Název: DRP [COD7](https://svn.cacert.org/CAcert/Policies/ControlledDocumentList.html)

Stav: POLICY [p20140731](https://wiki.cacert.org/PolicyDecisions#p20140731)

Vytvořeno: m20070919.3

Změny: p20110108, p20121213, p20130116

Editor: [Teus Hagen](https://wiki.cacert.org/TeusHagen)

Licence: [CC-by-sa+DRP](https://wiki.cacert.org/Policy#Licence)

Český překlad: [alkas](https://wiki.cacert.org/AlesKastner)

#### POZOR! Tento překlad slouží k pochopení popisovaného tématu. Právní platnost má POUZE anglický originál!

# Zásady řešení sporů

## 0. Úvod

Toto jsou Zásady řešení sporů pro komunitu CAcert, sestávající z CAcert Inc. a Členů, kteří souhlasí s Dohodou komunity CAcert (CAcert Community Agreement, CCA). Těmito zásadami lze řešit spory vznikající činností CAcert Inc. a interakcí mezi Členy. Tento dokument také uvádí pravidla řešení sporů.

### 0.1. Povaha sporů

Ke sporům patří:

* Požadavky na ne-rutinní akce podpory. Tým podpory CAcert nemá oprávnění jednat nad obvyklé podpůrné akce dostupné Členům.
* Klasické spory, kdy se Člen nebo jiná osoba dožaduje nápravy.
* Žádosti externích organizací včetně právních procesů v zahraničí.
* Události zahájené pro účely školení.

## 1. Založení sporu

### 1.1. Strana zakládající spor

Založit spor může kdokoli. V dokumentaci se pak nazývá *Žadatel* (reklamující strana).

### 1.2. Způsob založení (podání) sporu

Spory se zakládají odesláním normálním způsobem podpoře CAcert, s možným poplatkem.

Poplatky pro zakládání sporů budou určeny na webové stránce věnované řešení sporů.

### 1.3. Manažer případu

Manažer (správce) případu (Case Manager, CM) se ujímá založení (podání) sporu.

1. Manažer případu provede úvodní posouzení, zda jde skutečně o spor k řešení, nebo jen o rutinní podporu.
2. Manažer případu zaznamená případ do deníku a zahájí takovou komunikaci a dokumentaci, jaká je obvyklá.
3. Když některá strana sporu pracuje na založení sporu okamžitě (například při naléhavé akci zabezpečení), určí manažer případu takovou stranu k případu.
4. Manažer případu vybírá arbitra.

V týmu podpory CAcert jsou manažeři případů buď standardně, nebo jsou jmenováni Důstojníkem řešení sporů (Dispute Resolution Officer, DRO).

### 1.4. Obsah

Založení (podání) případu musí obsahovat:

* Stranu nebo strany zakládající spor, tedy *Žadatele*.
* Stranu, které je stížnost adresována, tedy *Odpovědného* nebo *Odpovědné*. V případě požadavků na akce podpory je to CAcert.
* *Stížnost.* Například: porušování obchodní známky, narušení ochrany soukromí, nebo Člen podváděl pomocí certifikátu.
* Akce požadované žadatelskou stranou (technicky nazývané *náprava (relief)*. Například: zrušit účet, odvolat certifikát, ukončit porušování obchodní známky.

Není-li podání dostatečné – nedostatečné informace, chybný formát -, může manažer případu doplnit údaje tak, že je připojí k původním zprávám.

### 1.5. Arbitr

Manažer případu vybere arbitra podle mechanismu řízeného Důstojníkem řešení sporů (DRO) a čas od času schvalovaným. Tento mechanismus má udržovat seznam arbitrů dostupných pro řešení sporů. Každý vybraný arbitr má právo spor odmítnout a měl by to udělat v případě konfliktu zájmů. Důvod odmítnutí má být uveden. Nepřijme-li žádný arbitr spor, bude spor uzavřen stavem „odmítnut“.

Arbitři jsou zkušení zaručovatelé. Mají být nezávislí a nestranní, a to i když se jednou stranou stane samotná společnost CAcert, Inc.

## 2. Arbitráž

### 2.1. Autorita

Výbor CAcert Inc. a Členové komunity svěřují arbitrům plné oprávnění vyslechnout spory a vydávat nařízení, která se týkají CAcert Inc. a Členů.

