnosti a reklamace buď v rámci svého interního systému, anebo prostřednictvím nezávislé webové platformy pro řešení takových stížností. Jak důležité by při nákupu zboží nebo služeb na internetu bylo pro Vás vědět, že daný prodejce nabízí řešení případného sporu přes takovou nezávislou a snadno dostupnou platformu?“*

Druhým aspektem souvisejícím s online soudnictvím, na který se dotazník zaměřil, byla data vzniklá při vedení online sporu. Ta jsou důležitá pro tvorbu datových modelů a automatizace; proto jsme se respondentů ptali, zda by byli ochotni je v anonymizované podobě poskytnout (Graf 11). Česká internetová populace se ale v této otázce zdá být dosti rozpolcená: 49 % lidí by taková anonymizovaná data rozhodně nebo spíše neposkytlo, 40 % by s tím naopak nemělo problém, a zbylých 21 % nemělo názor. K poskytnutí anonymizovaných dat se více odmítavě stavějí lidé z nejnižší příjmové skupiny (do 10 tisíc Kč na člena domácnosti) a lidé se základním nebo středoškolským vzděláním bez maturity. Pokud by zavádění online soudnictví bylo doprovázeno sběrem anonymizovaných dat o vedených sporech, bylo by vzhledem k rezervovanému až odmítavému postoji značné části lidí nutné doprovázet žádost o poskytnutí těchto dat jasným a přesvědčivým vysvětlením účelu sběru i jeho zabezpečení.

Graf 11 Ochota poskytnout anonymizovaná data vzniklá při vedení online sporu za účelem tvorby datových modelů a automatizace (N=2 022)



*Znění otázky: „Při online řešení sporů se budou stále více využívat datové modely a automatizace. Těm se ale v současné chvíli věnují především soukromé společnosti, které daná řešení a data neposkytují nikomu dalšímu. Vzájemné sdílení anonymizovaných dat by ale mohlo takovou monopolizaci omezit a občanům a soudům poskytnout potřebné údaje. Široké sdílení anonymizovaných dat mezi subjekty by tak mohlo být základem budoucích veřejných služeb, které by měly zaručit objektivitu poskytovaného řešení. Jak byste se stavěl/a k poskytnutí anonymizovaných dat, která by vznikla při online řešení Vašeho případného sporu, pro účely takových veřejných služeb?“*

V závěrečné otázce měli respondenti možnost volně vyjádřit své komentáře a postřehy k tématu online soudnictví; tuto možnost využily 4 % z nich. O tom, že možné zavedení online soudů je upoutalo, svědčí fakt, že téměř polovina komentářů kladně hodnotila samotné téma dotazníku a explicitně ho označovala jako zajímavé. Další pětina komentářů uváděla, že existence online soudů by byla dobrá věc a že by ji dotyční přivítali. Zhruba sedmina komentářů se pak týkala výhodnosti online soudnictví, a to po stránce finanční i časové – dle očekávání respondentů by soudci díky této možnosti mohli být méně zatíženi, soudní proces by se zrychlil a zlevnil. Stejný podíl respondentů shrnul svůj postoj k tomu, které typy sporů považuje vhodné řešit online formou. Jeden dotazovaný to vyjádřil následovně:

Reklamace a další menší spory by se mohli řešit online soudem, ale rozvodové, majetkové, atd., by se rozhodně měli řešit v soudní síni a ne online soudem. Jsou to velice choulostivé spory, které nikdo nechce řešit online s rizikem, že se někdo na web nabourá a zneužije video záznamy. Navíc, ze soudní síně jen tak někdo odejít nesmí, při jednání, kdežto online... sebere se, nechá web zaplýt a odejde od monitoru.

Další respondentka upozornila na limity online komunikace, zejména v případě složitějších sporů:

Myslím si, že při online řešení závažných nebo složitějších soudních sporů si soudce neutvoří dostatečné povědomí o řešeném problému, což může vést k nesprávnému rozhodnutí (soud o výživné, rozvodové řízení, opatrovnictví dětí).

Konečně, přibližně desetina komentářů upozorňovala na nutnost důkladného zabezpečení online soudnictví. Objevovaly se obavy z úniku informací, hackerství a nabourání do systému, zneužití video záznamů nebo falšování, ale také z toho, že se systému zmocní „vykukové lobbisti“, jak uvedl jeden respondent.



## 5. Shrnutí

Soudnictví je především službou občanům. I proto by se významné změny justičního systému, kam bezesporu patří i zavádění online soudů, měly plánovat a realizovat s vědomím toho, jaké jsou očekávání, preference a postoje veřejnosti. Jinými slovy, pro zdárnou implementaci online soudnictví je důležité vědět, jak silná je po online soudech poptávka, jaká pozitiva si od nich lidé slibují, čeho se naopak obávají, a které faktory jsou pro nich důležité při zvažování, zda se obrátí na klasický soud nebo na online soud.

