

*Doc. dr Zvonimir Jelinić*  
Pravni fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

## DIGITALNE TEHNOLOGIJE, RJEŠAVANJE GRAĐANSKIH I POTROŠAČKIH SPOROVA I PRUŽANJE PRAVNE POMOĆI\*

**SAŽETAK:** U radu se razmatraju mogućnosti uporabe modernih tehnologija u rješavanju sporova i pružanju pravne pomoći u građanskim stvarima. Uzimaju se obzir saznanja o informatičkim rješenjima koja svoju aplikaciju imaju u razvijenim državama i na globalnoj razini te se ona stavljaju u kontekst s nastojanjima državnih tijela da se kroz informatizaciju sustava i uvođenje modernih informatičkih tehnologija u kombinaciji s drugim reformskim aktivnostima aktivno djeluje na povećanju učinkovitosti pravosuđa.

Osnovna teza je da implementacija različitih naprednih softverskih rješenja može pravosudne sustave u nekim vrstama trgovačkih, građanskih i potrošačkih sporova učiniti učinkovitijim, otvorenijim i jednostavnijim za korisnike, bržim u administraciji i procesiranju zahtjeva te općenito doprinijeti provedbi mjera koje mogu promijeniti percepciju o pravosuđu i vratiti povjerenje građana i gospodarstva u pravosudni sustav. Ukoliko se nove tehnologije i napredna informatička rješenja implementiraju u dogledno vrijeme, pretpostavka je da će one nužno stvoriti pritisak na odvjetništvo koje će morati transformirati svoj dosadašnji model pružanja usluga, prihvatiti postulate modernih tržišta pravnih usluga te provesti reformu internih pravila, sve u cilju zadržavanja koraka s razvojem tehnologije i promjenama

---

\* Rad je primljen 25. 11. 2019, a prihvaćen je za objavljivanje 8. 1. 2020. godine.  
Tekst je objavljen u izvornom obliku, bez lektorskih intervencija redakcije *Glasnika AKV*.

u poslovnom i potrošačkom ponašanju koje se danas mogu detektirati i pratiti u razvijenom svijetu.

**Ključne riječi:** pristup pravosuđu, računalna tehnologija, reforma pravosuđa, tržište pravnih usluga, odvjetništvo

## UVOD

Teško je domisliti se uredskog posla koji ne podrazumijeva svakodnevnu i cjelodnevnu uporabu računala. Odvjetnici, pravosudni dužnosnici te općenito pravnici veoma dobro znaju o čemu je riječ. Svi procesi pisanja podnesaka i drugih dokumenata obavljaju se danas na računalima. U Republici Hrvatskoj i Republici Srbiji pravosudni dužnosnici, odvjetnici, stranke i druge zainteresirane osobe u postupku mogu koristiti cijeli niz računalnih servisa i platformi pa se tako putem računala može obaviti uvid u status pendentnog predmeta,<sup>1</sup> uvid u status zemljišnoknjižnih i katastarskih predmeta,<sup>2</sup> a osim toga moguće je i gruntovne i katastarske izvratke povući u digitalnom obliku s posebnih servisa. U Republici Hrvatskoj e-Oglasna ploča omogućava uvid u objave na oglasnim pločama sudova i drugih nadležnih tijela,<sup>3</sup> provjere podataka za gospodarske subjekte mogu se lako u obje države obaviti putem elektroničkog sustava sudskog registra,<sup>4</sup> a trenutno u Republici Hrvatskoj postoji i niz drugih sustava i servisa putem kojih se može ostvariti pristup različitim dokumentima i e-uslugama administrativnog karaktera poput matičnih knjiga, Ministarstva unutarnjih poslova (u naravi elektroničkih zapisa iz službenih evidencija), porezne uprave, podnijeti zahtjev za izdavanje uvjerenja da se protiv osobe ne vodi kazneni postupak te primiti poruke o promjenama u sudskom predmetu informacije o blokadama i deblokadama računa te druge poruke o postupcima

<sup>1</sup> Uvid u hrvatski sustav e-Predmet može se ostvariti putem poveznice: <http://e-predmet.pravosudje.hr/?q=o> (ova i sve druge web stranice koje se navode u referencama rada su posjećene i na taj način verificirane dana 23. studenog 2019.). Sustav e-Predmet strankama omogućava različite informacije o predmetu, poput uvida u vremenski tijek postupka, datuma sudskih radnji i ročišta, datumima poduzetih radnji (podnesaka, dostave, donošenja odluke itd.) vrsti odluke, nastupu pravomoćnosti i ovršnosti te još neke informacije o predmetu. Kao i niz drugih informatičkih sustava i e-Predmet je razvijen uz materijalnu potporu Europske unije. Uvid u sličan sustav koji je operativan u Republici Srbiji može se dobiti putem sljedeće poveznice: <https://portal.sud.rs/code/navigate.aspx?Id=601>.

