

IV.

ZELENÁ KNIHA

o elektronickém obchodu

Praha 2002

Obsah

ZELENÁ KNIHA O ELEKTONICKÉM OBCHODU

1. Úvod	3
2. Legislativa	4
3. Elektronická komunikace s veřejnou správou	6
4. Telekomunikační a logistická infrastruktura	8
5. Bezpečnost a ochrana spotřebitele	11
6. Podnikatelské prostředí	15
7. Vzdělávání a rozvoj lidských zdrojů	18
8. Příklady modelových přístupů EU	23
9. Vládní opatření	27
10. Přílohy	29
<u>I. Terminologie Zelené knihy</u>	29
<u>II. Návrh analýzy právních předpisů vyplývající z usnesení vlády č. 56/2000</u>	30
<u>III. Studie o elektronickém obchodování v malých a středních podnicích</u>	41

1. Úvod

Základem znalostní ekonomiky jsou především efektivní procesy elektronického obchodování, které podstatným způsobem zefektivňují zavedené teoretické postupy. Je důležité, aby tuto výzvu přijala i tradiční odvětví národní ekonomiky a ne pouze odvětví, založená na nových technologiích. Podniky ve všech sektorech musí využívat tyto zdroje konkurenčních výhod a rychle a flexibilně reagovat na současné a budoucí změny.

Na globálním trhu potřebuje Česká republika především znalosti, zkušenosti a kreativitu, jako hlavní zdroje konkurenceschopnosti. To jsou nejdůležitější výhody ve znalostní ekonomice, díky kterým lze vytvářet produkty a služby vysoké kvality, přidané hodnoty a zlepšovat podnikové procesy. Jsou stejně důležité v tradičních průmyslových odvětvích, v sektoru služeb, ale i u nových technologických podnikatelských i nepodnikatelských subjektů. České podniky by měly využívat svých unikátních schopností, které jejich konkurenti jen velmi těžko mohou napodobit. I vláda se však musí vzdělávat a reformovat jako soukromý sektor a musí vytvořit nové mechanismy sdílení nápadů a osvědčených praktik. Česká republika potřebuje nejen více skutečných podnikatelů v soukromém sektoru, ale i novou generaci inovací ve veřejném sektoru.

Programové aktivity Zelené knihy o elektronickém obchodu se netýkají pouze České republiky. Naše ekonomická a politická stabilita spočívá v Evropě, našem budoucím domovském trhu. Potřebujeme spolupracovat s evropskými partnery a vytvořit rovnocenné podmínky po celé Evropě, kde si budou moci společnosti volně konkurovat, vyvíjet a využívat nové technologie a nabízet stálá pracovní místa.

Cílem České republiky musí být, aby se český soukromý sektor vyrovnal se svými konkurenty nejen ve smyslu produktivity, ale i se schopností vyrábět inovované produkty a vytvářet služby s přidanou hodnotou. Cílem vlády je napomoci dalšímu rozvoji v rámci svých kompetencí a zdrojů, které má k dispozici. Návrhy, obsažené v Zelené knize o elektronickém obchodu, doplňují Návrh opatření z Usnesení vlády č. 56 z 12. 1. 2000 a ve vzájemné synergii spolu vytvářejí koordinovaný a ucelený programový přístup ke kompletní problematice. Česká republika musí být zemí schopnou konkurence a základnou pro efektivní soukromý sektor.

Zelená kniha o elektronickém obchodu popisuje jakými prostředky lze těmto závazkům skutečně dostát a klade důraz na užší spolupráci orgánů veřejné správy se soukromým sektorem, přičemž bude respektovat jeho názor a reagovat na potřeby a požadavky podnikatelských subjektů. Vláda vyzývá soukromý sektor, aby se na tomto procesu aktivně podílel formou vlastních akceptovaných doporučení. Společně můžeme vytvořit lepší podmínky pro budoucnost celé České republiky se stabilním makroekonomickým prostředím a nastolit pravidelné a udržitelné tempo růstu.

2. Legislativa

Jedním ze základních nástrojů a zároveň nezbytných podmínek fungování elektronického obchodu v ČR je právní prostředí, a to právní prostředí obchodních vztahů vůbec. Snaha směřovat vytvoření legislativního rámce pouze pro úpravu elektronického obchodu by tento nástroj mohla nechtě oddělit od celé velké skupiny obchodních norem, které mu musí být vlastní, jako obchodu v jeho „klasické podobě“.

Cílem by mělo být začlenění elektronického obchodu mezi prostředky a nástroje obchodování, dnes běžně užívané, a poskytnout mu tím stejné postavení.

Tohoto cíle lze dosáhnout:

- 1) prostřednictvím analýzy současného právního stavu, včetně praxe při uplatňování právních norem
- 2) přípravou změn tam, kde analýza ukazuje, že dosavadní právní předpisy použití tohoto nástroje ztěžují nebo znemožňují
- 3) vyvíjením jistého tlaku v případech, kdy sice právní normy používání elektronického obchodu umožňují, tato možnost je však praxí veřejné správy opomíjena. Tlak by měl spočívat ve vzdělávání, osvětlování principů a mediální podpoře elektronického obchodu.

Aby elektronický obchod mohl být používán a dále rozvíjen, je třeba naplnit zejména tyto požadavky:

- zakotvení právní relevance úkonů učiněných v elektronické formě, zejména smluvních (validita, legislativa úkonu)
- v návaznosti na výše uvedené zakotvit možnost právně relevantní komunikace prostřednictvím elektronické pošty (dálkových přenosových prostředků) a nakládání (posílání, doručování) s elektronickými dokumenty
- stanovení možnosti vyhotovit nejen soukromoprávní úkony, ale i úkony veřejnoprávní (správní akty) v elektronické podobě
- zakotvit princip e-publikace důležitých směrnic a jiných dokumentů ústředních orgánů (Standardy, Věstníky ústředních orgánů státní správy)
- stanovit minimální záruky nakládání s elektronickými dokumenty pro zajištění jejich bezpečnosti a bezpečnosti jejich přenosu, případně jejich archivaci
- zakotvení záruk elektronického obchodu ve vztahu k odběrateli (B2C) v případě tzv. distančního prodeje.

Elektronický obchod musí umožňovat legislativní prostředí na stejné úrovni a s obdobnými regulacemi, jako je tomu v případě obchodu vůbec. Domnívat se, že by měl být tímto způsobem oproti klasickým formám obchodu zvýhodněn, by rovněž nebylo adekvátní. Výhody elektronického obchodu nezakotví žádná právní norma, a ani by neměla, protože by se jednalo o diskriminaci v obchodních otázkách. Výhody plynou z něj samotného jako z nástroje rychlejšího, flexibilnějšího a méně finančně náročného. Prostředí mu musí odstranit překážky, které stojí v cestě jeho používání a zároveň ho v rámci právní jistoty účastníků v nezbytné míře reglementovat.

Elektronický obchod je prostředkem, nástrojem obchodu, nikoliv nástrojem povinným. Povinnost jej užívat ve vztahu k orgánům veřejné správy, kde lze takovou povinnost stanovit, lze zakotvit jen obtížně. Bylo by vhodnější:

- zakotvit povinnost elektronické komunikace tam, kde fyzická osoba (druhá strana) přání komunikovat elektronicky vyslovila
- přizpůsobit především podzákonné právní normy, které upravují komunikaci a nakládání s dokumenty uvnitř veřejné správy, aby bylo pro jejího zaměstnance méně náročné tento způsob využívat
- vyčkat, má-li elektronický obchod opravdu výše uvedené výhody a bude-li mít možnost, používání elektronické komunikace se s podporou všech nástrojů, uvedených v tomto dokumentu, prosadí samo.

3. Elektronická komunikace s veřejnou správou

Popis problematiky

Vláda si uvědomuje, že má omezený rejstřík nástrojů, jak pomoci pozitivnímu vývoji v oblasti elektronického obchodu. Jedním z nejdůležitějších nástrojů je poskytnutí příkladu – zavedením principů elektronického obchodování do těch agend veřejné správy, kde tyto principy mohou být efektivně využity. Obecně jde o všechny agendy, v nichž stát a jeho instituce při plnění svých zákonem předepsaných rolí komunikuje s obyvatelem (ať už jako se soukromou osobou nebo jako se zástupcem organizace) nutností dostavit se osobně (často i vícekrát) na kontaktní místo o něco žádat nebo něco ohlašovat, a získat v dané věci nějaký výsledek (rozhodnutí). Ve velké části agend je možné a výhodné nahradit všechny (nebo většinu osobních návštěv) výměnami autentizovaných informací v elektronické formě mezi fyzickou osobou a institucí. Stát se přednostně zaměří na agendy, u nichž dochází k největší administrativní zátěži, tj. na často opakované správní úkony.

Příklady takových agend jsou:

- **fiskální:** registrace podniků a zboží pro účely vybírání cel a daní, licence a kvóty pro zahraniční obchod, finanční záruky, platební styk mezi fyzickou osobou a státem
- **evidenční a statistické:** občanské a řidičské průkazy, cestovní pasy, registrace motorových vozidel a vydávání SPZ, zbrojní průkazy, evidence nemovitostí, vydávání výpisů a osvědčení
- **sociální:** sociální a penzijní pojištění, dávky, podpory, důchody, vyrovnávací příspěvky, platební styk mezi státem a fyzickou osobou
- **zdravotní:** zdravotní pojištění, registrace pacientů
- **průmyslová a zemědělská politika** (podpůrné a dotační programy, antimonopolní opatření)
- **podávání přesných a úplných informací** o správních agendách fyzickým osobám (náležitosti, lhůty, provozní hodiny úřadů a kontaktních míst)

Za oblast, kde může dojít k největšímu a nejrychlejšímu pozitivnímu účinku jak na straně obyvatel a komerční sféry, tak na straně státu, pokládá vláda fiskální oblast (výběr daní a cel) a evidenční oblast.

Stav v ČR

Ve fiskální oblasti probíhají pilotní projekty: platba daně z motorových vozidel (MF) a ECR – elektronické celní řízení (MF-GŘC). V daňové oblasti jsou dosud legislativní bariéry většího využití elektronického obchodování. Celní legislativa umožňuje princip elektronického obchodování. Všechny ústřední orgány dnes disponují WEB-servery, na nichž poskytují obecné informace. Chybí však jednotný přístup, koncepce prezentace informací, konsolidace rozsahu poskytovaných informací a důsledné udržování informací v aktuálním stavu.

Cílový stav

- Postupně zavést možnost registrace a plateb všech typů daní a cel prostředky elektronického obchodování. Vytvořit vnější legislativní rámec bez bariér pro elektronické obchodování a vnitřní organizační a procedurální rámec, který umožní provozovat tyto agendy se srovnatelnou (stejnou) mírou bezpečnosti, jako u klasického "papírového" systému.

- Postupně zavést možnost elektronického styku obyvatel s evidenčními agendami; lze si snadno představit např. kompletní přihlášení motorového vozidla "na dálku" s osobním nebo poštovním dodáním SPZ.
- Cílovým stavem ve využívání principů elektronického obchodování je vytvoření dostatečně stabilního, nicméně maximálně flexibilního systému pro výše uvedené okruhy. Lze očekávat, že v budoucnu bude nutno tyto systémy přerpracovávat a měnit priority.

Předpoklady úspěšného vývoje

- **Legislativa** (nesmí blokovat principy elektronického obchodování)
- **Infrastruktura** (musí umožnit kvalitní a levný přístup nejširšímu okruhu zájemců k síťovým službám)
- **Inovace informačních technologií** (informační systémy příslušných institucí musí být připraveny k bezpečné činnosti v síťovém prostředí, musí podporovat scénáře výměn dat, musí zpracovávat toky dat automaticky, nejraději v cyklu 24/365 a tyto IT je nutno průběžně aktualizovat a přizpůsobovat rychle se měnící praxi)
- **Autentizace** (je nutno zavést systém autentizace dokladů/zpráv, aby partneři výměn dat mohli důvěřovat jejich obsahu a identitě odesilatele nejméně se stejnou bezpečností, jako v případě klasického "papírového" a osobního řízení)
- **Schopnost aplikovat** (je třeba pokračovat v rozvoji lidských zdrojů veřejné správy s cílem zvyšování "počítačové/internetové gramotnosti" a podporovat užívání datových zpráv i ve vnitro a meziresortním styku, aby se komunikace "přes počítač" stala standardem).
- **Bezpečnost** (je nutno od samého začátku vytvářet obranné mechanismy proti zneužití, popř. cílenému napadení systémů, využívajících elektronické obchodování, aby byly vyloučeny či alespoň minimalizovány negativní dopady, zejména na fyzické osoby)

Výhody

Na straně fyzické osoby/podniku podstatně menší administrativní zátěž, relativní spokojenost s výkonem veřejné správy, větší ochota plnit závazky vůči státu. Na straně státu úspory v nákladech na provoz agend (projeví se však až po odbourání větší části "klasických" agend), zkvalitnění výkonu služby, přesnější a dříve dostupná data pro statistiku, modelování, rozhodování na úrovni regionu a státu. Při pečlivém nastavení systémů šance omezení rizika korupce.

Rizika

Technologie elektronického obchodování je prostředkem, nikoliv cílem. Je třeba pečlivě definovat postupné cíle, aby bylo vždy dosaženo maximálního efektu s minimálním vynaložením přídavných zdrojů. Pokud se vzbudí nereálná očekávání, ať už v rychlosti zavedení nebo v účincích změn, dojde ke ztrátě důvěry veřejnosti v přínos programu e-government a očekávaný efekt se nedostaví. Zejména na první úrovni před zavedením vylepšených sofistikovaných rámcových systémů a získání dostatečných zkušeností na straně všech účastníků zvýší riziko zneužití případných nedostatků. Je nutné věnovat zvýšenou pozornost zabránění vzniku diskriminačních situací vůči té části veřejnosti, která není schopná (nebo prostě nechce) využívat elektronické prostředky a dává přednost tradičním postupům. Proto bude potřebné věnovat pozornost vzájemnému působení a sladění obou postupů (elektronické obchodování a tradiční papírové), které budou po určitou dobu koexistovat.

4. Telekomunikační a logistická infrastruktura

Popis problematiky

Kvalitní infrastruktura, cena a šíře služeb jsou společně s legislativou a podnikatelským prostředím klíčovými faktory rozvoje elektronického obchodování. Infrastrukturu a její služby lze rozdělit do dvou základních kategorií:

- 1) Telekomunikační
- 2) Logistická

Obě musí splňovat základní požadavky:

- dostupnost ve všech lokalitách teritoria
- cenovou strukturu, která zajistí udržení či snížení nákladů na obchodní transakci
- spolehlivost, dostupnost (přístup k infrastruktuře a poskytovaným službám v kterémkoliv čase bez přerušení) a bezpečnost
- otevřenost pro zavádění nových služeb

Omezená teritoriální a cenová dostupnost služeb může významným způsobem negativně ovlivnit současný rozvoj elektronického obchodování.

Dynamický rozvoj telekomunikací je jednou ze základních podmínek pro trvalý celospolečenský a ekonomický růst ČR. Cílem telekomunikační politiky ČR je uspokojování potřeb české ekonomiky, požadavků fyzických a právnických osob a zájmů státu na zajištění kvalitních, spolehlivých a široce dostupných telekomunikačních služeb v rozsahu, odpovídajícím vyspělým státům Evropské unie, včetně zapojení České republiky do globální informační společnosti 21. století. Prostředkem pro zabezpečení uvedeného cíle je transparentní regulace, prováděná nezávislým národním regulačním orgánem v rámci, stanoveném zákonem o telekomunikacích ve prospěch podpory nově vstupujících operátorů na telekomunikační trh.