Tyto (a další) otázky jsme zkoumali prostřednictvím online dotazníkového šetření na vzorku 2 022 respondentů, jehož výsledky jsou reprezentativní pro českou internetovou populaci ve věku 18 a více let. Průzkum přinesl hned několik několika podstatných zjištění, která by měla být při plánování a zavádění online soudů zohledněna.

O síle poptávky po soudním řešení sporů, čili i po možném online soudním řešení, vypovídá to, že více než dvě pětiny lidí (41 %) řešily v uplynulých třech letech právní problém, u kterého zvažovali obrácení se na soud. Nejčastěji šlo o oblast rodinných vztahů, peněz a dluhů a spotřebitelskou oblast. Co je z hlediska zavádění online soudů důležité, na soud se ve výsledku obrátila méně než třetina (31 %) z těch, kteří nějaký právní problém nebo spor řešili. Hlavními bariérami byla očekávaná finanční náročnost (44 %) a zdlouhavost (38 %) soudního procesu – obě hlavní překážky by dobře nastavené online soudnictví mohlo zmírnit. O tom, že by online soudy mohly alespoň u části lidí zvýšit pravděpodobnost, že se na soud v případě potřeby obrátí, svědčí i fakt, že téměř dvě třetiny z těch, kteří se nakonec svůj právní problém rozhodly neřešit soudní cestou, uvedly, že by v případě existence online soudů tuto možnost pravděpodobně využily.

Obecně lze říct, že česká veřejnost, přesněji ta část, která se řadí k uživatelům internetu, má o online soudnictví velký zájem. Existenci online soudů by rozhodně nebo spíše uvítaly téměř tři čtvrtiny (71 %) dotázaných, a téměř dvě třetiny (62 %) by pravděpodobně daly online soudu přednost před klasickým soudem. Existenci online soudů by statisticky významně častěji uvítali muži, lidé z domácností s vyšším příjmem (nad 15 tisíc Kč měsíčně na jednoho člena domácnosti) a lidé žijící v Praze.

Již samotná myšlenka online soudnictví má tedy mezi českou internetovou populací poměrně značnou podporu. Aby byl tento cenný kapitál náležitě zužitkován, je důležité, aby online soudnictví splnilo hlavní očekávání, která do něj lidé vkládají. V tomto směru platí, že česká internetová populace si od online soudů slibuje zejména úsporu času díky možnosti organizace soudního jednání na dálku (prostřednictvím videokonference nebo telekonference) (79 %), zlepšení přístupnosti soudů pro lidi, pro které je osobní účast v soudní síni těžká nebo nemožná (79 %), zlevnění soudního sporu díky snížení nákladů na právní zastoupení (76 %), větší flexibilitu pro účastníky díky možnosti spolurozhodovat o datu a času soudního jednání s druhou stranou a soudcem (76 %), zrychlení soudního sporu (73 %) a jeho zjednodušení (70 %).

Na druhé straně, online soudnictví je spojeno aj s určitými obavami. Více než polovina lidí (54 %) se domnívá, že řešení sporů online přinese neférovou nevýhodu straně, která bude méně zběhlá v používání online technologií, a téměř polovina (47 %) se obává, že u online sporu bude soudce nebo soudkyně jejich případu věnovat menší pozornost.

Mezi negativní očekávání můžeme přidat i důvody, kvůli kterým by část lidí zavedení online soudnictví neuvítala (celkem jde o 12 % ze všech respondentů). Téměř dvěma třetinám z nich (61 %) překáží online forma a mají silnou preferenci osobního řešení případného soudního sporu. Necelá polovina lidí (44 %) se obává, že jejich práva budou v rámci online soudnictví ve srovnání s klasickými

soudy méně chráněna – například, virtuálnímu prostředí nedůvěřují, bojí se, že by soudci brali jejich případ méně vážně, případně že by řešení bez přímého osobního kontaktu mohlo ovlivnit jejich schopnost vysvětlit problém, a tím i výsledek. Více než třetina lidí (39 %) kromě toho nevěří, že by jejich osobní údaje a jiná data byla na internetu dostatečně ochráněna. V několika případech se také objevila obava, že v rámci online soudního sporu by jednotlivé strany neměly možnost právního zastoupení, porady s právníkem nebo podání odvolání, nebo že by dokonce jejich případ neposuzoval soudce-profesionál. V případě zavádění online soudnictví by bylo vhodné se na tyto i výše zmínění obavy zaměřit, rozptýlit je a v informační kampani náležitě vysvětlit, jak budou u online soudů chráněna práva účastníků, a to z hlediska ochrany a zabezpečení jejich osobních údajů i z hlediska práv procesních.