<sup>2</sup> Hrvatski sustav pod nazivom „Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra (ZIS)” može se provjeriti na poveznici: <https://oss.uredjenazemlja.hr/public/IrServices.jsp?action=publicLdbExtract> dok je izvadcima iz zemljišnih knjiga u Republici Srbiji moguće pristupiti putem: <http://katastar.rgz.gov.rs/eKatastarPublic/PublicAccess.aspx>.

<sup>3</sup> V. poveznicu: <https://e-oglasna.pravosudje.hr/>.

<sup>4</sup> Servisi su dostupni na poveznicima: <https://sudreg.pravosudje.hr/register/f?p=150:1> i [www.apr.gov.rs](http://www.apr.gov.rs).

mahom upravne naravi (istek registracije vozila, istek putovnice, biračkim mjestima, izrađenim karticama osiguranja te drugim identifikacijskim karticama i slično). Pretraga interneta otkriva da situacija glede dostupnosti sličnih servisa i platformi u sektoru pravosuđa i državne uprave nije bitno drugačija u Republici Srbiji i drugim državama u hrvatskom okruženju,<sup>5</sup> što upućuje na zaključak da je oplemenjivanje pravosudnih i administrativnih sustava s modernim informatičkim tehnologijama jedan „megatrend”, odraz trenutka u kojem živimo i djelujemo, a riječ je o tekućim procesima četvrte industrijske revolucije.<sup>6</sup>

Postoji puno istraživanja o tome kako revolucija u prijemni novih tehnologija utječe na sveprisutne promjene u našem društvu i drugdje u svijetu. Primjerice, svima je poznato kako uporaba pametnih mobilnih telefona i mobilnog interneta prije deset i više godina nije bila raširena kao danas kada se nerijetko može vidjeti kako ljudi, čak i kada su u društvu, svoju pažnju u cijelosti posvećuju uporabi telefona i potrazi za informacijama koje su u svako doba dana i noći dostupne on-line. Takva promjena u komunikacijskom ponašanju uvjetovana je neslućenim mogućnostima i rapidnim razvojem hardwarea, ali i činjenicom da je spomenuti razvoj pametnih uređaja i tehnologije mobilnog pristupa podacima odgovarajuće popraćen razvojem softvera – najrazličitijim aplikacijama koje omogućavaju da se putem najobičnijeg „klika” pristupi traženim informacijama, primaju i šalju podaci te kupuju robe i usluge.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Pristup sustavu poreznog organa kao i informacije o blokadama i deblokadama računa mogu se ostvariti i u Republici Srbiji (v. npr. poveznice: <http://www.poreskauprava.gov.rs/sr/e-porezi/portal.html> i [https://www.nbs.rs/rir\\_pn/rir.html.jsp](https://www.nbs.rs/rir_pn/rir.html.jsp)). Također, v. Strategiju razvoja informacionog društva u Republici Srbiji do 2020. godine (*Službeni glasnik RS*, br. 51/2010) te posebno vijesti s web stranica kojima se može pristupiti putem sljedećih poveznica: <https://www.ekapija.com/news/2246309/e-pravosudje-u-srbiji-digitalizacija-u-toku-od-2019-firme-ce-u>, <https://www.pravosudje.ba/vstv/faces/vijesti.jsp?id=83006>, <https://www.pravosudje.ba/predmeti/>.

<sup>6</sup> Opširnije o četvrtoj industrijskoj revoluciji v. u Schwab, K., *The Fourth Industrial Revolution*, World Economic Forum, 2016. te Lim, T. W., *Industrial Revolution 4.0, Tech Giants, and Digitized Societies*, Palgrave Macmillan, Singapore, 2019.