### 2.2. Předběžná opatření

Arbitr provede některá předběžná opatření:

* Arbitr projde dostupnou dokumentaci případu a potvrdí pravidla řešení sporu. Začíná působit pravomoc , viz níže.
* Arbitr potvrdí zákon, kterým se řídí (Nový Jižní Wales, Austrálie). Arbitr může zvolit místní zákony a místní procedury, pokud s tím *žadatel* i *odpovědný* souhlasí, podléhají takové soudní pravomoci a je-li to považováno za vhodnější. Avšak tato volba je přísně omezena pouze na tyto strany, kdežto zvláště CAcert Inc. a ostatní strany setrvávají v působnosti řídicího zákona (Nového Jižního Walesu).
* Arbitr seznámí žadatele a odpovědného s pohledem na odstoupení nebo připojení se dalších stran. Lze například připojit členy týmu podpory, jestliže je nutná nouzová akce.
* Strany, které nejsou Členy a nejsou vázány Dohodou komunity CAcert (CCA), dostanou příležitost vstoupit do CAcert a být vázány CCA a těmito pravidly arbitráže. Pokud tyto Nezapojené osoby (Non-Related Persons, NRP) zůstanou vně CAcert, pak jejich práva a prostředky podle zásad CAcert fóra jsou přísně omezeny na ty specifikované Licencí pro distribuci kořenových certifikátů (Root Distribution License, RDL). Nezapojené osoby mohou pokračovat v arbitráži a jsou předmětem předběžných nařízení arbitra.
* Účastnící se Členové nemohou opustit komunitu, dokud není případ ukončen.
* Arbitr potvrdí, že všechny strany přijímají fórum řešení sporů. To je zvláště důležité tam, kde Člen může být občanem země, která nemá Zákon o arbitráži (smírčím řízení), nebo kde jsou důvody věřit, že by strana mohla jít k externímu soudu.
* Arbitr potvrdí, že strany zastupují samy sebe. Strany mají právo dát se zastoupit právním zástupcem, což jim není doporučeno s odkazem na dobrovolnou povahu organizace a rozsah sporu. Pokud k tomu přesto přikročí, musí o tom a o všech dalších změnách vydat prohlášení.
* Arbitr může povolat zkušené zaručovatele, aby strany zastupovali a pomáhali jim, zvláště jde-li o nezapojené osoby. Manažer případu nesmí takovou asistenci poskytovat.
* Arbitr je povinen udržovat rovnováhu právní korektnosti.
* Arbitr může vydat předběžná nařízení, včetně příkazů k ochraně a příkazů odkazujících na nouzová opatření již provedená.
* Arbitr si může vyžádat písemné spisy účastníků řízení, protinároky a/nebo obranná prohlášení.

### 2.3. Soudní pravomoc (jurisdikce)

Jurisdikce – právo nebo moc vyslechnout a rozhodnout spory – je zpočátku určena odstavci Dohody komunity CAcert (CCA). Dohoda musí stanovit:

* že všechny strany souhlasí, že jsou vázány arbitráží na fóru Cacertu pro řešení sporů;
* pro všechny spory týkající se aktivit mimo Cacert, vydaných certifikátů, rolí a akcí, atd.;
* jak je definováno těmito pravidly, včetně výběru jediného arbitra;
* podle zákona Nového Jižního Walesu, Austrálie; a
* strany musí udržovat své e-mailové účty v dobrém provozuschopném stavu.

Externí soudní dvůr může mít („uplatňovat“) jurisdikci pro rozhodnutí ve věcech jako je obchodní známka, soukromí, smlouva a podvod, a může to dělat s právními opravnými prostředky. Následuje výčet oblastí, kde se může jurisdikce uplatňovat jen opatrně:

* kde jsou nezapojené osoby (nečlenové Cacert nevázaní dohodou) stranami sporu, například spory o intelektuální vlastnictví se mohou týkat nezapojených osob a jejich obchodních známek;
* trestné činy nebo činy se vztahem k trestnímu právu, například podvody;
* smlouvy mezi Členy, které byly formovány bez klausule o vyhledání arbitráže ve fóru;
* oblasti, kde se právo netýká zákona o smírčím řízení (arbitráže), jako je ochrana soukromí;
* právní procedury (soudní obsílky apod.) dodávané externím soudem bez „kompetentní jurisdikce“.