Pro pilotní spouštění online soudnictví je důležitý také vhléd do toho, které faktory by lidé zvažovali při rozhodování, zda se obrátit na klasický nebo online soud. Klíčová je v tomto směru závažnost samotného sporu – tu by zvažovaly až dvě třetiny (66 %) respondentů. Podobně důležitá je finanční (64 %) a časová (60 %) úspora, kterou by přinášela online forma řešení. Pro necelou polovinu lidí (49 %) by faktorem bylo také to, zda mají na online platformě soudu zdarma k dispozici vzory všech potřebných podání podle typů sporů, které by mohli přímo na platformě vyplnit a podat k soudu.

Kromě toho, lidé mají poměrně jasnou a homogenní představu o tom, jaké typy sporů jsou vhodné k řešení u online soudů, a s jakými by se raději obraceli na soudy klasické. Česká internetová populace považuje online soudy za vhodnou platformu pro řešení jednodušších a spíše neosobních sporů, zejména dopravních pokut (zde by dalo přednost online soudu před klasickým soudem 60 % odpovídajících), sporů o drobné finanční pohledávky (53 %) a spotřebitelských sporů (52 %). Vzhledem k tomu, že právě spotřebitelské spory patří k nejčastějším právním problémům, se kterými se lidé setkávají (za uplynulé tři roky zvažovalo soudní řešení tohoto typu sporů až 16 % respondentů), zdá se, že jde o vhodnou oblast pro pilotní projekt online soudnictví. Na druhé straně, v rodinných záležitostech jednoznačně dominuje preference klasických soudů. V opatrovnickém sporu o dítě by klasický soud a osobní jednání volily téměř tři čtvrtiny respondentů (73 %), v případě rozvodu jde o zhruba polovinu respondentů (53 %).

Z hlediska mezinárodního srovnání platí, že česká internetová populace se ve svých představách o online soudnictví příliš neliší od té americké. Shoduje se s ní nejen v názorech na typy sporů, které je vhodné řešit online, a které naopak vyžadují osobní jednání, ale i v nepříliš velké ochotě jednat v případě online sporu samostatně a bez právního zastoupení, bez ohledu na to, jaké informace a nástroje by byli k dispozici.<sup>15</sup> Na druhé straně, americká populace je výrazně pozitivnější v hodnocení současného výkonu soudnictví, a to konkrétně v oblasti vnímané spravedlivosti a nestrannosti soudů nebo v tom, nakolik soudy poskytují za veřejné peníze dobré služby.

Závěrem můžeme konstatovat, že v očích české internetové populace má online soudnictví velký potenciál a jsou s ním spojena četná pozitivní očekávání. Samozřejmě, do jisté míry to může souviset s charakteristikami vzorku respondentů – jde o lidi, kteří jsou schopni počítač a internet využívat a nadto k nim zjevně mají bazální důvěru, protože se zapojili do online dotazníkového šetření. Tak či tak, pozitivní odezva lidí na samotnou ideu online soudnictví, spolu s nedávnou zkušeností s epidemií COVID-19, která vedla k nutnosti výrazně omezit osobní setkání, aktuálně vytváří pro vznik online soudů velmi dobré podmínky.

---

<sup>15</sup> NATIONAL CENTRE FOR STATE COURTS. The State of State Courts: A 2018 NCSC Public Opinion Survey [online]. Dostupné z: <https://www.ncsc.org/topics/court-community/public-trust-and-confidence/resource-guide/2018-state-of-state-courts-survey> [cit. 2020-12-07].

Navzdory optimismu spojenému s online soudnictvím nesmíme zapomínat na to, že i když tato forma nepochybně může zvýšit přístup veřejnosti k soudům a ke spravedlnosti, zdaleka to neplatí pro všechny skupiny, zejména ne pro ty nejzranitelnější. Přibližně pětina českých domácností nedisponuje počítačem a internetovým připojením, a lze tedy očekávat, že online soudnictví bude představovat atraktivní možnost spíše pro mladší, vzdělanější a majetnější část občanů a občanek. I když bude podíl domácností s počítačem a internetem postupně stoupat, při plánování a implementaci online soudů je důležité myslet na to, aby byly dostupné co nejširším skupinám lidí, a to nejen z hlediska finančního, ale i z hlediska informovanosti o této možnosti a technologické přístupnosti a uživatelské přístupnosti.