<sup>7</sup> Činjenicu koliko je komercijalni hardware i software odmakao u svojem razvoju i primjeni možda najbolje ocrtava vijest koju je u rujnu prenio *The Economist* (cijeli broj ovog cijenjenog tjednika posvećen je promjenama koje će donijeti široka implementacija 5g tehnologije; tema broja je „How will Internet of things change everything”). Za vrijeme posljednjeg velikog uragana Dori-ana koji je pogodio istočnu obalu SAD-a Elon Musk, direktor Tesle, proizvođača električnih vozila objavio je da će neki korisnici njegovih vozila na područjima obuhvaćenim olujom uvidjeti da svojim vozilima mogu prijeći više kilometara nego uobičajeno. Naime, pritiskom na tipku iz razvojnog centra Tesle u Kaliforniji omogućeno je vozilima da privremeno dobiju pristup punom kapacitetu baterije koja je ovisno o modelu vozila programirana za određeni putni domet. Dakako, spomen tog događaja je piscima časopisa poslužila samo kao parabola za ono što svijet čeka u budućnosti imajući na umu da je opći trend smanjenje cijena kompjutera i troška njihova povezivanja, ugradnja modernih čipova u sve komercijalne uređaje – od automobila do aparata za kavu i hladnjaka te u konačnici kontinuirani razvoj i implementacija novih tehnologija koje će uvelike promijeniti radne procese, posredno način života i navike ljudi, iako je validna primjedba da spomenuti događaj s Teslom spada u domenu ekstremne i veoma skupe potrošačke elektronike i automobila

Današnje mogućnosti u sektoru informacijske tehnologije nisu nastale ni iz čega, već iz sustavnog i progresivnog razvoja i ulaganja u nešto novo što će kompletno promijeniti svijet. Za razliku od mnogih industrijskih grana i drugih uslužnih sektora, svijet prava je dugo vremena bio imun na brze tehnološke promjene iako im je svjedočio od samih početaka komercijalne uporabe računalne tehnologije. Uostalom, svima je poznato kako ne postoji veliki informatički business koji u nekom trenutku svoga razvoja nije bio suočen s pitanjima pravnog karaktera, prije svega problemima vezanima uz zaštitu intelektualnog vlasništva, licenciranja softvera, postupcima regulacije pravnih odnosa između članova, postupcima radi povrede prava tržišnog natjecanja te nizom drugih pravnih pitanja vezanima za poslovne operacije na globalnom tržištu. Rješavanju tih i mnogih drugih problema pravnici su pristupali prema naučenim i uvriježenim obrascima, odlazeći u knjižnice kako bi proučavali kompilacije sudske prakse, dugotrajno provjeravajući i revidirajući pravnu i jezičnu pravilnost dopisa i podnesaka, analizirajući pravne mogućnosti na raspolaganju u cilju povoljnog rješenja problema za stranku itd. Svi ti procesi koji su i danas immanentni za rješavanje kompleksnih pravnih problema trajali su dugo, na radu na predmetima bilo je potrebno angažirati puno ljudi te su u tom smislu svi ti procesi patili od neučinkovitosti. Upravo je učinkovitost u svakom radu pa tako i pravnom poslu veoma značajna jer ukoliko se poslovi ne obavljaju učinkovito dolazi do rasipanja resursa i ono najvažnije, povećanja troškova što se prilikom rješavanja predmeta može problematično manifestirati na financije stranke koja angažira licencirane stručnjake radi pravne zaštite, ali i samu poslovnu strukturu pružatelja pravne pomoći jer nemogućnost prevladavanja nekih troškova na stranke rezultira smanjenom zaradom te s nemogućnosti daljnjeg razvijanja poslovnih operacija kroz preuzimanje novih poslova.