Telekomunikační regulace zahrnuje :

- plánování a přidělování omezených přírodních zdrojů (kmitočtů, čísel)
- udělování telekomunikačních licencí
- regulaci cen a stanovení propojovacích pravidel
- mechanismus financování univerzální služby
- harmonizaci regulačních mechanismů s EU

Stav v ČR

Liberalizace dopravních a telekomunikačních služeb zajišťuje v současnosti konkurenční prostředí, které podporuje postupný rozvoj kvality a teritoriální dostupnosti služeb. Významné bylo především přijetí nového zákona o telekomunikacích, který vstoupil v platnost k 1. 7. 2000, a který zahrnuje právní úpravu, platnou v současné době v EU. Důležitým krokem bylo zřízení Českého telekomunikačního úřadu (a to na základě zákona č. 151/2000 Sb. o telekomunikacích, účinného dne 1.7.2000).

Na druhé straně telekomunikační služby stále vykazují některé rysy monopolního prostředí z důvodů historického dominantního postavení hlavního národního telekomunikačního operátora a z důvodů vysokých investic a časové náročnosti budování komunikačních infrastruktur ostatních operátorů. Proto je stále hlavním problémem telekomunikační infrastruktury cena služeb a jejich dostupnost na celém území ČR.

V oblasti logistiky je situace téměř uspokojivá a je pouze otázkou, zda současná kvalita a cena dopravy nezpůsobí zpomalení globálního efektu elektronického obchodování, který umožňuje lokálním podnikům zasáhnout svými výrobky a službami podstatně větší teritorium, než je tomu v případě použití klasických obchodních modelů.

Cílový stav

Vzhledem ke značné závislosti elektronického obchodování na infrastrukturních službách je nezbytné dosažení maximálně konkurenčního prostředí v co nejkratším čase, aby cena, kvalita a dostupnost obchodních transakcí prováděných elektronickým způsobem motivovala jak dodavatele, tak odběratele preferovat tento způsob obchodování.

Je též nutné učinit další kroky k vytváření zdravého prostředí pro investování, inovaci, posílení konkurence a tím vytvoření a posílení role elektronického obchodování a usnadnění přístupu k informacím, včetně dosažení cenové hladiny, která zařadí ČR mezi země OECD (Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj) s výrazně nižšími cenami, v přepočtu podle parity kupní síly, ve vztahu k současné úrovni cen.

I návrhy Evropské komise, které jsou ve schvalovacím procesu orgánů EU, a které vstoupí v platnost počátkem roku 2002, obsahují podporu širokopásmového přístupu k internetu, rozvoj elektronického obchodu a jsou zaměřeny na vytvoření globální informační společnosti přístupné všem.

Předpoklady úspěšného vývoje

Kritickým faktorem pro dosažení konkurenčního prostředí telekomunikačních a logistických služeb je odbourání všech bariér, které brání volné soutěži, především z hlediska možnosti volby operátora (odstranění monopolu v oblasti tzv. místní smyčky či volba železničního dopravce) a minimalizace bariér při přechodu od jednoho operátora k druhému. Konkurenční prostředí je třeba zajistit jak z hlediska regionu celé ČR, tak také na místní úrovni.

Telekomunikační regulace musí být :

- technologicky neutrální
- asymetrická ve prospěch podpory nově vstupujících operátorů na telekomunikační trh
- postupně jednodušší a omezovaná v závislosti na rozvoji fungování tržních mechanismů

Výhody

Zkušenosti z jiných zemí potvrzují, že v rozmezí 12 až 36 měsíců po zavedení úplné liberalizace telekomunikačních a logistických služeb dochází k významnému rozvoji elektronického obchodování, které má přímý dopad na rychlost ekonomického růstu a na růst produktivity

ekonomiky. Při vhodném uplatnění regulačních principů v činnosti regulátora se v místních podmínkách očekává posílení konkurenčního prostředí na telekomunikačním trhu a tím i rozšíření nabídky kvalitních a cenově dostupných telekomunikačních služeb.

Rizika

Současná dominance některých telekomunikačních a logistických operátorů umožňuje při nedokončení plné liberalizace prostředí zachování dominantního postavení na trhu, které může při nedůslednosti vlády ČR a Parlamentu ČR vést ke snížení tlaku na kvalitu a cenu služeb, a které může významným způsobem omezit a zpomalit zavádění nových služeb, v budoucnu pro další rozvoj elektronického obchodování nezbytných.

5. Bezpečnost a ochrana spotřebitele

Popis problematiky

1. Bezpečnost elektronického obchodu

Způsob řešení otázek v oblasti bezpečnosti elektronického obchodu se dříve redukoval na řešení EDI, v rámci uzavřených uživatelských komunit a s uznávanými partnery v dlouhodobých obchodních vztazích. Tento přístup vyvolal pouze omezenou potřebu pro řešení komplexní bezpečnosti. S rozšířením prostoru v oblasti elektronického obchodu, otevřenými sítěmi a otevřenými uživatelskými skupinami, je třeba záležitosti bezpečnosti projednávat daleko intenzivněji. Při řešení otázek zabezpečování elektronické transakce jsou nejdůležitější čtyři prvky:

- obě komunikující strany se musí neomylně identifikovat (autentizace, authentication)
- změna při probíhající transakci není možná bez následného zjištění (integrita, integrity)
- nikdo jiný, než komunikující strany nemůže číst obsah zprávy (důvěrnost, confidentiality)
- důkaz, že transakce byla provedena, je řešen tak, že žádná ze stran nemůže transakci popřít (non-repudiation)

Rozhodnutí používat služeb bezpečnosti je obchodní rozhodnutí. Bezpečnost má své výdaje a musí být vyvážena s rizikem náhodných nebo zákeřných kompromitací zpráv. Úrovně opatření a bezpečnosti by měly být vztaženy k typu vyměňované zprávy a k zahrnutým hodnotám a rizikům. Například bezpečnostní požadavky pro zprávu typu Doporučení k odeslání zboží jsou zcela určité jiné, než bezpečnostní požadavky pro zprávu Instrukce k platbě.

Použití kryptografických metod ve výměnách otevřených elektronických informací musí být podpořeno infrastrukturou algoritmů s veřejným klíčem. Tím se dostává do popředí problematika infrastruktury poskytovatelů certifikačních služeb – důvěryhodných třetích subjektů (certifikačních autorit), které registrují koncové uživatele a jejich veřejné klíče a vydávají certifikáty. Projekty musí počítat s rozšířenou strukturou navzájem se podepisujících poskytovatelů certifikačních služeb nebo se základní certifikační autoritou (viz praxe SRN).

Zajištění důvěrnosti

Hlavní postup, jak docílit důvěrnosti v elektronickém obchodu, je šifrování. Měli bychom uvažovat i o jiných metodách dosažení důvěrnosti. Jedná se o organizační a systémová opatření, která eliminují přístupy k předávaným a zpracovávaným transakcím. I přes tyto další metody zůstane šifrování pravděpodobně základem pro většinu metod, které zajišťují důvěrnost služeb v otevřených sítích.

2. Ochrana spotřebitele při elektronickém obchodování

Základní koncepční přístup oblasti je dán čl. 92 Evropské dohody, který obsahuje závazek “spolupracovat k dosažení plného přizpůsobení České republiky systému ochrany spotřebitele v Evropských společenstvích”. Definován je ve sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 7/1995 Sb. Závěrečný akt Evropské dohody, zakládající přidružení mezi Českou republikou na straně jedné a Evropskými společenstvími a jejich členskými státy na straně druhé. Oblast elektronického

obchodu samozřejmě nelze z tohoto závazku vyjímat. Druhým mezinárodním koncepčním dokumentem, kterým se Česká republika v dané oblasti řídí, je “Směrnice pro ochranu spotřebitele při elektronickém obchodu”, schválená Radou OECD 9. prosince 1999.

Zakotvení českého přístupu do mezinárodního kontextu je nezbytné. V prostředí elektronického obchodu je ochrana spotřebitele možná pouze v širokém mezinárodním měřítku. Mezinárodně přijímaná koncepce ochrany spotřebitele při elektronickém obchodu spočívá v kombinaci legislativních úprav a dobrovolných samoregulačních aktivit podnikatelů a jejich organizací.

Zajištění privátnosti

Informační technologie počítají s tím, že data jsou v elektronickém prostředí obchodu sbírána, kompilována a dodávána účinněji a rychleji, než při klasických transakcích. Kromě toho technologie zjednodušuje porovnání a integrování dat z několika zdrojů. Spotřebitelé a podniky mohou využívat rychlejšího přístupu k informacím a pomáhá jim to např. k vytvoření zasvěcených rozhodnutí nebo k snížení marketingových výdajů. Hodně informací je získáno od samotných spotřebitelů:

- při uskutečnění komerčních transakcí
- při shánění informací o formě elektronického obchodu
- při oznámení nebo prohlášení, která jsou podána na úřadech

V určitém období jde soubor informací nad rámec a začíná být v rozporu s požadavky spotřebitele na zajištění privátnosti jeho údajů.

Privátnost ve vztahu s elektronickým obchodem je ovlivněna vývojem obchodních modelů a nových technologií. Jeden z hlavních aspektů je vývoj anonymních elektronických peněz. Toto pojetí stanoví výměnu zabezpečených elektronických objektů, kde každý představuje množství peněz, bez odhalování identity zúčastněné osoby vůči ostatním osobám v elektronickém měnovém a obchodním systému.

3. Duševní vlastnictví

Intelektuální majetek je chápán jako know-how, představené ve formě, která se může prodat nebo přemístit. Je to neurčitý majetek a práva k němu jsou všeobecně chráněna patentem, copyrightem, obchodní značkou nebo příslušným zákonem. Jako příklad mohou být uvedeny vynálezy, návrhy, autorské práce a symboly, zastupující společnosti nebo výrobky. Pro autory, kteří jsou představiteli jednotlivých organizací, se jedná o jeden z nejcennějších aspektů, který je třeba v oblasti elektronického obchodu chránit. Průmyslová práva jsou chráněna zvláštními zákony, např. Zákon č. 27/1990 Sb., o vynálezech a zlepšovacích návrzích, zákon č. 137/1995 Sb. o ochranných známkách, zákon č. 478/1992 Sb., o užitných vzorech atd.

Nové obchodní modely, které se vyvíjejí pro elektronický obchod, musí zahrnovat i intelektuální majetek. Tuto problematiku upravuje zejména zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

Elektronický formát značně sníží výrobní, vydavatelské a distribuční výdaje. Otázkou je, jak si mohou tvůrci udržet svá práva a obstarat si příjem z prodeje kontrolovaným (ovládnutým) způsobem.

Jedním ze způsobů může být vytvoření elektronické správy “copyrightů” ke sledování a zaznamenávání používání dokumentu, ke kontrolovanému přístupu k dokumentům, k hospodaření s copyrighty a k účtování uživatelů. U všech navržených technických metod pro kontrolu copyrightu se zdá, že mají vážné nedostatky, jelikož nechrání před úmyslným zneužitím.

Stav v ČR

Otázku bezpečnosti vláda brala v potaz již při schválení Státní informační politiky v roce 1999. Daná problematika bezpečnosti elektronického obchodu se objevila ve všech návazných dokumentech (nařízení vlády č. 604/1999, nařízení vlády č. 56/2000, akční plán realizace SIP). Konkretizace problematiky bezpečnosti se projevila i při schválení zákona o elektronickém podpisu a přípravě novel návazných procesních norem (zákon o daních, zákon o clech apod.). Problematika komplexní bezpečnosti elektronického obchodu je v rámci právního řádu zahrnuta zejména do zákona č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu. V návaznosti na problematiku zabezpečení elektronické výměny jsou připravovány novely procesních norem. Základní otázky, které se týkají bezpečnosti elektronického obchodu, byly zmíněny v dokumentu “Státní informační politika”, jedná se však pouze o nástin problematiky, která musí být při uskutečnění opatření, týkajících se elektronického obchodu, detailně rozpracována. Aspekty bezpečnosti (kromě zmíněného zákona o elektronickém podpisu) elektronického obchodu nebyly dále komplexně rozpracovávány.

V otázce ochrany spotřebitele je v legislativní oblasti základní právní úpravou občanský zákoník ve znění zákona č. 367/2000 Sb., kterým byla do českého právního řádu implementována směrnice Evropského parlamentu a Rady o ochraně spotřebitele při smlouvách uzavíraných na dálku. Druhou významnou právní normou je zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Situaci v otázce ochrany spotřebitele při elektronickém obchodu lze shrnout tvrzením, že Česká republika patří k těm státům, kterým se podařilo zareagovat na významné světové trendy v této bouřlivě se vyvíjející oblasti poměrně brzy.

Cílový stav

V rámci přijatých opatření a zásad bezpečnosti v oblasti elektronického obchodu je nutné jednoznačně vytvořit prostředí, které bude schopné pružně reagovat na mezinárodní aktivity na poli Evropské komise či OECD (kde zaujímají otázky bezpečnosti přední místo zájmu a jsou posuzovány výhradně z komplexního hlediska) a na výsledky v oblasti legislativních opatření v EU (“směrnice o vnitřním trhu” apod.). Cílem je dosáhnout flexibilního prostředí, kde bude efektivně zajištěna bezpečnost telekomunikační a logistické infrastruktury a kde bude řešena ochrana spotřebitele z komplexního hlediska, což bude pozitivně napomáhat rozvoji elektronického obchodu v České republice na všech úrovních – od koncových spotřebitelů, malých a středních podniků, přes velké podniky, až po státní sektor, kooperující se soukromými podniky a iniciativami.

Předpoklady úspěšného vývoje

Významným legislativním krokem pro ochranu spotřebitele při elektronickém obchodu bude přijetí zákona o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), který je v současné době připraven k projednání v Poslanecké sněmovně Parlamentu. Zákon přispěje k ochraně spotřebitele při vydávání a používání elektronických platebních prostředků. Jedním z principů je povinnost vydavatele elektronického

platebního prostředku při použití na dálku (např. prostřednictvím internetu) vrátit držiteli (spotřebiteli) částku, která mu v této souvislosti byla odčerpána, prohlásí-li držitel, že elektronický platební prostředek nepoužil. Návrh zákona dále obsahuje zmocnění pro Českou národní banku vydat vzorové obchodní podmínky, které budou obsahovat úpravu práv a povinností vydavatelů a držitelů při vydávání a používání elektronických platebních prostředků. Zároveň stanoví vydavatelům povinnost výslovně informovat ve svých obchodních podmínkách pro příslušnou oblast, nakolik se tyto podmínky s vzorovými podmínkami České národní banky shodují, či jak se odlišují. Zákon bude doplněn dvěma dalšími právními úpravami. Zákon, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku, zajistí návaznost zákona o platebním styku na zákon o mezinárodním právu soukromém o procesním, na občanský zákoník, obchodní zákoník, a na zákon o konkursu a vyrovnání. Z hlediska ochrany spotřebitele je důležitým krokem návrh zákona o Finanční arbitráži, předložený rovněž Poslanecké sněmovně, jehož účelem je zajistit mimosoudní urovnání sporů vzešlých z platebního styku včetně sporů vzniklých při vydávání a používání elektronických platebních prostředků.

Druhou významnou oblastí je samoregulace podnikatelských subjektů, přijímání kodexů chování, systémů správné praxe, komerčních i nekomerčních známek důvěryhodnosti, systémů řešení spotřebitelských sporů on-line, atp. V České republice mají podobné iniciativy tradici, zahájenou v polovině devadesátých let ustavením Českého národního sdružení přímého prodeje a Asociace direkt-marketingu a zásilkového prodeje, jejichž kodexy chování významně přispěly k uklidnění tehdejší nedobré situace v uvedených tržních sektorech. V současné době se vytvořila široká skupina podnikatelů se zájmem o samoregulaci a byl ustaven přípravný výbor podnikatelského sdružení. Současné iniciativy se nezabývají problematikou ochrany spotřebitele před nevyžádanými reklamními sděleními, která jsou rozepisována elektronickou poštou.