Arbitr musí vzít v úvahu jurisdikci a nařídit v případech jednotlivě, kde je jurisdikce uplatňována, jak částečně tak celkově, jinak slyšení případu odmítne. V případě uplatnění jurisdikce, kdy se nezapojená osoba později rozhodne usilovat o právo na jiném fóru, by měl arbitr dosáhnout souhlasu nezapojené osoby doložit nařízení jako součást nového případu.

### 2.4. Základy v zákonech

Většina zemí má arbitrážní zákon (rozhodčí právo), které zdůrazňuje arbitráž jako silné fórum řešení sporů. Zákon obecně odkazuje na arbitráž, pokud s ní obě strany souhlasí. Tedy jako Členové souhlasíte s řešením všech sporů před fórem Cacertu.někdy se to nazývá *soukromé právo* nebo *alternativní řešení sporů*.

Soudy budou obecně odkazovat každý případ zpět k arbitráži jako věc veřejných zásad. Členové by měli chápat, že mají přísně omezená práva žádat soudy o dosažení nového slyšení případu nebo změnu nařízení.

### 2.5. Externí soudy

Když externí soud vyhlásí a uplatní svou jurisdikci a vydá soudní příkaz, obsílku nebo jinou službu pro CAcert, pak manažer případu uloží příkaz jako spor, kde *žadatelem* je externí soud. Manažer případu a další osoby ze štábu podpory nedostanou žádné oprávnění jednat na základě jakéhokoli soudního příkazu a obvykle musí čekat na příkaz arbitra (což může být také jen opakování příkazu externího soudu).

Arbitr zakládá dobrou víru soudu a pravidel. Arbitr může nařídit odmítnout příkaz kvůli jurisdikci nebo z jiných důvodů. Formou příkladu: jsou-li všechny strany Členové, pak má jurisdikci spíše fórum. Jestliže arbitr nařídí odmítnutí, měl by to udělat pouze po konsultaci s právním zástupcem CAcert Inc. Arbitrova jurisdikce obvykle spočívá v práci s příkazy, ne s tím, co vyhlásil externí soud.

### 2.6. Proces

Arbitr jedná podle procedury:

1. Shromáždí fakta. Arbitr soustředí důkazy od stran. Arbitr může nařídit CAcert Inc. nebo Členům pod jurisdikcí poskytnout podporu nebo informace. Arbitr může použít k soudnímu řízení e-mail, telefon nebo osobní schůzku.
2. Aplikuje (uplatní) nařízení k řešení sporu, zásad CAcert a platného zákona. Arbitr může žádat, abystrany předložily svá stanoviska. Arbitr pracuje i pro poslání Cacertu, prospěch Členů a celé komunity. Arbitr může vyhledat jakoukoli asistenci.
3. Vytvoří uvážené nařízení.

## 3. Nařízení

### 3.1. Obsah

Arbitr zaznamená:

1. Identifikaci stran.
2. Fakta
3. Logiku pravidel a zákonů.
4. Směrnice a akce, které provede každá strana (nařízení).
5. Datum a místo, kde se nařízení uskuteční.

### 3.2. Proces

Jakmile je nařízení doručeno, je případ uzavřen. Manažer případu odpovídá za zápis nařízení, jejich uveřejnění a zprávy Členům.

Soudní řízení je obvykle soukromé (neveřejné). Nařízení je zpravidla uveřejněno, s ohledem na ochranu soukromí. Nařízení je zapsáno anglicky.

Ve výjimečných případech může arbitr oznámit nařízení jako soukromé *zapečetěné*. Takové oznámení musí být jako celek revidováno Výborem a ten je musí potvrdit nebo zamítnout. Jestliže Výbor nařízení potvrdí, musí být existence jakéhokoli zapečetěného nařízení zveřejněna Členům v určeném termínu (několika dní).

### 3.3. Závaznost a konečnost

Nařízení je zpravidla konečné a závazné pro CAcert Inc. a všechny Členy. Obvykle všichni Členové souhlasí, že jsou vázáni těmito zásadami řešení sporů. Členové musí oznámit v Předběžných opatřeních jakékoli nedodržení dohody nebo závazku.

Je-li stranou sporu osoba, která není Členem, pak pro ni není nařízení závazné ani konečné, ale nařízení musí být reprodukováno v dokumentaci jakéhokoli sporu probíhajícího na jiném fóru (například na místním soudu, kam zmíněná osoba přísluší).