Ne treba zanemariti niti činjenicu da se pitanje učinkovitog obavljanja poslova javlja i u sferi pravosudne djelatnosti. Angažman pravosuđa iziskuje značajna novčana izdvajanja iz državne blagajne (plaće i drugi izdaci) te, u krajnjoj liniji, izdvajanja samih stranaka (subvencioniranje sustava putem sudskih i upravnih taksi<sup>8</sup>). Danas je uvriježeno da se prilikom reformiranja procesnih propisa probleme redovito sagledava iz perspektive potrebe povećanja učinkovitosti sustava i smanjivanja operativnih troškova, dakle bitno drugačije nego što je to bilo nekada kada se raspravljalo o reformama i dosezi ma u primjeni nekih doktrinarnih načela. Primjerice, jedan od trendova koji će u budućnosti sasvim sigurno još značajnije dolaziti do izražaja je propisivanje

---

<sup>8</sup> Sustav sudskih taksi ne smije biti konstruiran tako da priječi pristup sudu (visina sudskih pristojbi kao prepreka pristupu sudu javila se u predmetu *Kreuz protiv Poljske*, zahtjev br. 28249/95, presuda Europskog suda za ljudska prava od 19 lipnja 2001.). S tim u vezi v. i odluku Ustavnog suda Bosne i Hercegovine od 23 studenog 2012. (U-8/12) u kojoj se naglašava da reguliranje plaćanja sudskih pristojbi kao javnih prihoda mora biti u skladu s osnovnim načelima zaštite ljudskih prava.

obvezatne uporabe elektroničke pošte u svim poslovima komunikacije suda i državnih tijela s punomoćnicima stranaka.<sup>9</sup>

Dakako, potonje ne znači da se odvjetnici, sudovi i druga državna tijela i prije nisu koristili naprednim sustavima i alatima poput komunikacijskih mreža, sustavima za praćenje zaprimljenih predmeta, pretraživačima databaza podataka, naprednim editorima dokumenata i sličnim digitalnim alatima. Današnje stanje je da opći tehnološki trendovi u sinergiji s reformama koje provode države rezultiraju značajnim promjenama u pristupu poslovnim operacijama, posebno kada je riječ o obavljanju poslova koji iziskuju značajne resurse. Primjerice, nekada se pretraga dokumenta odvijala manualno, pažljivo se čitala svaka stranica u potrazi za informacijama na koje bi se kasnije moglo referirati, dok je danas dokument u potrazi za ključnim riječima, frazama i izvedenicama moguće pretražiti u veoma kratkom roku, zadajući odgovarajuće naredbe unutar programa, u naravi najčešće preglednicima i urednicima dokumenata. Ali ne smije se smetnuti s uma da razvoj pravne tehnologije (Legal Tech) danas znatno nadilazi funkcije obrade i pretrage dokumenata. Nije tajna kako danas pravnici surađuju s informatičarima (hackhatons) na razvoju informatičkih sustava koji putem automatizacije mogu određene, prije svega ponavljajuće i učestale pravne probleme stranaka riješiti brzo i jeftino. Osim toga, radi racionalizacije poslovanja, danas se određeni pravni poslovi transferiraju na osobe koje nemaju formalno pravno obrazovanje (ili ono nije stečeno u zemlji u kojoj se posao obavlja).<sup>10</sup> Tako dolazi do outsourcinga standardiziranih i repetitivnih pravnih poslova jer se pokazalo kako uz odgovarajući trening i osobe koje nisu po vokaciji pravnici mogu učinkovito obavljati pravne i administrativne poslove poput ispitivanja i pripreme dokumenata, intervju s klijentima, pronalaska odgovarajuće sudske prakse, obavljanja komunikacije sa strankama, administracije i ažuriranja podataka i slično (riječ je o pravnim pomoćnicima – engl. paralegals).<sup>11</sup>

<sup>9</sup> S tim u vezi v. obrazloženje Konačnog prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku (P. Z. br. 620 od 30. svibnja 2019.), 37 i d.

<sup>10</sup> Opširnije o svemu v. Hartung, M., „Thoughts on Legal Tech and Digitalization” u Hartung, M. et. al. (eds.), „Legal Tech. How Technology is Changing the Legal World. A Practitioner's Guide”, Beck/Hart/Nomos, 2018., 3–13.

<sup>11</sup> Postoje članci iz kojih se može zaključiti kako je pravi „okidač” za radikalnije uvođenje tehnologije i pravnih pomoćnika u sektor pravnih usluga koincidiralo sa svjetskom financijskom krizom koja je krajem 2008. godine započela stečajem velikih američkih investicijskih kompanija. Naime, u razdoblju financijske krize veliki korisnici pravnih usluga razmatraju sve moguće načine smanjenja troškova pa tako i načine za smanjenje izdvajanja za troškove pravne zaštite. Takav stav velikih potrošača potakao je odvjetnički sektor na promišljanje o reformskim zahvatima koji mogu učinkovito odgovoriti na zahtjeve korisnika, smanjiti ukupne operativne troškove te općenito pravne usluge učiniti cjenovno dostupnima onim pojedincima i pravnim osobama koje u kriznim okolnostima pravne usluge nisu bile spremne plaćati po „starim cijenama”. Opširnije o svemu v. u „In Recession, Billable Hours Are Giving Ground at Law Firms”, The New York Times NATIONAL, 30. siječanj 2009.