Výhody a rizika

Je nutné si uvědomit, že odpovídající bezpečnost elektronických transakcí a ochrana práv spotřebitelů (včetně ochrany přiměřených práv dodavatele) jsou nutnou podmínkou rozvoje elektronického obchodu. Bez zajištění těchto klíčových prvků by se elektronický obchod stal prostředím, které by pro uživatele nemělo dostatečné parametry důvěryhodnosti.

6. Podnikatelské prostředí

Popis problematiky

Podnikatelské prostředí je významným faktorem pro rozvoj elektronického obchodování.

Faktory, mající hlavní vliv na stav podnikatelského prostředí, jsou kromě legislativy a bezpečnosti a ochrany spotřebitele, o kterých je pojednáno v samostatných kapitolách, následující:

- obecné povědomí a znalost elektronického obchodování
- existence pravidel (tzv. Codes of Conduct) pro elektronické obchodování
- důvěra v používání elektronického obchodování
- organizační a technologická připravenost jednotlivých subjektů
- motivační faktory, upřednostňující používání elektronického oproti jiným formám obchodování

Jednotlivé subjekty se mohou nacházet v následujících úrovních:

- **Úroveň 0** – subjekt nevyužívá elektronické obchodování v žádné formě
- **Úroveň 1** – subjekt má přístup na internet a používá ke komunikaci elektronickou poštu (pasivní vyhledávání informací pro vlastní činnost a komunikace s existujícími zákazníky a dodavateli a uvnitř subjektu)
- **Úroveň 2** – subjekt má vytvořené statické web stránky s informacemi o svém podniku a svých produktech (prezentace činnosti subjektu širokému okruhu zákazníků)
- **Úroveň 3** – subjekt má na web stránkách systém, umožňující sestavení objednávky a její podání (zákazník využívá předdefinovaného systému dodavatele k vytvoření, definování a podání objednávky, avšak ostatní tradiční procesy obchodní transakce zůstávají nezměněny)
- **Úroveň 4** – subjekt disponuje kompletním řešením pro elektronické obchodování (veškeré tradiční vnitřní procesy obchodní transakce jsou převedeny do formy elektronického obchodování)
- **Úroveň 5** – subjekt propojil svůj systém elektronického obchodování se svými dodavateli a partnery (celý dodavatelsko odběratelský řetězec je propojen do jednoho virtuálního systému)

Stav v ČR

Elektronický obchod v ČR velmi pomalu nachází své místo v ekonomice. Jeho rozvoj zatím probíhá především u velkých obchodních organizací, organizací nabízejících služby, některých technologických organizací a finančních institucí, které mají jak prostředky, tak znalosti a motivaci pro jeho zavádění. Dále se začal minoritně prosazovat v některých okrajových službách, při prodeji knih, vstupenek, drobné spotřební elektroniky, atd.

Podíl elektronického obchodu na celkovém HDP je stále mizivý, především pro malé rozšíření používání internetu u středních a malých podniků a nepřipravenosti obchodního řetězce na tento způsob obchodní a podnikatelské činnosti. U spotřebitelů navíc přistupuje jako negativní faktor značná nedůvěra a neznalost elektronického obchodování a malá dostupnost technických prostředků, nutných pro obchodní transakce elektronickou formou. Navíc je třeba se zabývat daňovými souvislostmi elektronického obchodování, zvláště se zřetelem na DPH (srov. návrh směrnice, kterou se mění směrnice 388/77/EHS pokud jde o ustanovení o DPH aplikovatelná na některé služby

dodávané elektronickými prostředky).

Negativní roli hraje i malá motivace ze strany orgánů veřejné správy, která by nový způsob obchodních aktivit privátních subjektů podpořila a usnadnila.

Cílový stav

Elektronický obchod a “elektronické” fungování organizací má pozitivní vliv na tempo růstu a produktivitu ekonomiky pouze při jeho masovém měřítku, kdy jsou zapojeny jak velké komerční subjekty, tak jejich subdodavatelé, partneři, střední a malé podniky, odběratelé, spotřebitelé, ale i orgány veřejné správy.

Podnikatelské prostředí musí nabídnout všem subjektům, zapojeným do dodavatelsko-odběratelského řetězce, definované, bezpečné, levné, důvěryhodné a transparentní prostředí, které zajistí zvýšení efektivity, zvýšení kvality a snížení nákladů jejich aktivit, a bude je motivovat k dalšímu rozvoji a využívání.

Předpoklady úspěšného vývoje

Je důležité, aby zlepšení obecného povědomí o principech a výhodách elektronického obchodování, zavedení zákonů, pravidel a předpisů pro jeho uskutečnění, důvěra a technologicko-organizační připravenost k jeho využívání, zajistily pozitivní lavinový efekt, který bude motivovat všechny články dodavatelsko-odběratelských řetězců využívat elektronické obchodování jako nástroje dalšího rozvoje a zefektivňování svých aktivit.

Pro dosažení tohoto stavu je třeba klást důraz hlavně na:

- vzdělávání všech subjektů o principech a výhodách elektronického obchodování
- definování základních zákonů a pravidel (včetně Codes of Conduct), která zajistí nejen ochranu všech subjektů, účastníků se procesů, ale i standardizaci rozhraní mezi nimi, aby byly schopny bez velkých překážek na sebe a své vlastní “proprietární systémy” navazovat
- zvýšení důvěry středních a menších podniků, ale hlavně spotřebitelů k novému způsobu obchodování, včetně vyjasnění otázek kvalifikované registrace podnikatelských subjektů.
- vytvoření organizačních a technologických předpokladů pro zavádění elektronického obchodování jak na straně infrastruktury, tak na straně jednotlivých subjektů, účastníků se procesu, včetně rozhraní systémů veřejné správy a dostupnosti elektronického obchodování pro konečné spotřebitele.
- vytvoření všech druhů motivačních programů, které přispějí k urychlení zavádění tohoto způsobu obchodování jak na straně komerčních organizací, tak ve styku s orgány veřejné správy i na straně konečných spotřebitelů.
- důsledné dodržování informačního standardu vydaného ÚVIS, Věstník 7/2001.

Výhody

Dobře definované a transparentní podnikatelské prostředí, doplněné motivačními programy ze strany státu a místní samosprávy, je dokonalým katalyzátorem pro rychlý rozvoj elektronického obchodu. Při dosažení určité hranice penetrace na území ČR dojde k multiplikačnímu efektu, který bez další nutné podpory zajistí exponenciální rozšíření elektronického obchodování s následným kladným dopadem na další růst ekonomiky a její produktivity.

Rizika

Nedefinovanost podnikatelského prostředí a nezajištění kvalitní legislativy mohou způsobit opoždění procesu zavádění elektronického obchodování, které může především po vstupu ČR do EU značným způsobem diskriminovat naše střední a malé podniky při zapojení do otevřené ekonomiky EU z pohledu jejich nízké produktivity, rozšířením konkurence z jiných zemí EU a neschopnosti zapojení se do odběratelsko-dodavatelských řetězců velkých korporací.

Významným rizikem špatně definovaného podnikatelského prostředí může být i značný rozsah škod, který může díky masové povaze elektronického obchodu zasáhnout daleko větší počet subjektů, než se tomu může stát v klasických modelech obchodních činností.

7. Vzdelávání a rozvoj lidských zdrojů

Popis problematiky

Vzdělávání je především určeno obsahem a cíli, adresními skupinami, formami, prostředky a úrovní přípravy subjektů, poskytujících vzdělávání (vzdělavatelů), systémem vzdělávání, postavením vzdělávání ve společnosti a v souvislosti s elektronickým obchodováním i vazbami na další procesy e-business ve smyslu elektronického podnikání a mezinárodními vazbami.

Pro elektronické obchodování a podnikání tvoří specifické komponenty obsahu vzdělávání praktické dovednosti v ovládnutí informačních a komunikačních technologií, nezbytných pro aktivní účast jedince v elektronickém obchodování, dále dostatek informací o elektronickém obchodování a to v národním prostředí i v návaznosti národního na mezinárodní elektronické obchodování (technické prostředky, právní, bezpečnostní a ekonomické stránky, možnosti uplatnění, informační zdroje, ale např. i cizí jazyky).

Rozlišené adresní skupiny jsou podnikatelé, zaměstnanci, pracovníci veřejné správy, subjekty poskytující vzdělávání, osoby připravující se na výkon povolání, nezaměstnaní, ženy v domácnosti, zdravotně postižení, provozovatelé vzdělávacích institucí a zařízení, zákazníci, vývojoví a realizační pracovníci jednotlivých vrstev, resp. procesů elektronického obchodování.

Uvažované formy vzdělávání jsou tradiční postupy výuky a školení a postupy vzdělávání zahrnující větší či menší měrou informační a komunikační technologie. Ve škále možných prostředků zaujímají v daném kontextu významné postavení elektronické, počítačové, síťové a telekomunikační prostředky a jejich soustavy jako prostředky elektronického obchodování (prvek obsahu vzdělávání), ale i možné prostředky vzdělávání a zpřístupnění informací.

Mezi vzdělavatele zahrnujeme poskytovatele vzdělávání (podniky, státní a veřejné vzdělávací instituce, privátní vzdělávací subjekty), tvůrce kurzů (obsahu a soustav cílů), subjekty poskytující vzdělávání, orgány kontrolní a podpůrné (metodická podpora) a v neposlední řadě i provozovatele informačních a komunikačních technologií pro poskytování e-vzdělávání. Úroveň přípravy subjektů, poskytujících vzdělávání, je dána zejména úrovní znalostí vlastního předmětu, systémem přípravy subjektů, poskytujících vzdělávání, a podmínkami na trhu.

V systému vzdělávání uvažujeme o systému povinného školního vzdělávání, systému přípravy na budoucí povolání, zvyšování kvalifikace a rekvalifikace, systému vnitropodnikového vzdělávání.

Postavení vzdělávání ve společnosti je důležitý dlouhodobý faktor, výrazně ovlivňující praktickou realizaci i efekty předpokládaných změn. I pouhý parciální úspěch v zavádění elektronického obchodování do praxe může pomoci zlepšit postavení vzdělávání na hodnotových stupnicích obyvatel a tím pozitivně ovlivnit průběh změn.

Role (postavení, úloha a funkce) vzdělávání v elektronickém obchodování:

- I) vzdělávání jako proces podmiňující a ovlivňující procesy elektronického obchodování a jeho dílčích subsystémů (tj. aktérů, technologického prostředí, právního prostředí, informačního prostředí)
- II) vzdělávání jako ekonomická činnost – jedna z forem elektronického podnikání (aktivita – čistě komerční, subvencovaná státem, vnitropodniková, subvencovaná mezinárodními nekomerčními institucemi, jmenovitě EU)

Vzdělávání jako faktor podmiňující a ovlivňující:

- vývoj technologií a metod pro elektronické obchodování
- implementaci technologií elektronického obchodování (jak u uživatelů, tak i u provozovatelů)
- užití technologií elektronického obchodování (v běžných aktivitách, systémové tvorbě koncepcí)
- zpracování a efektivní využití a poskytování informací o elektronickém obchodování
- „kultivace“ prostředí elektronického obchodování (vrstvy technologické, morální, právní, informační, ekonomické, estetické, tržní)

Vzdělávání jako ekonomická činnost

E-vzdělávání („e-learning“) představuje prudce se rozvíjející oblast podnikání na celém světě, jejíž efektivita se ukazuje nejen v oblasti informačních a komunikačních technologií, ale postupně se prosazuje i v tradičních oblastech vzdělávání a může být pokládáno za efektivní formu celoživotního vzdělávání. Provozovateli jsou nejen nově vznikající privátní podniky, poskytující e-vzdělávání navenek, a velké korporace, využívající prvky e-vzdělávání pro vnitropodnikové vzdělávání, ale stále častěji tradiční veřejné školy, zvláště univerzity. Faktické využívání této formy vzdělávání již přineslo výrazné změny jak do „mezinárodního trhu vzdělávání“, tak i do „národních trhů vzdělávání“.

Stav v ČR

Vzdělávání jako faktor podmiňující a ovlivňující rozvoj elektronického obchodování

Jako vysokou hodnotíme zejména kapacitu vzdělávacích institucí i lidského potenciálu pro vývoj technologií a metod pro elektronické obchodování, zejména v rámci volného trhu, nikoli však již v rámci stávajících mechanismů podpory výzkumu a vývoje státem nebo ze zahraničí (zvláště programy EU).

V současné době se s nemalými problémy uskutečňuje I. etapa SIPVZ (Státní informační politika ve vzdělávání), která má za cíl vybudovat v soustavě vzdělávacích zařízení ČR základní infrastrukturu informačních a komunikačních technologií pro zvýšení „informační gramotnosti“ žáků a studentů. Součástí je plán co nejdříve přípravy učitelů, podpora tvorby a šíření nástrojů informačních a komunikačních technologií pro podporu výuky a zpřístupňování elektronických informačních zdrojů. Jedním z hlavních cílů je vytvoření elektronického prostředí pro zvýšení efektivity a flexibility vzdělávání na úrovni základního a středního školství a přípravy učitelů.

Je připraven návrh II. etapy SIPVZ, která řeší problematiku informační gramotnosti v ostatních resortech, jak pro vzdělávání pracovníků resortů, tak obyvatel, např. vzdělávací programy MPSV, MK.

Vzdělávání jako jedna z forem elektronického podnikání

Současné povědomí obyvatel a hlavních aktérů oblasti vzdělávání o možnostech e-vzdělávání, je na poměrně nízké úrovni. Praktické zkušenosti jsou – díky nízké dostupnosti informačních a komunikačních technologií v uplynulém období – nevelké a koncentrované především u několika málo podniků a univerzitních pracovišť. V rámci přípravy pracovníků veřejné správy probíhá několik pilotních projektů, využívajících e-vzdělávání (školení o EU, školení k ECDL – European Computer Driving Licence, aj.). Několik velkých podniků a institucí zahájilo pilotní projekty a práce na rozsáhlém využívání e-vzdělávání pro vnitropodnikové vzdělávání. Několik veřejných vysokých škol se věnuje výzkumu a vývoji v oblasti e-vzdělávání především pro nasazení v rámci celoživotního vzdělávání, ale i pro podporu presenční výuky. Existuje už několik soukromých subjektů, poskytujících e-vzdělávání veřejně.

Současná právní úprava vysokého školství dovoluje vysokým školám aktivně vstoupit do procesů vzdělávání, podporujících rozvoj elektronického obchodování a podnikání. Školy by měly mít vytvořen právní prostor pro efektivní využití veřejných prostředků, investovaných i v rámci SIPVZ (instalované prostředky informačních a komunikačních technologií, vyškolení učitelé, zpřístupněné informační zdroje) i mimo svou hlavní činnost pro vzdělávání obyvatel a podnikatelů v oblastech, které vedou k žádoucím směrům rozvoje elektronického obchodování a podnikání v lokalitách i regionech působnosti škol.