### 3.5. Odpovědnost

Veškerá odpovědnost arbitra za jakýkoli úkon spojený s rozhodováním sporu je všemi stranami vyloučena za předpokladu, že takový úkon nepředstavuje úmyslné porušení povinnosti. Veškerá odpovědnost arbitrů, CAcert Inc., jeho důstojníků (pověřených vedoucích resortů) a jeho zaměstnanců (včetně manažera případu) za jiný úkon nebo opominutí vztahující se k arbitrážnímu řízení je vyloučena za předpokladu, že takové úkony nepředstavují úmyslné nebo hrubou nedbalostí způsobené porušení povinnosti.

Výše uvedená ustanovení mohou být překonána pouze odvolacím procesem (tj. novým sporem, který způsobí postoupení Výboru).

### 3.6. Opravné prostředky

Arbitr obvykle vydá poučení o opravných prostředcích, tj. těch, které jsou v rámci obecné domény komunity, ale má k dispozici i některé externí opravné prostředky. Může nařídit a instruovat kteroukoli stranu v těchto záležitostech:

* „služby komunity“ - typicky:
  + účast a zaručení osob na veletrzích nebo setkáních open-source
  + sepisování dokumentace
  + služba v roli: podpory, arbitráže sporu
  + nebo jiné služby podle rozhodnutí
* pokuta ztrátou bodů zaručení – může vést ke ztrátě stavu zaručovatele nebo zaručené osoby
* rekvalifikace své role
* odvolání jakéhokoli certifikátu
* peněžitá pokuta do výše stropu odpovědnosti, uložená každé straně, jak je popsáno v Dohodě komunity CAcert
* Vyloučení z komunity
* Ohlášení příslušným autoritám
* Změny zásad a procedur

Arbitr není omezen na obecnou doménu CAcert a může nařídit novelizaci opatření, pokud to pokládá za vhodné. Novelizovaná opatření vně domény mohou být rutinně potvrzena Výborem cestou odvolacího procesu, aby se vytvořil precedent.

## 4. Dodatek

### 4.1. Výhody tohoto fóra

Výhodnost tohoto procesu pro Členy:

* CAcert a Členové působí přes mnoho jurisdikcí. Arbitráž nám umožňuje vybrat jedinou sadu pravidel přes všechny jurisdikce.
* Arbitráž umožňuje Cacertu správně oddělit akce rutinní podpory od obtížných akcí sporů. Tým podpory není oprávněn jednat, avšak správně vybraný arbitr má veškerou autoritu a právo jednat. Je tedy udržována dobrá správa.
* Toto fórum umožňuje členům Cacertu postarat se o sebe uvnitř komunity, aniž jeden druhého vystaví potenciálně nešťastným rozhodnutím cizích soudů jiných států.
* Dobrovolné řešení sporů „doma“ snižuje náklady.
* I záležitosti prosté podpory (jako změna hesla) mohou být vylepšeny tím, že se považují za spor. Lze vytvořit přehledný řetězec žádostí, analýz, nařízení a akcí.
* Zaručovatelé Cacertu mohou vybudovat pochopení a pravidla vytřídění svých problémů daleko lépe, než soudy nebo jiné externí agentury.

### 4.2. Nevýhody tohoto fóra

Jsou zde i jisté nevýhody:

* Mohou být pošlapána práva Členů. V takovém případě se komunita bude snažit otevřít případ znovu a ohlásit to výboru.
* Členové se mohou cítit zaplaveni formalitami procesu. Ten je udržován formální, aby vytvořil dobrou a správnou autoritu schopnou jednat; jinak by podpora a další vlivní lidé mohli jednat bezmyšlenkovitě a se škodlivými následky.
* Příslušný stát (země) nemusí mít pro arbitráž (rozhodčí právo) žádný zákon. V tom případě by měly strany přijmout ducha fóra. Pokud ho odmítnou, měly by také opustit komunitu.

### 4.3. Proces, jeho průběh

Arbitr vede arbitráž jako jiná normální soudní řízení – do rozumné míry. To znamená, že proces a jeho styl se řídí právní tradicí.

Avšak arbitr pravděpodobně nebude školený právník. Proto musí používat zdravý rozum. Arbitr má svobodu nařídit jakýkoli určitý krok, přelíčení, podání. Jeho nařízení je v rámci arbitráže konečné.

Je také třeba si uvědomit, že z pravidel bylo úmyslně vypuštěno mnoho prvků obvyklých soudních řízení.