Neovisno o tome kako će se u nas razvijati procesi u sferi automatizacije i regulacije u sektoru odvjetništva i pravosuđa, svi se danas na internetu mogu uvjeriti kako su visoke investicije u razvoj novih programskih rješenja na bazi umjetne inteligencije rezultirale mnogobrojnim koristima za potrošače diljem svijeta koji danas putem svojih pametnih telefona i kompjutera mogu pristupiti nizu stranica koje pružaju pravne usluge na repetitivnoj osnovi. Ne treba posebno spominjati kako su usluge kojima se može pristupiti putem interneta uglavnom jeftine ili jeftinije od usluga koje se pružaju tijekom osobnih susreta sa strankama, na „face to face” osnovi. Čini se kako je pri tome osobito važno da pravila o cijenama odvjetničkih usluga te općenito pravila etike omogućavaju konkurenciju u cijeni, prilagođeni model reklamiranja te da općenito ta pravila budu dobro iskrojena kako bi se poticale inovacije te ostavilo dovoljna prostora za međuigru prava i računalnih tehnologija.

U prologu svoje posljednje knjige *Tomorrow's Lawyers. An Introduction to Your Future* iz 2017. godine, Richard Susskind (Susskind se već dvadesetak godina bavi razmatranjem trendova i načina uporabe modernih tehnologija u pravnom poslovanju i sudskim postupcima) komentira da svijet prava ulazi u period transformacije koji bi tijekom narednog razdoblja mogao biti dovršen.<sup>12</sup> Razmatrajući postojeće trendove te uzimajući u obzir opću sklonost vlada i investitora u razvijenim državama da podržavaju implementaciju novih tehnologija i tzv. „legaltech startups”, Susskind sadašnje stanje u pogledu transformacije prava uslijed primjene informacijskih tehnologija komentira na sljedeći način: „Zapravo, mi se tek zagrijavamo (In truth, we are just warming up).”<sup>13</sup> Dakako, nije riječ samo o transformaciji tržišta pravnih usluga u sektoru rutinskih pravnih poslova poput ispunjavanja obrazaca, sastavljanja ugovora i naknada štete, već razvoju i aplikaciji cijelog niza izuzetno funkcionalnih sustava u sektoru rješavanja sporova (prisjetimo se da svi veliki internet trgovci i pružatelji usluga imaju na svojim web servisima integrirane izuzetno učinkovite i brze „online dispute resolution centres” te da je i EU napravila iskorak u ovom segmentu kada je za rješavanja potrošačkih sporova pustila u rad svoju ODR platformu (The European Online Dispute Resolution).<sup>14</sup> U mnogim državama sektor državne administracije ne zaostaje kada je u pitanju informatizacija procesa pa se danas registracija trgovačkih društava, povlačenje raznih formulara, ispunjavanje poreznih prijava ili slično bez ikakvih problema može obaviti iz ureda ili vlastitog doma. Svaki pokušaj sistematizacije onoga što se danas događa svodi se na konstataciju: kontinuirane analize, inovacije u nove tehnologije, promjene u

---

<sup>12</sup> Susskind, R., *Tomorrow's Lawyers. An Introduction to Your Future*, 2nd Edition, Oxford, Oxford University Press, 2017., 85, 129.

<sup>13</sup> V. prolog (viii.) prethodno citirane knjige (bilj. 12).

<sup>14</sup> Opširnije o ODR platformi v. na web poveznici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>.

sustavima rješavanja sporova i promjene na tržištima pravnih usluga, posebno u državama koje su svoja tržišta usluga liberalizirala snažno će obilježavati razvoj prava i pravne profesije u vremenu koje je pred nama.