Sektorový operační program rozvoje lidských zdrojů (2000-2006)

Strategie sektorového operačního programu se opírá o hlavní vládní dokumenty a připravené strategie jednotlivých sektorů:

- Hospodářská strategie vstupu do EU
- Předvstupní hospodářský program
- Národní plán zaměstnanosti
- Konzultační dokument rozvoje lidských zdrojů
- Národní rozvojový plán pro období 2000-2006
- Strategie posílení národohospodářského růstu
- Strategie regionálního rozvoje České republiky do roku 2010
- Koncepce vzdělávání a rozvoje vzdělávací soustavy v České republice
- Národní program rozvoje vzdělávání v České republice – Bílá kniha
- Konzultační dokumenty dalších sektorů (průmysl, doprava a telekomunikace, životní prostředí, zemědělství a rozvoj venkova, cestovní ruch) a regionů NUTS II
- Koncepce přípravy pracovníků pro veřejnou správu

Cílový stav

- Vytvořené mechanismy rychlého a flexibilního přenosu znalostí a informací o rozhodujících stránkách elektronického obchodování a podnikání (včetně vývojových trendů) do všech subsystémů vzdělávacího prostředí v ČR, jmenovitě systém interaktivních vzdělávacích služeb pro obyvatele k využívání prostředků elektronické komunikace s veřejnou správou (e-government) a pro pracovníky veřejné správy k zajištění jeho plnohodnotného fungování, pro zákazníky k využívání prostředků elektronického obchodování a pro podnikatele k jeho rozvoji, pro zvyšování informační gramotnosti všech skupin veřejnosti

- Vytvořený systém přípravy subjektů, poskytujících vzdělávání v klíčových oblastech pro elektronické obchodování
- Podpora elektronického vzdělávání, poskytovaného českými vzdělávacími institucemi na mezinárodním trhu jako perspektivní a z pohledu ČR jedné z nejefektivnějších „exportních“ aktivit elektronického obchodování
- Uskutečnění sektorových operačních programů pro rozvoj lidských zdrojů

Předpoklady úspěšného vývoje

Klíčové faktory u subjektů vzdělávacích procesů v kontextu elektronického obchodování

- dostatek informací/znalostí o elektronickém obchodování a jeho efektivních aplikacích
- aktuálně dostupná technologie (stav, připravenost, spolehlivost, bezpečnost)
- prakticky zvládnuté znalosti a dovednosti nutné k použití (včetně jazykové přípravy)
- aktuálně dostupné aplikace elektronického obchodování a podnikání (včetně e-vzdělávání), hmatatelně ilustrující přednosti elektronického obchodování u širokých vrstev veřejnosti a zejména u jedinců, připravujících se na výkon povolání a subjektů poskytujících vzdělávání
- vývoj a rozvoj interaktivních vzdělávacích (tréninkových), konzultačních a informačních služeb, dostupných veřejnosti, včetně dostupných aktuálních informačních zdrojů

Globální předpoklady

- nízké telekomunikační poplatky
- liberalizace telekomunikačního trhu
- dobře fungující regulační mechanismy
- dostatečně vysoká úroveň vzdělávání
- dostatečné investice do výzkumu i vývoje (nejen z veřejných, ale i ze soukromých zdrojů)
- dobrá komunikace, diskuse a kooperace mezi aktéry na národní úrovni (jmenovitě mezi průmyslem, universitami, vývojovými a výzkumnými institucemi, vládou a parlamentem)

Výhody

Specifickým cílem je podpora elektronického obchodování jako žádoucí aktivity v rozvoji společnosti. Jeho procesy jsou typické především svoji dynamikou, flexibilitou a rychlostí, a proto jim vzdělávání jako podpůrný proces musí svým způsobem odpovídat. Dá se očekávat, že se bude vzdělávání rozvíjet zejména ve formě e-vzdělávání.

Rozvoj e-vzdělávání vytvoří podmínky pro nastartování procesů vedoucích ke:

- kvalitativním i kvantitativním změnám ve vzdělávacím systému (zejména v otázce dostupnosti a aktuálnosti) a národním trhu vzdělávání (výběru, ceny, šíře nabízených obsahů a forem)
- co nejširšímu zpřístupnění vzdělávání veřejnosti (nejen národních, ale i zahraničních poskytovatelů)
- přetvoření akumulovaného vzdělávacího/znalostního potenciálu v ČR a jeho zhodnocení jako exportní služby

Rizika

Elektronické obchodování a podnikání je velmi složitým ekonomicko-technologicko-společenským procesem a je značně podmíněno rozvojem informačních a komunikačních technologií. Dosud nevyjasněna zůstává řada otázek , které nejsou prověřeny v široké provozní praxi . Vysoká je i pravděpodobnost změn a s tím spojená nutnost přeškolení, změn obsahu vzdělávání, řízení atd.

E-vzdělávání představuje pro všechny obyvatele v produktivním věku zcela novou zkušenost, kterou nezískaly v době své školní přípravy. To je potřeba brát v úvahu při vývoji i implementaci e-vzdělávání v příslušných adresních skupinách.

Principiální setrvačnost vzdělávací soustavy (včetně subjektů poskytujících vzdělávání), která se týká nejen veřejného základního, středního i vysokého školství, se může projevit v předem těžko odhadnutelných změnách trendů a temp rozvoje elektronického obchodování.

8. Příklady modelových přístupů EU

Evropská unie spolu s členskými státy podporují elektronický obchod již řadu let prostřednictvím různých opatření, počínaje vytvářením společného legislativního rámce, až po financování projektů výzkumu a vývoje. Cílem všech opatření je zastavit prohlubující se zaostávání EU za USA v oblasti využívání počítačů, včetně elektronického obchodu.

Legislativní opatření

V obecné rovině lze konstatovat, že prvotním cílem pro přijímání speciální právní úpravy pro elektronický obchod je paradoxně zajištění ekvivalentního postavení právních vztahů, vzniklých za použití elektronických médií – zejména internetu – a jejich účastníků s obdobnými vztahy, vzniklými “klasickými způsoby”. Různé aspekty elektronického obchodu vytvářejí natolik specifické právní problémy, že jejich řešení vyžaduje speciální právní úpravu. Jedná se především o zajištění technologické neutrality.

Dalším cílem legislativních opatření je maximálně využít příležitostí, které pro volný obchod nabízí jednotný vnitřní trh EU. Proto je pro každou společnost, obchodující nebo jiným způsobem podnikající v EU, velmi důležité znát platný legislativní rámec, ale i budoucí trendy vývoje. Zákony jednotlivých členských států a úprava EU jsou sice vzájemně závislé, právní akt ES (Evropské společenství) má ovšem právní sílu vyšší.

Směrnice jsou nejčastější formou legislativy ES. Jsou to závazné pokyny pro členské státy k zavedení či revizi vnitrostátní legislativy. Uvádějí cíle, kterých má být dosaženo, neurčují však jakým způsobem. Jinými slovy, provedení a právní prostředky jsou ponechány na členských státech. Členské státy mají určité období od vydání směrnice na to, aby ji implementovaly do vnitrostátního právního řádu.

Směrnice o elektronickém obchodu 2000/31/EC

Cílem směrnice EU o elektronickém obchodu je zajistit, aby tzv. *služby informační společnosti* těžily z principů fungování vnitřního trhu. Obecně řečeno, služby informační společnosti lze poskytovat na celém území Evropské unie za podmínky, že jsou v souladu s úpravou členského státu jejich původu. Rozhodným právním řádem je právní řád státu sídla poskytovatele služeb, což je princip, užívaný v rámci jednotného vnitřního trhu. Prvořadým předpokladem pro bezproblémové fungování principu je dostatečná harmonizace relevantních předpisů v členských státech. Jednotlivé členské státy a orgány EU disponují řadou nástrojů, zajišťujících pokračující harmonizaci a řešení případných sporů.

Z celosvětového hlediska je zakotvení tohoto principu v mezinárodním právu obecně považováno za obtížně prosaditelné, zejména s ohledem na rozdílnosti v přístupech k ochraně spotřebitele. Vedle výše uvedeného přiměřeného stupně harmonizace v právu EU se otázkami ochrany spotřebitele zabývá čl. 5 Směrnice. V ustanovení jsou obsaženy základní informační povinnosti poskytovatele služeb. Jedná se o informace, které bývají při běžném styku zřejmé, v elektronickém obchodě však nikoliv. Ustanovení je třeba chápat ve smyslu výše uvedené zásady. Spotřebitelům je třeba zajistit stejnou úroveň ochrany bez ohledu na použitou formu či médium. Podle Směrnice o elektronickém

obchodu jsou členské státy povinny zajistit, aby jejich právní systémy umožňovaly (i když s určitými výjimkami) uzavírání smluv elektronickými prostředky. Ve vazbě na příslušné judikáty Evropského soudního dvora je třeba tyto výjimky chápat restriktivně.

Směrnice o elektronickém obchodu pokrývá všechny formy elektronického obchodu, včetně B2B (business to business) a B2C (business to customer). Nevztahuje se na služby poskytovatelů sídlících v zemích mimo území EU.

Směrnice o ochraně spotřebitele při smlouvách uzavíraných na dálku

Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/7/ES o ochraně spotřebitele při smlouvách uzavíraných na dálku se vztahuje na elektronické obchodování mezi podnikatelem a spotřebitelem. Tato směrnice byla do právního řádu ČR implementována zákonem č. 367/2000 Sb. a upravuje zejména:

- Stanoví, že prostředky komunikace na dálku, umožňující individuální jednání mohou být použity jen tehdy, jestliže spotřebitel jejich použití neodmítl.
- Ukládá dodavateli, aby s dostatečným časovým předstihem předal spotřebiteli informace, jež musí být formulovány jasně, srozumitelně, a musí být poskytnuty způsobem odpovídajícím povaze použitých komunikačních prostředků na dálku; obchodní účel těchto informací musí být zřejmý.
- Ukládá dodavateli, aby informace zvláště důležité pro rozhodnutí spotřebitele a uzavření smlouvy písemně potvrdil; jde zejména o údaje dostatečně identifikující dodavatele a informace o službách, zárukách a právu spotřebitele odstoupit od smlouvy nebo ji zrušit.
- Opravňuje spotřebitele, aby od smlouvy uzavřené na dálku, odstoupil bez udání důvodů a bez úhrady jakýchkoliv sankcí v sedmidenní lhůtě.
- Ukládá dodavateli splnit objednávku nejpozději do 30 dnů.
- Stanoví, že spotřebitel není povinen vracet zboží, které si neobjednal.

Zelená kniha pro novou organizaci práce

Tento dokument Evropské komise (Green Paper, 1997: Partnership for New Organisation of Labour) pojednává o možnostech zlepšení zaměstnanosti a vyšší konkurenceschopnosti. Tyto nové procesy vyplývající z elektronického obchodování, jsou založeny především na efektivnější organizaci práce, vysoké kvalifikaci, důvěryhodnosti a kvalitě. Zelená kniha postihuje přístup vedení podniků a jejich zaměstnanců k novým výzvám – chopit se iniciativy, zlepšit kvalitu nabízeného zboží a poskytovaných služeb, uskutečnit inovace, rozvíjet výrobní proces a prohlubovat vztahy se spotřebiteli.

Účelem Zelené knihy je především iniciovat debatu na evropské úrovni o nových formách organizace práce s cílem uvolnit evropský potenciál.

Jejími klíčovými částmi jsou následující body:

- Souvislosti trhu práce
- Modernizace právního, smluvního a politického rámce
- Vzdělání a zvyšování kvalifikace: celoživotní učení
- Pracovní právo a průmyslové vztahy

- Mzdové systémy
- Pracovní doba: nový přístup
- Zdanění
- Sociální zabezpečení
- Ochrana zdraví a bezpečnosti při práci
- Otázky ochrany životního prostředí
- Politika rovných příležitostí
- Integrace lidí s postižením
- Politika trhu práce
- Modernizace veřejného sektoru
- Telework (práce na dálku)
- Budování partnerství pro novou organizaci práce
- Výzva pro sociální partnery
- Výzva pro politiky

Vybrané modelové přístupy členských států EU

Vlády jednotlivých členských zemí EU mimo tvorby vhodného právního rámce (v převážné míře opřené o komunitární právo) podporují a zavádějí iniciativy, zaměřené na zvyšování schopností obyvatel pro práci s novými technologiemi, školicí a rekvalifikační programy a další aktivity přímo či nepřímo podporující rozvoj elektronického obchodu.

V návaznosti na výše uvedenou směrnici a na příslušná opatření, vyplývající z Prodiho iniciativy eEurope+ aplikují členské státy v oblasti elektronického obchodu různé modely a přístupy, jejichž společným cílem je podpora jeho rozvoje. Mezi takové přístupy patří mimo jiné:

- podpora vytváření pravidel chování zúčastněných subjektů (tzv. Codes of Conduct). Tato pravidla bývají vypracována zájmovými asociacemi (např. spotřebitelské svazy) a upravují různé otázky, které nemusejí vyplývat jednoznačně z veřejného práva. Jako příklad lze zmínit zajištění ochrany osobních údajů, který okamžik je považován za uzavření kontraktu, rozhodčí doložky či odkaz na právo rozhodné. Tyto Codes of Conduct či Codes of Good Practice bývají různými odkazy vtaženy do soukromoprávního kontraktu a jako jeho součást jsou soudně vynutitelné (tzv. self-regulation). Rozvinutá praxe je v dané oblasti např. ve Velké Británii. Jednotlivé Codes of Conduct mohou obdržet “certifikát” od speciální polostátní entity UK TRUST. Obdržením certifikátu se však zhotovitel daného Code of Conduct zbavuje výlučného vlastnictví k tomuto dokumentu, který je zveřejněn, a jakákoliv další osoba se k němu může přihlásit. S ohledem na rozdílnosti v praxi jednotlivých odvětví bývají nejúspěšnější Codes of Conduct považovány za vzorové pro dané odvětví. Tento přístup bývá občas označován jako co-regulation. Na mezinárodní úrovni je v dané oblasti aktivní ECE – CEFAC (Economic Commission for Europe – Center for the Facilitation of Procedures and Practices for Administration, Commerce and Transport) a v poslední době se na evropské úrovni v EK zvažuje vydávání vzorových Codes of Conduct s doporučeními:
- zvýšená pozornost zajištění rovnocenné ochrany spotřebitele, např.:
 - zavádění institutu tzv. ombudsmana spotřebitele (buď s obecnou působností nebo zvláště pro oblast vztahů v oblasti elektronického obchodu) – např. ve Finsku,

- vytvářením specifických útvarů, které kontrolují dodržování povinností (např. základní informační povinnosti ve smyslu směrnice 2000/31/EC) subjekty, nabízejícími své zboží/služby na internetu – např. v Belgii
- zavádění a udělování známek kvality podnikatelům v oblasti elektronického obchodu
- zahrnutí portálů či odkazů na internetové stránky jednotlivých podnikatelů jako součásti podpory podnikání, prováděné státní rozpočtovou/příspěvkovou organizací, včetně provádění aktualizace, nepřímo nutící podnikatele k aktivitě ve vztahu k internetu – např. Holandsko
- podpora alternativního (mimosoudního) řešení vzniklých sporů

9. Vládní opatření

Elektronická komunikace s veřejnou správou

V oblasti elektronické komunikace s veřejnou správou je třeba:

- přednostně podporovat ve všech programech modernizace veřejné správy takové projekty a programy, jejichž podstatnou součástí je využití principů elektronického obchodování, tj. využití informačních a komunikačních technologií, hlavně pak elektronické komunikace mezi veřejnou institucí a fyzickou osobou či podnikem
- prosazovat implementaci vybraných procesů, spadajících do elektronického obchodování (jmenovitě vybrané procesy v rámci elektronické komunikace s veřejnou správou) a pečovat o jejich trvalý rozvoj, plnohodnotné fungování a uživatelskou podporu pro všechny vrstvy obyvatelstva
- využívat k zabezpečování materiálních potřeb veřejné správy principů elektronického nakupování (tzv. e-procurement). Jako inspirace může sloužit právě tržiště GeM, které je v současné době v pilotním provozu na ÚVISu. (Výhodou řešení je, že umožňuje i propojení s veřejnými soutěžemi podle zákona č. 199/1994 Sb. o veřejných soutěžích.)
- uložit vybranému ministrovi přípravu konkrétních programů včetně harmonogramů, očekávaných přínosů, odpovědných osob a zdůvodnění potřebných zdrojů.

Telekomunikační a logistická infrastruktura

V oblasti telekomunikační a logistické infrastruktury je třeba:

- bude třeba transponovat soubor připravovaných předpisů Evropského společenství, který bude zaměřen zejména na konvergenci telekomunikací, multimédií a informačních technologií do českého právního řádu.
- v zájmu podpory elektronického obchodování liberalizovat místní smyčku
- zvážit rozšíření univerzální služby pro poskytování přístupu k internetu
- blíže a efektivněji spolupracovat s odborníky ze soukromého sektoru, kteří se těmito otázkami zabývají z profesního hlediska
- pravidelně vyhodnocovat dopady opatření ze strany telekomunikačního regulátora.

Bezpečnost a ochrana spotřebitele

V oblasti bezpečnosti a ochrany spotřebitele je třeba:

- zprůhlednit a zefektivnit procesy přijímání nově vznikajících standardů, které jsou důležité pro korektní fungování principů elektronického obchodování v místních podmínkách v návaznosti na mezinárodní prostředí
- spolupracovat s již existujícími sdruženími a organizacemi, které tuto problematiku řeší prostřednictvím vlastních iniciativ
- vyřešit v souladu s již existujícími pravidly Evropské komise otázku ochrany spotřebitele před nevyžádanými reklamními sděleními, která jsou rozesílána elektronickou poštou a často obsahují klamná sdělení, uvádějící spotřebitele záměrně v omyl.

Podnikatelské prostředí

Ve vztahu k podnikatelskému prostředí je třeba:

- vytvořit vzdělávací programy pro střední a malé podniky a spotřebitele pořádané na regionální bázi jak v oblasti obecného vzdělávání o této problematice, tak z hlediska právních, procesních, organizačních a technologických požadavků na tyto subjekty
- vydefinovat závazné právní normy a obecná pravidla, nutná pro vymezení podnikatelského prostředí při používání elektronického modelu obchodování
- vytvořit motivační a podpůrné programy, které pomohou malým a středním podnikům při zavádění elektronického obchodování:
 - větší dostupnost nástrojů elektronického obchodování pro malé a střední podniky
 - konzultační projekty pro malé a střední podniky v otázce efektivního využívání elektronického obchodování
 - inkubátory elektronického obchodování
 - zajištění propojení systémů elektronického obchodování se systémy veřejné správy.

Vzdělávání a rozvoj lidských zdrojů

V oblasti vzdělávání a rozvoje lidských zdrojů je třeba:

- zařazovat do programů rozvoje vzdělávání, ekonomiky a sociálního i regionálního rozvoje položky na vytváření podmínek pro široký a rovnoprávný přístup k vzdělávání (jmenovitě e-vzdělávání) umožňujícím zapojit se do elektronického obchodování, k prostředkům elektronického obchodování a k informacím o metodách, využívání a podpoře zavádění elektronického obchodování ve všech oblastech ekonomiky (jmenovitě malých a středních podniků) a veřejné správy
- podporovat zavádění e-vzdělávání nebo jeho dílčích aspektů jako doplňkových, či alternativních forem, prostředků nebo metod do soustavy veřejného vzdělávání, do rekvalifikačních programů, jmenovitě vzdělávání učitelů, pracovníků veřejné správy, žen na mateřské dovolené, zdravotně postižených osob
- podporovat výzkum a vývoj v oblasti e-vzdělávání a jeho výsledky poskytovat pro další podporu elektronického obchodování
- vytvářet podmínky (jmenovitě legislativní, bezpečnostní, regulační opatření v telekomunikacích, v jednáních o vstupu do EU) pro rozvoj e-vzdělávání nejen v národním prostředí tak, aby se české vzdělávací instituce mohly zapojit do mezinárodního trhu vzdělávání
- podporovat spolupráci soukromých podniků s vysokými školami v oblasti výzkumu a vývoje a využívání potenciálu pracovní síly v podobě studentů vysokých škol formou integrace stáží do osnov
- uskutečňovat programy na podporu schopností ovládat informační a komunikační technologie a používat je k efektivnějšímu vyhledávání nových pracovních příležitostí, zvyšování vlastní kvalifikace, popř. kompletní rekvalifikace
- podporovat účast jednotlivců ve vládou vyhlášených prioritních programech (program získávání znalostí ve využití a aplikacích informačních technologií, program rozšiřování znalosti cizích jazyků, atd.). Realizovat vybraná opatření pro naplňování klíčových priorit ve vztahu k elektronickému obchodování, vyplývajících z operačních plánů rozvoje lidských zdrojů za podpory Strukturálních fondů a Phare.

10. Přílohy

I. Terminologie Zelené knihy

Důležité je definovat celou problematiku elektronického obchodu (e-commerce) jako zastřešující pojem v oblasti spojených s obchodními transakcemi, která využívá konkrétně cílených e-business procesů (nelze tedy říci, že e-business se rovná e-podnikání, neboť e-podnikání by v tomto případě mělo zužující charakter, nezahrnující např. oblast veřejné správy). V daném případě je nutné vyjít z definice e-business dle ISO/IEC, kde se jedná o elektronickou záležitost, výměnu zboží, služeb, výměnu a sdílení informací a znalostí prostřednictvím technologií založených na internetu.

Následující vázaný výklad pojmů:

e-business (e-byznys)

Série procesů, sledujících konkrétní cíl, zahrnujících více než jeden subjekt a realizovaných elektronickými prostředky.

e-commerce (elektronický obchod, elektronické obchodování)

Série „e-byznys“ procesů spojených s průběhem obchodních transakcí a uskutečňovaných elektronickými prostředky.¹

e-government (elektronická veřejná správa)

Série procesů, vedoucích k výkonu státní správy a samosprávy a uplatňování občanských práv a povinností fyzických a právnických osob, realizovaných elektronickými prostředky.²

¹ např. logistika, bankovníctví, pojišťovnictví, cla aj.

² v rámci interoperability Stát-Občan, Stát-Stát, Stát-Privátní sféra a Stát-Jiný stát.

II. Návrh analýzy právních předpisů vyplývající z usnesení vlády č. 56/2000

Návrh analýzy právních předpisů byl zpracován k právnímu stavu ke dni 14. 9. 2001. Na případné související právní předpisy, resp. návrhy těchto norem, které jsou ve stádiu legislativního procesu, byl brán zřetel pouze v tom případě, že mají k předmětné problematice bezprostřední vztah (viz. poslední kapitola Návrhu analýzy). Návrh je strukturován dle názvu příslušných platných zákonných norem.

Z hlediska systematiky českého práva je pro provedení úplné a efektivní analýzy právních předpisů z pohledu úspěšného rozvoje elektronického obchodu v České republice, důležité rozdělit tuto oblast na dvě části:

- 1) na oblast soukromoprávní, tj. na oblast, kde jsou si subjekty v rámci právních vztahů navzájem rovny, a
- 2) na oblast veřejnoprávní, tj. na oblast, kde z titulu veřejného zájmu vystupuje jeden subjekt vždy ve vrchnostenské pozici.

Zatímco v oblasti soukromoprávní je s ohledem na stávající podobu zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku a zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku v principu možného elektronického obchodu ve variantách B2B (business to business) a B2C (business to customer), eventuálně též C2C (customer to customer) aplikovat, v oblasti veřejnoprávní je situace o poznání horší. Z hlediska obecné roviny je na tom soukromoprávní oblast lépe, než oblast veřejnoprávní. Přestože největší přidaná hodnota elektronického obchodu se uskutečňuje v oblasti soukromoprávní, tj. ve vztazích, do kterých vstupují jak fyzické, tak právnické osoby a které jsou regulovány převážně obchodním či občanským zákoníkem. V konečném důsledku pro úspěšný rozvoj elektronického obchodu je důležitá i připravenost veřejné správy, a tudíž oblast veřejného práva, zejména pro usnadnění kontaktu mezi veřejnou správou a podnikatelem, resp. fyzickou osobou. Bezproblémový kontakt a průběh vztahů mezi osobami a veřejnou správou vytvoří optimální podmínky pro rozvoj obchodních aktivit, včetně elektronického obchodu. Pro oblast elektronického styku mezi soukromými subjekty a veřejnou správou, zjednodušeně e-government platí, že takový kontakt je pro uživatele na obou stranách snazší. Nevyžaduje jeho fyzickou přítomnost při podáních či ústních jednáních, což je mnohem efektivnější, rychlejší a ekologičtější, než klasická podoba tzv. „osobního“ jednání, eventuálně písemného styku, která je časově náročná.

Dalším podstatným efektem e-governmentu je jednoznačné zvýšení transparentnosti jednání, zejména s ohledem na možnost snadné archivace a dokumentace kontaktů, což v konečném důsledku nepochybně povede i ke snížení korupčního prostředí. Kritizovaná netransparentnost jednání a řízení, by mohla být úspěšně odstraněna a přinést větší důvěru do obchodních a jistotu do právních vztahů, což je jeden z faktorů, který stále silně ovlivňuje rozvoj obchodních aktivit a je mnohdy rozhodujícím činitelem výběru investic zahraničních subjektů u nás. Transparentnost a potlačení, byť jen možnosti vytvoření korupčního prostředí, je nesporně jeden ze základních předpokladů úspěšného rozvoje elektronického obchodu, na který by se měl klást značný důraz při tvorbě nové legislativy či při úpravě stávajících právních předpisů.

Z hlediska nastavení právních předpisů pro úspěšnou aplikaci e-governmentu a elektronického obchodu v oblasti veřejného práva, resp. veřejné správy, je především nutné zakotvit v právním řádu a následně uvést do praxe používání elektronické komunikace mezi fyzickou osobou a veřejnou správou, potažmo orgány veřejné správy mezi sebou. Zákon č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu) sice zavedl do našeho právního řádu institut elektronického podpisu jako nástroje, který umožňuje přiznat právní relevanci úkonům učiněným v elektronické formě, avšak sám o sobě možnost komunikace s použitím tohoto nástroje neumožňuje. To lze stanovit pouze procesními předpisy, zejména správním řádem (dnes platný zákon č. 71/1967 Sb., ve znění pozdějších předpisů), případně speciálními předpisy upravujícími jednotlivé druhy správního řízení (stavební řízení, daňové řízení), a pro účely soudního řízení občanský soudní řád (zákon č. 99/1963 Sb. ve znění pozdějších předpisů), případně trestní řád (zákon č. 141/1961 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

Zákon č. 71/1967 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění

Bezmála 40 let starý právní předpis nevyhovuje současným potřebám nejen z pohledu úspěšné aplikace e-government a elektronického obchodu, ale i z hlediska aktuálního stavu společenského, politického a technologického vývoje. Poslední novela správního řádu sice umožnila účastníkům činit podání v elektronické podobě, podepsané podle zvláštních předpisů, tj. podle z. č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, avšak tím byla snaha o novelizaci s ohledem na potřeby používání moderní elektronické komunikace ukončena. Došlo tím tak k vytvoření paradoxní situace, kdy účastníkům je sice dána možnost komunikovat s orgány v oblasti státní správy elektronicky, avšak státním orgánům je tato možnost upřena. Prakticky to tedy znamená, že orgány státní správy jsou nuceny i nadále používat dosavadní prostředky tradiční komunikace s účastníkem, tj. vyřizovat vše v papírové podobě, spojené popřípadě s ústním jednáním s účastníkem, což způsobuje zpomalení celého procesu.

Nařízením vlády ze dne 25. července 2001, kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, byla stanovena povinnost pro orgány veřejné moci zřídit pracoviště pro příjem a odesílání datových zpráv (elektronické podatelny), specifikovat organizaci práce v elektronických podatelnách, aby bylo zajištěno plynulé přijímání a odesílání datových zpráv. Nařízení však nehovoří o celé řadě potenciálních problémů a nových situací, které se mohou v souvislosti s přijímáním a odesíláním datových zpráv vyskytnout. Nařízení např. neupravuje postup v případech, kdy doručená datová zpráva nebude obsahovat zaručený elektronický podpis a kvalifikovaný certifikát vydaný akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb, tj. situaci, kdy podání učiněné v elektronické podobě bude mít vady. V současné době se tedy uplatňuje postup stanovený procesními předpisy pro odstraňování vad podání, který ovšem opět musí probíhat v tradiční písemné podobě. Správní řád by tedy měl zakotvovat pravidlo, podle kterého by se na podání učiněná v elektronické podobě odpovídalo opět elektronicky, tj. veškeré právní úkony v zahájeném řízení by i nadále probíhaly v elektronické podobě, pokud nepožádá účastník jinak, eventuálně nebude existovat jiná zákonná výjimka. S problematikou následně úzce souvisí otázka doručování, která je doposud také neupravená a je další faktickou překážkou v elektronické komunikaci mezi fyzickou osobou a státním orgánem. Doručování, tak jak je upraveno v § 24 – 26 správního řádu, vůbec nezmiňuje možnost elektronického doručování písemností. Je třeba nalézt způsob, jakým by bylo zajištěno potvrzení o doručení, které je u klasického způsobu zajištěno “doručenkou“. Jednou z možných cest, by zřejmě byl závazek účastníka povinně potvrzovat přijetí elektronické korespondence.

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění

Podobné nedostatky, jaké má správní řád, jsou obsaženy i v platné úpravě občanského soudního řízení. Občanský soudní řád sice po novele připouští možnost učinit právní úkon elektronickými prostředky a podepsat jej v souladu se zákonem o elektronickém podpisu, ale v podstatě se opět setkáváme s již výše zmíněnými problémy, stejně tak jako u zákona č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, který taktéž umožňuje elektronicky podepisovat např. tiskopisy daňového přiznání, avšak jen jednosměrně. Podle § 41 mohou účastníci činit úkony v jakékoliv formě, pokud zákon nepředepisuje pro některé úkony formu určitou. § 42 umožňuje podobně jako výše uvedený správní řád činit podání v elektronické podobě, aniž by však umožňoval elektronickou komunikaci opačnou.

Zákon č. 141/1961 Sb. o trestním řízení soudním (trestní řád), v platném znění

Mezi další právní předpisy vyžadující úpravu z hlediska aplikace elektronických prostředků komunikace, se bezesporu řadí zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád, který v § 59 taktéž připouští možnost učinit podání v elektronické podobě a podepsat jej v souladu se zákonem o elektronickém podpisu, avšak § 62 a násl., který stanoví způsoby doručování obecně i do vlastních rukou, již příslušnou úpravu neobsahuje. Přestože u trestního řádu by se v mnoha případech s ohledem na účastníky řízení dalo do jisté míry pochybovat o účelnosti a efektivnosti používání elektronické formy komunikace, neměla by tato možnost být absolutně vyloučena.

Na rozdíl od obou předchozích norem, které v zásadě upravují řízení, která jsou v zájmu účastníka (nebo alespoň nejsou proti němu), trestní řád upravuje svou povahou a účelem velmi zvláštní okruh vztahů, a mělo by mu být věnováno mnohem více pozornosti – a opatrnosti. Obligatorní zavedení elektronické komunikace na žádost účastníka (srv. formulace návrhu novely o. s. ř., kdy se předpokládá doručení na adresu, kterou účastník sdělí soudu, jestliže o doručování na tuto adresu požádá) zde rozhodně není na místě, a to nejenom ve vztahu k obviněnému (obžalovanému), ale i ve vztahu k jeho právnímu zástupci a svědkům. Tento nástroj by se snadno mohl stát prostředkem, který obviněnému (obžalovanému) poslouží ke zdržování procesu, zcela v rozporu s jeho účelem. Naopak nic nebrání užívat tento prostředek pro komunikaci mezi orgány činnými v trestním řízení, což ovšem není jen záležitostí trestního řádu, ale především předpisů podzákoných.

V zájmu zachování jednotného přístupu k elektronické komunikaci je následně kvůli potřebné systematičnosti, obecně řečeno, potřeba analyzovat všechny právní předpisy na úrovni zákonů, které upravují procesní řízení, ať už s přímým nebo nepřímým odkazem na zákon č. 71/1967 sb., správní řád, eventuálně zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, eventuálně zákon č. 141/1961 Sb. trestní řád.

Jedná se mj. o:

- zákon č. 335/1991 Sb., o soudech a soudcích (vzhledem k tomu, že Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR je projednávána nová úprava, je třeba počkat na její konečnou podobu);
- zákon č. 85/1996 Sb., o advokacii (zejména pokud se týče § 55d a násl., upravující vedení seznamu advokátů a advokátních koncipientů a doručování Komorou advokátu a advokátnímu koncipientu);
- zákon č. 254/2000 Sb., o auditorech a zákon č. 523/1992 Sb., o daňových poradcích ve stejném duchu;

- prováděcí předpisy k předpisům procesním (Jednací a kancelářský řád, sazebníky poplatků);
- zákon č. 50/1976 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), v platném znění;
- zákon č. 265/1992 Sb. o zápisech vlastnických a jiných věcných práv k nemovitostem a zákon č. 344/1992 Sb. o katastru nemovitostí České republiky, oba v platném znění; a některé další předpisy.

Výše uvedené předpisy by si zasloužily pozornost i z jiného pohledu: v rámci usnadnění komunikace mezi soudy, správními úřady a jednotlivcem by bylo možno napomoci i vytvořením systému elektronických úředních desek. Tato myšlenka se objevila v souvislosti se snahou o reformu současné praxe zápisů do obchodního rejstříku, kdy by systém přidělování čísel jednotlivým podáním a zveřejňování postupu ve věci na základě těchto čísel mohl tvořit účinný nástroj vnější kontroly.

V tomto smyslu by se bylo možno zabývat i dalšími právními předpisy, tj zákon č. 128/2000 Sb. o obcích a zákon č. 347/1997 Sb. o vyšších územně správních celcích.

Další série právních předpisů, která nutně potřebuje systematizovanou novelu, je zákon č. 586/1992 Sb. o dani z příjmu, a zejména zákon č. 588/1992 Sb. o dani z přidané hodnoty.

Řádná úprava elektronické komunikace by pozitivně ovlivnila také zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, zákon č. 54/1956 Sb., o nemocenském pojištění zaměstnanců, zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, čímž by se urychlila mnohdy nesnadná a zdlouhavá řízení na příslušných úřadech, např. ve věci poskytnutí příspěvků nebo přiznání dávek.

V zákoně č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv by možnost používání elektronické komunikace umožnila efektivnější fungování ochránce práv. Podněty adresované ochránci práv, však podle současné úpravy musí být dle § 10 učiněny v písemné formě, úprava možnosti elektronické komunikace opět chybí.

Zákon č. 97/1974 Sb., o archivnictví, v platném znění

V souvislosti s výše uvedenými potřebami revizí a úprav, je nutné z tohoto hlediska novelizovat zákon č. 97/1974 Sb., o archivnictví, který by měl zohlednit pravidla archivace elektronických dat a dokumentů. Zákon doposud označuje za archiválie písemné, obrazové, zvukové a jiné záznamy, které vzešly z činnosti státních orgánů, obcí a jiných právnických či fyzických osob a které mají vzhledem ke svému dokumentárnímu významu trvalou hodnotu, přičemž kritéria trvalé hodnoty jsou posuzována na základě prováděcích předpisů vydaných Ministerstvem vnitra.

Zákon č. 358/1992 Sb. o notářích a jejich činnosti (notářský řád), v platném znění

Český právní řád je ve své současné podobě poměrně formální a celá řada skutečností a právních úkonů musí úředně ověřena notářem. Nezbytnou úpravou s ohledem na elektroniku komunikaci by měl také projít zákon č. 358/1992 Sb. o notářích a jejich činnosti (notářský řád). Notář, jako osoba oprávněná osvědčovat na žádost skutečnosti a prohlášení, které mohou být následně podkladem k prokazování nebo uplatňování práv, činí úkony mu svěřené notářským řádem. Jedním z nejčastějších notářských úkonů je legalizace, neboli ověření pravosti podpisu určité osoby.

Zákonem o elektronickém podpisu byly vedle sebe postaveny klasický podpis v písemné podobě a elektronický podpis s kvalifikovaným certifikátem, vydaný akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb, který lze vzhledem k podmínkám jeho vydání považovat za podpis ověřený. Při novelizaci notářského řádu bude zřejmě nezbytné odlišit dvě linie, kdy dokumenty v písemné podobě budou podléhat stejným pravidlům jako doposud, kdežto na dokumenty opatřené tzv. zaručeným e-podpisem bude možné nahlížet jako na dokumenty již obsahující úřední ověření. Druhou možností by bylo zachovat jednotný režim s tím, že by notář k zaručenému elektronickému podpisu na listině přidal svůj – technické řešení tuto variantu umožňuje.

V návaznosti na výše uvedené bude nezbytné upravit vedení notářských knih, elektronické úschovy a sepisování v písemnosti v elektronické podobě.

Zákon č. 199/1994 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění

Dále by bylo dobré též revidovat zákon č. 199/1994 Sb., o zadávání veřejných zakázek, aby umožnil podávání nabídek elektronicky a obsahoval povinnost zadavatele elektronická podání umožnit, a to alespoň v takovém rozsahu, v jakém tato možnost v současné době existuje ve Velké Británii. Takový způsob účasti ve vyhlášené obchodní soutěži by vedl k zprůhlednění mnohdy ne zcela transparentního procesu posuzování předložených nabídek a vybírání vítězného uchazeče. Důsledná archivace veškerých návrhů jednotlivých účastníků veřejné obchodní soutěže by pomohla omezit spekulace o korektnosti a transparentnosti výběru vítězného uchazeče a jeho návrhu, s nimiž se v našem domácím prostředí setkáváme poměrně často.

V souvislosti s efektivní aplikací e-government a elektronického obchodu je dále nepochybně třeba upravit řadu postupů a procesů souvisejících s vyhlášením obchodní veřejné soutěže (§ 4), případně evidence o zadání veřejné zakázky a zveřejňování výsledků obchodních veřejných soutěží (§ 64a). Stávající právní úprava v řadě případů totiž obsahuje povinnosti (ať již zadavatele, správce centrální adresy či jiných správních úřadů) ve vztahu k právně nepřilíš určitému pojmu „centrální adresa“. Tento pojem byl do právního řádu České republiky zaveden téměř současně dvěma zákony, a to zákonem č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách a zákonem č. 28/2000 Sb., kterým se mění zákon č. 199/1994 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Samotná legální definice pojmu je navíc značně nepřesná.³

Řada dalších souvisejících procesů a postupů (zpoplatnění, aktualizace, konkrétní práva a povinnosti povinných subjektů) navíc zůstává velmi nejasných. Stávající platná právní úprava zákona o zadávání veřejných zakázek (resp. zákona o veřejných dražbách – viz. dále) neupravuje ani základní podmínky provozování centrální adresy. Bez podrobné úpravy těchto aspektů však nelze plně a efektivně aplikovat řadu ustanovení jak zákonných, tak i podzákonných⁴ právních předpisů. Mezi základní nedostatky stávající právní úpravy nepochybně patří zejména to, že neupravuje:

³ Internet např. nepochybně není informačním systémem, jak je v dosavadní definici Centrální adresy nesprávně uvedeno (viz. zákon č. 199/1994 Sb., o zadávání veřejných zakázek; v platném znění a zákon č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách; v platném znění)

⁴ Zejména nařízení vlády č. 168/2000 Sb., o centrální adrese, a otázka výběru správce centrální adresy

- kdo, jakým způsobem a na základě jakých kritérií vybírá jejího správce (resp. provozovatele),
- jaké předpoklady musí správce splňovat,
- jaká jsou jeho práva a povinnosti,
- jaký obsah má mít provozní řád, který je uchazeč o funkci povinen předložit Úřadu pro veřejné informační systémy ke schválení (samo schvalování interní normy podnikatelského subjektu orgánem státní správy je poněkud neobvyklé),
- v čem spočívá „závažné pochybení“, na jehož základě může Úřad pro veřejné informační systémy schválení provozního řádu zrušit (jde o zvláštní sankci – zrušení schválení provozního řádu, aniž tento mezitím doznal změny),
- jakou formu má mít oprávnění k výkonu funkce správce centrální adresy (pověření, licence, smlouva, eventuálně i jiná forma) a
- jakým způsobem může dojít k jeho odnětí (zrušení schválení provozního řádu nemůže mít podle stávající úpravy žádný efekt) atd.

Dále lze nepochybně také konstatovat, že lze předpokládat postupné rozšiřování spektra uveřejňovaných informací z různých oborů veřejného života (např. informace o grantech nebo informace z úředních desek úřadů a soudů aj.) V tomto směru však již byly legislativní práce zahájeny.⁵

Zákon č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách, v platném znění.

V návaznosti na výše uvedené (viz. analýza předchozí právní úpravy) je dále třeba také zmínit související povinnosti ústředních správních úřadů a dražebníků stanovené zákonem o veřejných dražbách. (§ 7, § 12, § 20, § 22, § 24, § 25, § 27, § 48, § 49, § 59, § 60). V souvislosti s efektivní aplikací e-government a elektronického obchodu je dále (obdobně jako u výše uvedené problematiky) třeba upravit řadu postupů a souvisejících procesů, jakož i podmínek provozování, resp. spravování centrální adresy. Jednak chybí úprava vztahů mezi správcem (provozovatelem) centrální adresy a právníky a fyzickými osobami, kterým uveřejňování informací na této adrese ukládá zvláštní zákon a úprava mechanismů, zabezpečujících provozování centrální adresy jakožto veřejného informačního systému, za jehož řádné fungování odpovídá stát.

Nedostatkem platné právní úpravy centrální adresy je rovněž to, že tatáž problematika centrální adresy a její správy je upravena dvěma zákony, a to navíc s řadou odlišností.

Vzhledem k nedávno schválenému usnesení vlády⁶ je počítáno s vypracováním návrhu zákona o Centrální elektronické vývěsce. Vzhledem k existenci věcného záměru legislativního řešení, jakož i jeho koncepcí a předmětu úpravy⁷, lze říci, že jde o řešení vhodné a koncepčně zcela vyhovující.

⁵ Na základě usnesení vlády České republiky č. 901\2001 bylo uloženo předsedovi Úřadu pro veřejné informační systémy zpracovat návrh zákonné úpravy pro zveřejňování zákonem předepsaných informací. (termín předložení vládě: 15. prosince 2001)

⁶ Na základě usnesení vlády České republiky č. 901\2001 bylo uloženo předsedovi Úřadu pro veřejné informační systémy zpracovat návrh zákonné úpravy pro zveřejňování zákonem předepsaných informací. (termín předložení vládě: 15. prosince 2001)

⁷ Předmětem zákona bude zejména stanovení účelu a obsahu Centrální elektronické vývěsky (zákon nestanoví, které informace budou uveřejňovány – to je předmětem zvláštních zákonů), zřízení a vymezení veřejného informačního systému Centrální elektronické vývěsky, stanovení funkčních požadavků na Centrální elektronickou vývěsku, stanovení minimální doby trvání, po kterou budou uveřejněné informace přímo dostupné stanovení, zda bude možno uveřejněnou informaci

Zákon č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu, v platném znění

Byť je stávající právní úprava elektronického podepisování relativně velmi mladá a z části ještě nebyla plně aplikována⁸, objevuje se řada nedostatků, resp. nepříliš vyhovujících ustanovení, která mohou v budoucnu vytvářet překážky jak v rámci elektronického obchodu, tak i e-government.

V souvislosti s odpovědnostními důsledky za porušení právní povinnosti ze strany podepisujících osob dle § 5, není například jasné, kdy dochází k přechodu odpovědnosti za škodu. Zákon totiž v § 5 odst. 2 říká, že za způsobenou škodu (porušením povinností dle odst. 1) odpovídá podepisující osoba podle zvláštních právních předpisů. Odpovědnosti se však zproští, pokud prokáže, že ten, komu vznikla škoda, neprovedl veškeré úkony potřebné k tomu, aby si ověřil, že zaručený elektronický podpis je platný a jeho kvalifikovaný certifikát nebyl zneplatněn. Pro určení okamžiku přechodu odpovědnosti je rozhodným okamžikem (pojem) zneplatnění certifikátu. Zákon však užívá tento pojem, jakož i řadu souvisejících pojmů (jako např. ukončení platnosti) nedůsledně, a nelze tudíž jednoznačně určit, o jaký okamžik vzhledem k časovému sledu jednotlivých úkonů (žádost o zneplatnění, ukončení platnosti, zveřejnění a aktualizace souvisejících seznamů) tedy jde.⁹ Vzhledem k požadavku právní jistoty a možným odpovědnostním důsledkům (které je třeba považovat v tomto směru za více než zásadní) této legislativní nepřesnosti je třeba přesněji vymezit okamžik zneplatnění, případně sjednotit zákonnou terminologii (pojem ukončení platnost nahradit pojmem zneplatnění, apod.) .

Dalším velmi sporným (a neméně podstatným) ustanovením této úpravy je problematický § 11, který říká, že v oblasti orgánů veřejné moci je možné používat pouze zaručené elektronické podpisy a kvalifikované certifikáty vydávané akreditovanými poskytovateli certifikačních služeb. V tomto směru je třeba konstatovat, že je zde použit pojem „oblast“ orgánů veřejné moci, který připouští vícero výklad, a vzniká otázka, zda je nutno používat formu podpisu i tam, kde s takovým orgánem pouze komunikuje soukromý subjekt – fyzická osoba (např. v souvislosti s podáváním daňového přiznání).

O poznání méně sporným ustanovením je § 12 odst. 1 písm. c), které upravuje náležitosti kvalifikovaného certifikátu, přičemž umožňuje aby takový certifikát obsahoval pseudonym podepisující osoby s příslušným označením, že se jedná o pseudonym. Účinky právního úkonu učiněného prostřednictvím takového certifikátu, však nejsou v souladu s teorií ani s judikaturou.

Za zmínku (v tomto případě spíše technického charakteru) také stojí ustanovení § 6 odst. 3, které zakazuje poskytovateli certifikačních služeb, který vydává kvalifikované certifikáty uchovávat a kopírovat data pro vytváření zaručeného elektronického podpisu osob, kterým poskytuje své certifikační služby. Toto ustanovení je nerealizovatelné a je třeba zde pamatovat na skutečnost, že i přenos na médium podepisující osoby je kopírováním.

odstranit a za jakých podmínek, určení Úřadu pro veřejné informační systémy správcem Centrální elektronické vývěsky (provozovatel nebude zákonem určen; určí jej správce v souladu se zákonem o informačních systémech veřejné správy), stanovení povinností správce a provozovatele Centrální elektronické vývěsky, stanovení práv a povinností povinných osob a uživatelů Centrální elektronické vývěsky, stanovení způsobu (správní poplatky) a výše poplatků povinných osob za uveřejňování informací (zvýhodnění elektronického podání) – novelou zákona č. 368/1992 Sb., o správních poplatcích, zmocnění Úřadu pro veřejné informační systémy stanovit vyhláškou formu předávání informací povinnými subjekty, úprava poskytování licencí podle autorského zákona.

⁸ A to nejen z toho důvodu, že chybí platná prováděcí vyhláška

⁹ K tomu více Prokeš, J., Ukončení platnosti, zneplatnění (a zrušení) certifikátu, Crypto-World, č.5, 2001, s. 7-8

Ačkoli to bylo úmyslem zákonodárce¹⁰, nepodařilo se úpravou elektronického podpisu nahradit podpisy vlastnoruční za podpisy elektronické. Tam, kde zákon jednoznačně předpokládá náležitost vlastnoručního podpisu¹¹, příp. notářsky či jinak úředně ověřeného podpisu, nelze použít podpis elektronický, a to ani včetně všech jeho vyšších forem.¹² Toto bude v praxi činit problémy.

Samotné srovnání podpisů vlastnoručních a elektronických je velmi obtížné. Ani grafologické expertízy nejsou jednoznačné, avšak jak právní teorie, tak i praxe si s podobnými problémy poradit již umí. Základní problém představuje právě samotná podstata rozdílu mezi (zaručeným) elektronickým podpisem a podpisem vlastnoručním. Zatímco u vlastnoručního podpisu se vychází především z toho, že je výsledkem individuálního a relativně stálého písemného projevu člověka, u zaručeného podpisu jde pouze o schopnost provést nějaký úkon, který je vázán na dostupnost prostředku pro vytvoření takového podpisu. Z toho vyplývá samotná dokazatelnost, která je v případě zákona koncipována zcela odlišně. Z hlediska dokazování nebude sporná skutečnost, zda byl právní úkon učiněn osobou, v jejíž dispozici byl podpisový prostředek, ale především identifikace té osoby, která úkon učinila. Zatímco v případě vlastnoručních podpisů je možno znalecky dokazovat skutečnost, že určitý podpis náleží určité osobě, v případě zaručeného elektronického podpisu však možné není.

Zatímco u grafologických expertíz je osoba individuálně identifikovatelná asi od 13 let věku¹³ a pro určení pravosti podpisu by mělo postačovat 10 nesporně pravých podpisů¹⁴, u elektronických podpisů něco takového nikdy určit nelze. Znalec pouze potvrdí, že určitá datová zpráva byla podepsána elektronicky prostřednictvím prostředků určité osoby. Znalec zde potvrzuje pouze skutečnost, že datová zpráva byla podepsaná prostřednictvím konkrétních prostředků a nikoli tedy skutečnost, že ji podepsala určitá konkrétní osoba.

Je nutno konstatovat, že tento zákon, resp. řada jeho ustanovení (v rozporu s tvrzením v důvodové zprávě¹⁵), zůstává v řadě aspektů neslučitelným s právem Evropských společenství (zejména pak ustanovení § 2, §10, § 11 a § 16) .

Občanský zákoník č. 40/1964 Sb., v platném znění

Nepochybně nejdůležitější soukromoprávní předpis (v mezích své působnosti) nepředstavuje (a lze říci, že nikdy ani výslovně nepředstavoval) překážku elektronického obchodu. Vzhledem ke své obecnosti, řadě dispozitivních ustanovení a množství dlouhodobě stabilních doktrinárních výkladů jej bylo možno (bez významnějších novel) aplikovat na rozvoj informačních technologií. Drobnou

¹⁰ K tomu zvláštní část důvodové zprávy (k § 2 odst. 5)

¹¹ Například mezi náležitostmi návrhu na konání referenda patří - mimo jiné - vlastnoruční podpis navrhovatele a dvou jeho náhradníků (§ 12 písm. e) zákona č. 298\1992 SB o volbách do zastupitelstev v obcích a o místním referendu v platném znění). Obdobně je tomu tak u podpisové listiny, která musí obsahovat vlastnoruční podpisy podporovatelů (§ 13 písm. e) zákona č. 298\1992 SB o volbách do zastupitelstev v obcích a o místním referendu v platném znění)

¹² Opak citace pozn. č. 11

¹³ Valeška, J., Kvalitní srovnávací materiál – předpoklad úspěšné expertízy ručního písma a podpisu, Bulletin advokacie č. 9, 1994, s.19

¹⁴ tamtéž, s.25

¹⁵ Viz. Část E důvodové zprávy

výjimku však bylo možné spatřit při teoretických sporech ohledně pojmu listina. Písemná forma právního jednání totiž kromě jiných obecných náležitostí¹⁶ vyžaduje, aby byl příslušný projev vůle zachycen na médiu, které má právní povahu listiny a dále pak aby byl tento projev vůle podepsán. O tom, co je listina v právním smyslu neobsahuje – až na jednu výjimku – náš právní řád jedinou výslovnou zmínkou. Řada zákonných ustanovení však o listině poměrně často hovoří. Legální definice listiny ale chybí.¹⁷ Je nutno souhlasit s názory odborníků v této oblasti¹⁸, že nejde o vytýkatelný nedostatek současné právní úpravy, a že je tento problém řešitelný teoreticky. Literatura i praxe se navíc shodly, že za listinu lze považovat (kromě běžných listin papírových) jakékoliv jiné hmotné médium (např. kůra, kámen či hliněná tabulka) na něž lze zachytit písemný projev, příp. cokoliv jiného, na čem může být písmo zachyceno s tím, že je lhostejno, „na jaké látce a jakou látkou“¹⁹ je projev vůle sepsán. Obecně lze konstatovat, že „listinou“ se v našem právním řádu rozumí **cokoliv psaného**. Dále je nutné souhlasit s odbornými názory²⁰, podle nichž „teoretické spory kolem listiny nemají praktického významu“. V současné době se navíc lze opřít o ustanovení § 40 odst.4, kde je výslovně uvedeno, že písemná forma je zachována, je-li právní úkon učiněn telegraficky, dálnopisem nebo elektronickými prostředky, jež umožňují zachycení obsahu právního úkonu a určení osoby, která právní úkon učinila. Zákon zde sice nestanoví stoprocentní ekvivalenci elektronických učiněných právních úkonů k písemnostem, ale jde o úpravu postačující.

Výhradu je potřeba vyslovit k ustanovení § 53 odst.1, kde (z nepochopitelných důvodů) nebyl do příkladného výčtu zařazen pojem „Internet“, resp. nejběžnější způsob uzavírání distančních smluv (prostřednictvím www formuláře).

V minulosti se však objevily kritické názory²¹ k textu ustanovení, resp. ke smyslu § 54, který stanoví, na které smlouvy se nevztahují ustanovení o distančních smlouvách podle § 53. V tomto směru lze nepochybně souhlasit s názorem²², že jde patrně o špatně implementovaný čl. 3 směrnice 97/7/ES a je tedy třeba opětovně zvážit, zda je účelné, aby opravdu všechny smlouvy uvedené v § 54 byly vyjmuty z režimu § 53.

Za nevyhovující lze rovněž považovat ustanovení § 57, jehož výklad umožňuje aplikovat možnost odstoupit od smlouvy i na spotřebitelské smlouvy uzavírané prostřednictvím elektronických prostředků (např. Internet nemusí být považován za prostory obvyklé k podnikání dodavatele).

Obchodní zákoník č. 513/1991 Sb., v platném znění

Jak již bylo uvedeno, elektronický prodej se co do své povahy a souvisejících právních skutečností příliš neliší od jiné formy prodeje, např. prodeje na dobírku, ale i od běžného prodeje. Obchodní

¹⁶ Jako např. svoboda, vážnost, určitost a srozumitelnost právního úkonu, včetně právně způsobilého subjektu (§ 37 a násl. občanského zákoníku)

¹⁷ Je však třeba mít v této souvislosti na paměti ustanovení § 40 odst. 4 občanského zákoníku, stanovící, že písemná forma je zachována, je-li právní úkon učiněn telegraficky, dálnopisem nebo elektronickými prostředky, jež umožňují zachycení obsahu právního úkonu a určení osoby, která právní úkon učinila.

¹⁸ Eliáš, K., Právní úkony na soukromých listinách se zvláštním zřetelem k jejich podepisování. AD NOTAM, 1996, č. 3, s.53

¹⁹ Krčmář, J., Právo občanské, díl V. – Právo dědické, Všehrad, Praha, 1930, s.22

²⁰ Bureš, J., - Drápal, L., Občanský soudní řád. Komentář. Praha, C.H. Beck 1996, s.61

²¹ Viz. Svoboda, P., Kroft, M., Aproximace práva a podpora e-byznysu, Hospodářské noviny, 18.7.2001, s.10

²² Viz. tamtéž

zákoník neobsahuje žádné zásadní překážky, které by bránily rozvoji elektronického obchodu v České republice.

Záruky přenosu dat

Stanoví-li zákon právní relevanci písemnostem v elektronické podobě, musí rovněž zajistit, aby elektronická komunikace byla bezpečná a organizace tuto službu zprostředkující nebo používající byly odpovědné stejně jako při přijímání a doručování právních úkonů a aktů v podobě listinné.

Vztah k EU

Dne 8. června 2000 byla přijata směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2000/31/ES, která pojednává o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu ("směrnice o elektronickém obchodu"). Účelem směrnice je zajistit vysokou úroveň právní integrace Společenství a vytvoření prostoru bez vnitřních hranic tak, aby občané Evropy a podniky mohli využívat možnosti e-commerce bez ohledu na hranice. Směrnice stanoví povinnost členských států přizpůsobit své právní předpisy především po formální stránce, aby umožňovaly uzavírání smluv elektronickou formou a aby přitom platná právní úprava nevedla k tomu, že smlouvy uzavřené v elektronické podobě budou považovány za neplatné či neúčinné. Směrnice v tomto ohledu vyžaduje systematický přezkum právních předpisů a jejich přizpůsobení, včetně archivace. Důraz je kladen především na nerušený vývoj elektronického obchodu, který má být umožněn jasným a jednoduchým právním rámcem, který bude v souladu s platnými mezinárodními pravidly a nebude přitom narušovat konkurenceschopnost.

Započaté legislativní práce

Přestože návrh analýzy vychází z právního stavu platného ke dni 14. 9. 2001, je nezbytné zabývat se i návrhy, které jsou ve fázi příprav nebo kdesi uprostřed legislativního procesu, protože některé z těchto rozpracovaných legislativních prací řeší výše nastíněné problémy, a některé naopak vytváří problémy nové nebo posouvají problémy již existující do odlišné roviny. Některé z nich budou během přípravy tohoto materiálu schváleny, a bude bezpředmětné hledat řešení dané konkrétní problematiky. Jiné naopak legislativním procesem úspěšně neprojdou, a v takovém případě bude nutné zabývat se tím, zda a nakolik by bylo jimi navrhované řešení účelné a vhodné, a použitelné pro další zpracování, či je principiálně nutné hledat jiná východiska.

Již v této chvíli existuje několik novel nebo rovnou připravovaných nových právních předpisů, které se problematiky elektronického obchodu týkají. Z pohledu elektronické komunikace jde především o návrh správního řádu, novelu občanského soudního řádu, projednávanou v Poslaneckou sněmovnou, a některé další předpisy:

V souladu s usnesením vlády České republiky ze dne 13. září 2000 č. 889 k návrhu věcného záměru zákona o řízení před správními úřady (správní řád) připravilo ministerstvo vnitra nový návrh správního řízení a na ně navazujícího řízení exekučního (v pracovním názvu *Návrh zákona o řízení před správními úřady (správní řád), návrh zákona exekuční řád správní a návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona exekuční řád správní*). Tyto návrhy byly schváleny vládou v průběhu měsíce září a čeká je projednávání v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR. V předložené podobě obsahuje návrh správního řádu nejen možnost učinit podání

prostřednictvím veřejné datové sítě (opatřené zaručeným elektronickým podpisem), ale rovněž vyhotovit správní akt v elektronické podobě a jako takový ho odeslat (doručit) účastníku. Kromě výše uvedeného zavádí návrh i institut elektronické úřední desky.

Návrh novely občanského soudního řádu, který vláda předložila 21. 8. Poslanecké sněmovně do obecného ustanovení § 45 o. s. ř. vložil možnost doručování prostřednictvím veřejné datové sítě a upravil ukládání písemností na uzlu veřejné datové sítě. Doručování na adresu, kterou účastník soudu sdělí, by mělo poskytnout prostor i pro doručování na adresu elektronickou.

V této souvislosti je třeba upozornit na nově vznikající procesní úpravu správního soudnictví, již schválila vláda na svém zasedání 26. září 2001. Návrh soudního řádu správního již plně zohledňuje požadavky elektronické komunikaci a umožňuje její použití oběma směry. V podrobnostech odkazuje na úpravu doručování v občanském soudním řádu a počítá i s výše uvedenou novelou.

Co se týče nakládání s archiváliemi a příslušné právní úpravy této oblasti, rozhodlo se Ministerstvo vnitra připravit nikoliv novelu stávajícího zákona, ale nový právní předpis na základě již zpracovaného věcného záměru. Za archiválii, jež je předmětem úpravy, označuje „jiné záznamy v digitální nebo analogové podobě“, kam je možno zařadit i elektronické písemnosti. Co se týče evidence, věcný záměr o elektronické evidenci nehovoří, ale je možno se domnívat, že s elektronickou evidencí počítá. V jaké podobě bude vedena, se dozvíme až po uveřejnění paragrafovaného znění. Věcný záměr předpokládá jeho účinnost od 1. ledna 2003.

III. Studie o elektronickém obchodování v malých a středních podnicích

Studie je jednou z dokumentačních analýz elektronického obchodování v rámci segmentu malých a středních podniků, které byly deklarovány jako jedna z vládních priorit pro nastolení celorepublikového ekonomického růstu. Vychází z probíhajícího projektu společnosti TELE2 a BMI sdružení „eBusiness Roadshow“. Průběžně aktualizované výsledky tohoto projektu jsou k dispozici na www.brezen.cz, níže prezentovaná fakta pocházejí z průzkumu, provedeného do 23. 11. 2001. Jde o signální výsledky, které nezahrnují všechny otázky výzkumu a nejsou až na výjimky členěny podle velikostních skupin sledovaných podniků ani podle zaměření jejich činnosti na výrobu, obchod a poskytování služeb. K těmto faktorům přihlédne až závěrečná studie po dokončení projektu na jaře 2002.

Projekt společnosti TELE2 a BMI sdružení si vytkl dva cíle:

- získat potřebné informace o připravenosti malých a středních podniků v ČR na elektronické obchodování,
- poskytnout těmto podnikům aktuální kvalitní informace o současném stavu a trendech elektronického obchodování, včetně inspirativních příkladů z tuzemské praxe.

Projekt se skládá ze dvou částí – seminářů o e-businessu a souběžných výzkumů o připravenosti podniků na e-business. První seminář se uskutečnil v květnu letošního roku v Brně, další v červnu v Českých Budějovicích, v září v Plzni, v říjnu v Hradci Králové, v listopadu v Liberci, v lednu 2002 bude následovat v Ostravě a poté ještě v jednom městě.

Semináře organizuje BMI sdružení vždy ve spolupráci s regionální Hospodářskou komorou, lektory jsou špičkoví odborníci a představitelé podniků, které při uplatnění internetu ve vlastním podnikatelském konceptu dosáhly prokazatelných pozitivních výsledků.

Souběžně se semináři probíhá výzkum připravenosti podniků na e-business. Jsou do něj zahrnuty podniky, které se účastní semináře, a dalších zhruba 100 podniků v regionu navštíví osobně tazatelé společnosti DEMA, aby metodou interview face-to-face s jejich zástupci vyplnili dotazník. Podniky vybírá DEMA tak, aby v každém regionu byly ve vzorku zhruba rovnoměrně zastoupeny podnikatelské subjekty velikosti do 10, do 50 a do 100 zaměstnanců, a podniky fungující v oblasti výroby, obchodu a služeb. Z hlediska předmětu činnosti je jejich skladba velmi pestrá, téměř se neopakují firmy se stejným zaměřením, jak ukazuje následující výtah z jejich přehledu:

bankovní služby, betonové výrobky, bytové hospodářství, cukrárna, daňové poradenství, dekorativní keramika, dětská rekreace, dodávky elektřiny, doprava, dřevovýrobky, elektronické zabezpečovací systémy, etiketovací systémy, chladicí technika, malířství, maloobchod, manikúra, péče o nehty, mobilní technologie, občerstvení...

obchod: barvy – laky, drogistické zboží, elektro, filatelie a regionální publikace, hutní materiál, kancelářská technika, konfekce, nábytek, potraviny....

...výroba zdravotnického textilu, zámečnictví, zemědělská farma, zpracování dřeva.

Hlavní poznatky výzkumu

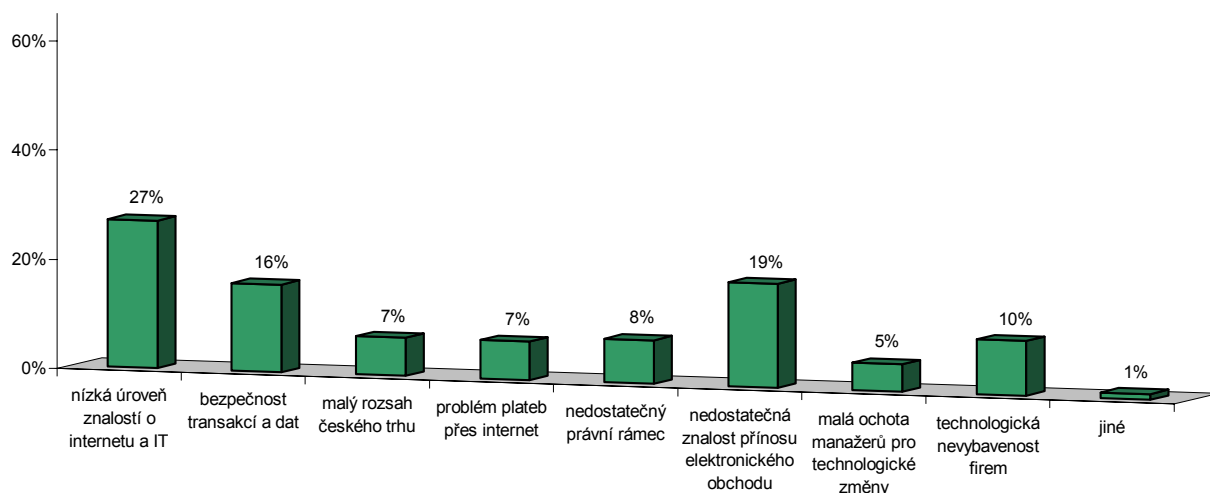
Plná hodnota výzkumu vynikne až po jeho skončení, kdy zahrne téměř tisíc podniků v sedmi regionech a v Praze (kde proběhne pouze v listopadu 2001 výzkum bez semináře). Výsledky výzkumu v regionech včetně analýz budou prezentovány na závěrečné konferenci projektu, která se uskuteční pravděpodobně v květnu 2002 v Praze. Už nyní však mají i výsledky za prvních pět kol nezanedbatelnou vypovídací hodnotu, zejména když se doplní o poznatky získané na seminářích a při rozhovorech s představiteli dotazovaných podniků.

Následující údaje se týkají výzkumů, kterých se zúčastnilo celkem 613 malých a středních podniků, z toho 136 v Jihomoravském kraji, 132 v Jihočeském kraji, 115 v Plzeňském kraji, 114 v Královéhradeckém kraji a 116 v Libereckém kraji. Nejmenší podniky s maximálně 10 zaměstnanci představují 39,5 %, podniky s 11 až 50 zaměstnanci 34,1 % a podniky s 51 až 100 zaměstnanci 26,4 % z celkového počtu zúčastněných podniků. Podle zaměření činnosti se člení na 31,5 % výrobních, 32,1 % obchodních podniků a 36,4 % podnikatelských subjektů poskytujících služby.

Z téměř 40 otázek z dotazníku byla zatím po pěti kolech vyhodnocena jen část z nich. Jako nejzávažnější se ukázalo zjištění, které vyplynulo z odpovědí na otázku: *Co podnik považuje za největší překážku pro rychlejší rozvoj elektronického obchodování mezi podniky?*

Představitelé největší části malých a středních podniků (27 %) prokázali vzácnou upřímnost a shodu, když za největší bariéru označili sebekriticky nízkou úroveň znalostí o internetu a informačních technologiích. Také dalších 19 % podniků se shodlo na podobné příčině – nedostatečné znalosti přínosů elektronického obchodu. Teprve na ostatních místech skončily překážky jako je malá bezpečnost transakcí a dat, technologická nevybavenost podniků, nedostatečný právní rámec či jiné důvody (viz graf č. 1).

Graf č. 1: Největší překážky rychlejšího rozvoje elektronického obchodování mezi podniky



Tabulka č. 1 dokumentuje, že názory v jednotlivých krajích se až tak moc nelišily. Pouze podniky z Královéhradeckého kraje se vymykaly obecnému trendu tím, že se nejvíce obávají malé bezpečnosti transakcí a dat

Tab. č. 1

Největší překážky pro rozvoj e-obchodování mezi podniky (v %)	Jihomoravský kraj	Jihočeský kraj	Plzeňský kraj	Královéhradecký kraj	Liberecký kraj	Celkem
Nízká úroveň znalostí o IT a Internetu	30	30	38	22	20	27
Nedostatečné znalosti přínosů e-obchodu	20	19	17	15	23	19
Bezpečnost transakcí a dat	11	15	11	27	18	16
Nedostatečný právní rámec	10	8	6	6	8	8
Technologická nevybavenost podniků	8	8	8	13	12	10
Malý rozsah českého trhu	7	6	10	6	5	7
Problém plateb přes Internet	6	7	4	4	11	7
Malá ochota manažerů pro technologické změny	7	6	4	7	3	5
Jiné	1	1	2	0	0	1

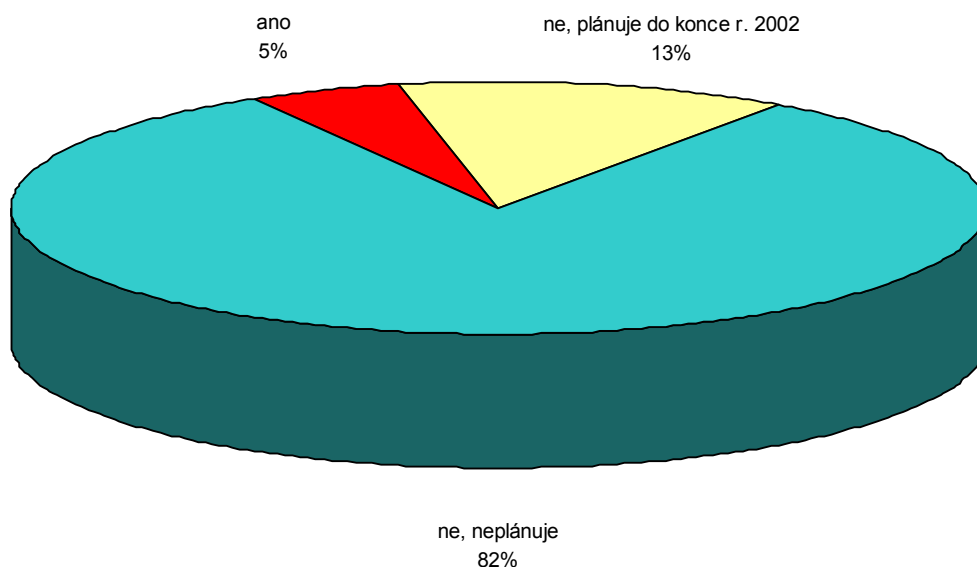
Při srovnání podniků podle jejich zaměření byla pocíťována nízká úroveň znalostí o internetu a informačních technologiích výrazně více mezi firmami poskytujícími služby (32 % oproti 25 % u obchodních a výrobních podniků). Nedostatečnou znalost přínosů elektronického obchodu přiznávají kupodivu v nejvyšší míře s 21 % obchodní podniky, kdežto výrobní podniky v 19 % a podniky poskytující služby v 17 % případů.

S údaji týkajícími se největších překážek v elektronickém obchodování korespondují i poznatky získané při rozhovorech s dotazovanými. Jejich znalost problematiky byla velmi rozdílná. Na první pohled bylo zřejmé, zda šlo o odborníka znalého problematiky informačních technologií a datové komunikace. Častěji se však respondenti v dané oblasti příliš neorientovali, nejednou sami označovali některé otázky za značně odborné. Řadu výrazů ani neznali. Například webhosting či

outsourcing, jejichž význam byl v dotazníku vysvětlen. Některým nic neříkal ani pojem Evropská komise. Přitom většinu tvořili majitelé či ředitelé podniků (55,4 %) a vrcholový management (15,0 %), nižší vedoucí představovali 19,2 % a zaměstnanci – odborníci 10,4 %.

Nedostatečné znalosti přínosů elektronického obchodování se znovu potvrdily u otázky, týkající se využívání elektronických tržišť. Jen jedna z dvaceti podniků má zkušenosti s účastí na e-aukcích a e-tržištích. Vyzkoušet tento nový způsob obchodování hodlá do konce roku 2002 jen každá osmá firma a většina podniků o něm vůbec neuvažuje. Za největší komplikaci při využívání elektronických tržišť přitom považuje v souhrnu 34 % dotázaných právě nezkušenost podniků a jejich managementu v této oblasti.

Graf č. 2: Využívá podnik účast na e-aukcích a e-tržištích



Regionální rozdíly

Zajímavé je, že vlastní nedostatečné znalosti přiznávají ve čtyřech z pěti krajů téměř ve stejné míře, i když u jiných otázek byla patrná zpravidla větší "internetová vyspělost" jihomoravských než jihočeských a západočeských či východočeských a severočeských podniků. Například v připojení k Internetu vedli Jihomoravané v poměru 82 : 73 : 72 : 81 : 79 a v existenci podnikových webových stránek 71 : 56 : 63 : 55 : 60 procentům. Také ve využití webových stránek dospěly již jihomoravské podniky dále, nejvíce se jim blížily podniky z Libereckého kraje (viz tab. 2).

Tab. č. 2

Co umožňují webové stránky podniky (v %)	Jihomoravský kraj	Jihočeský kraj	Plzeňský kraj	Královéhradecký kraj	Liberecký kraj
informování o novinkách	52	31	37	31	35
on-line objednávku	25	15	28	28	30
elektronickou platbu	11	5	10	14	18
sledování vyřizování objednávky	17	11	16	12	19
práci s cílovými skupinami	16	14	11	18	14

Předstih jihomoravských podniků potvrzuje také tabulka č. 3, shrnující odpovědi na otázku, jaké funkce plní webové stránky podniky.

Tab. č. 3

Jaké funkce plní webové stránky podniku (v % podniků)	Jihomoravský kraj	Jihočeský kraj	Plzeňský kraj	Královéhradecký kraj	Liberecký kraj
posílení znalosti o společnosti	55	38	47	47	44
posílení znalosti o dobu působení	53	37	41	39	40
propagace výrobků nebo služeb	59	43	54	49	46
prodej výrobků nebo služeb	41	24	42	35	36
komunikace zákazníků s podnikem	50	36	36	37	44
komunikace podniku s obchodními partnery	47	35	36	36	43
nábor nových zaměstnanců	12	7	9	5	13

Naopak ve využívání elektronických tržišť pokročily nejdále podniky z Libereckého kraje, následovány západočeskými a východočeskými podniky. Možná ale zde sehrála důležitější roli než u jiných kritérií otázka času, protože jde o problematiku relativně hodně novou. Několikaměsíční posun v provedení výzkumu v jednotlivých krajích se tedy může v tomto případě projevit výrazněji.

Tab. č. 4

Využívá podnik účast na e-aukcích a e-tržističích?	Jihomoravský kraj (v %)	Jihočeský kraj (v %)	Plzeňský kraj (v %)	Královéhradecký kraj (v %)	Liberecký kraj (v %)	Celkem (v %)
ano	2	2	5	5	11	5
ne, ale plánuje do 2002	19	12	17	7	11	13
ne, neplánuje	79	86	78	88	78	82

Patrné byly také regionální rozdíly ve využívání různých typů informací pro rozvoj podnikání. Žádný kraj však nezaznamenal výraznou celkovou dominanci. Varovné jsou údaje o nízké míře využívání informací od Evropské komise, kde pouze Jihočeský kraj dosahuje uspokojivých výsledků.

Tab. č. 5

Jaké informace využívá podnik pro svůj rozvoj (v % podniků)	Jihomoravský kraj	Jihočeský kraj	Plzeňský kraj	Královéhradecký kraj	Liberecký kraj	Celý soubor
od prodejců, dealerů	74	56	71	61	62	65
z marketingových výzkumů	43	31	32	25	40	34
od Hospodářské komory	18	21	30	17	16	21
od státu	22	16	25	14	14	18
od Evropské komise	9	15	6	5	2	6

Internetová gramotnost pokulhává

Dosavadní výsledky výzkumu také potvrdily, že využívání internetu v podnikání vyžaduje nové znalosti, které by bylo možné shrnout do pojmu internetové gramotnosti. Ukazuje se, že podniky si často neuvědomují ani nejtriviálnější možnosti, které se před nimi otevírají. Někteří představitelé uváděli, že vlastně nemají vůbec žádnou představu, jak internet v podniku využít. Jiní se ostýchali to přiznat, ale z rozhovoru to vyplynulo. Zvlášť obtížná byla domluva podniků, kde ještě nemají připojení k internetu; tam jej dokonce pokládají za záležitost spíše pro zábavu a nenapadá je, že by se měli zamýšlet nad jeho uplatněním v podnikání.

Vyhráno však není, ani když už se rozhodnou připojit k internetu a vytvořit podnikové webové stránky. Například jen 36 procent podniků (viz tab. 6) využívá k propagaci vlastních webových stránek existující podnikové materiály. Tedy prostředku, který je nestojí nic navíc, stačí jen jej doplnit například o adresu internetových stránek.

Tab. č. 6

Co používá podnik pro propagaci svého webu	Ano (v %)	Ne, plánuje do konce r. 2002	Ne, neplánuje
Internetové katalogy	28	21	51
Vyhledávače	28	22	50
E-maily (reklamní)	17	25	58
Bannerové kampaně zdarma	9	18	73
Bannerové kampaně placené	3	10	87
Synergii (vzájemnou propagaci projektů)	8	17	75
Koalice (propagaci na partnerském webu)	12	18	70
Prodejní koalice	4	12	84
Speciální marketing (soutěže)	7	15	78
Reklamu v médiích	17	16	67
Materiály	36	20	44

U této tabulky tvoří dotazovaný vzorek 380 podniků z pěti krajů, které mají vlastní web. Také tabulka č. 7 nerozlišuje mezi kraji, ale zahrnuje 478 podniků, které mají připojení k internetu, takže mohly odpovědět na otázku, jaké formy elektronické komunikace využívají v obchodním styku s odběrateli. Výsledek naznačuje, že jedinou již skutečně běžně rozšířenou formou je elektronická pošta.

Tab. č. 7

Formy e-komunikace využívané k obchodnímu styku s odběrateli	Ano (v %)	Ne, plánuje do konce r. 2000	Ne, neplánuje
E-mail	64	15	21
E-mail s elektronickým podpisem	7	28	65
Webové rozhraní	9	16	75
Informační systémy obou stran s použitím EDI	3	13	84
Informační systémy obou stran propojené přes internet	8	17	75

Závěr

Jestliže představitelé malých a středních podniků přiznávají jako hlavní překážku rychlejšího rozvoje elektronického obchodování vlastní neznalost jeho přínosů a neznalost informačních technologií a internetu obecně, zdálo by se logické, že se s touto neznalostí nehodlají smířit. Dalo by se předpokládat, že uvítají možnost zúčastnit se bezplatně semináře, který slibuje odpovědi na mnohé otázky, jež potřebují zodpovědět. Praktické zkušenosti jsou však jiné. Ze zhruba tisícovky podniků, které byly v každém kraji pozvány na seminář buď regionální Hospodářskou komorou nebo sdružením BMI, se dostavili ve všech případech zástupci tří až čtyř desítek podniků.

Možná by při lepší propagaci akcí pár účastníků přibýlo, ale hlavní příčina malého zájmu je jinde. Naznačily ji argumenty, které se vícekrát opakovaly při telefonickém zvaní některých podniků. Podobaly se jako vejce vejci v tom, že dotyčný představitel nemá na takové věci čas, protože musí řešit nějaký aktuální problém, prvořadá je pro něho starost, aby podnik vůbec přežil. Málokdo si dokáže najít, respektive vytvořit potřebné volno na zamyšlení nad strategickým směřováním podniku, nedojde mu, že právě uplatnění internetu se může (ale samozřejmě nemusí) stát jedním z prostředků, jak dosáhnout kýženého obratu podniku k lepším výsledkům. Že je to možné, ostatně dokumentovaly i případové studie tuzemských internetových projektů, prezentovaných dosud na seminářích. Týkaly se přitom různých oblastí podnikání – například lesnictví, výroby průmyslových podlah či poskytování leasingových služeb.