Ovaj kratki doprinos podijeljen je u četiri poglavlja. Odmah nakon uvođa pokušat ćemo ocijeniti je li informatizacija pravosuđa doista ključna mjera, svojevrsna okosnica koja ima kapacitet doprinijeti smanjenju broja neriješenih predmeta, skraćivanju trajanja sudskih postupaka, troškovnoj racionalizaciji i povećanju učinkovitosti državnih tijela. Saznanja i studije o izdavanjima za sustav i percepciji pravosuđa uporabiti ćemo kao ključni parametar za ocjenu jesu li nastojanja hrvatskog Ministarstva pravosuđa doista reformirala hrvatski sustav ili je riječ samo o floskuli koji se već godinama rabi kao ključno geslo svake reforme.

Treće poglavlje razmatra informacijski napredak u pružanju pravnih usluga. Hrvatski i srpski odvjetnici nisu imuni na razvoj i brzu penetraciju modernih tehnologija u pružanje pravnih usluga. Načelno se postavlja pitanje prate li pravila posla, napose pravila odvjetničke etike razvoj tržišta pravnih usluga koji se događa u zapadnoj Europi te jesu li te promjene u skladu s promjenama u komunikacijskom i poslovnom ponašanju koje nam je iznjedrila četvrta industrijska revolucija.

Na kraju ćemo nastojati sintetizirati razmišljanja te u kratkim crtama dati odgovore na ključna pitanja postavljena u začetku rada.

## **INFORMATIZACIJA PRAVOSUĐA – KLJUČNA MJERA ZA USPJEŠNU REFORMU PRAVOSUĐA?**

U Republici Hrvatskoj reforma pravosuđa je složenica koja se svakodnevno spominje u različitim kontekstima. Ona već (pre)dugo vremena zadržava status prvorazrednog pravnog, političkog, socijalnog pa i gospodarskog zadatka<sup>15</sup> i malo tko iole upućen u materiju može argumentirano osporiti relevantnost spomenute činjenice.<sup>16</sup>

Jednu okolnost treba odmah istaknuti kao veoma važnu. Sve strategije reforme pravosuđa i akcijski planovi koje je usvajala hrvatska Vlada ističu

---

<sup>15</sup> Tako Uzelac, A., *Reforma pravosuđa i njezina ograničenja – slučaj imenovanja predsjednika sudova u Republici Hrvatskoj i njegove pouke*, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu* 52:2/2002, 290.

<sup>16</sup> Rasprava o postignućima, manjkavostima i promašajima proteklih reformskih zahvata nije predmet ovoga rada, pa u tom smislu analizu onoga što je postignuto u segmentu jačanja neovisnosti, nepristranosti i profesionalizma u pravosuđu, njegove racionalizacije, smanjenju broja neriješenih predmeta, poticanju alternativnog rješavanja sporova, skraćivanju sudskih postupaka, razvoju sustava besplatne pravne pomoći u građanskim i upravnim stvarima valja ostaviti za neku kasniju razradu, svakako značajno opširniju od rasprave koju autor želi povesti u ovom tekstu.



stav prema kojem su upravo opremanje pravosudnih tijela s računalima i uvođenje modernih informatičkih tehnologija i novih softverskih rješenja jedna od ključnih provedbenih mjera, izravno usmjerena na racionalizaciju pravosuđa i njegovih resursa te povećanje njegove učinkovitosti. Racionalizacija i povećanje učinkovitosti može se postići na različite načine pa tako: pojednostavljivanjem poslovnih procesa, osiguranjem usklađenosti podataka unutar sustava, podizanjem razine pravne sigurnosti, poboljšanjem odnosa s korisnicima usluga pravosuđa, povećanjem brzine i kvalitete usluga itd. U konačnici, ocjena je da uvođenje modernih tehnologija u pravosudni sektor može doprinijeti suzbijanju korupcije.<sup>17</sup> Takav stav da široko uvođenje modernih informatičkih tehnologija u sektor pravosuđa može generirati brojne pozitivne probitke nije hrvatski izum. Republika Srbija je također u svojim strateškim dokumentima za pravosuđe naglasila opredijeljenost za korištenje informacijskih tehnologija automatiziranih sustava kao ključan aspekt reforme sustava,<sup>18</sup> a slično su učinila i vladina tijela zadužena za pravosuđe iz drugih države s područja bivše Jugoslavije.<sup>19</sup> Naravno, informatizacija i digitalizacija u sektoru pravosuđa nije posebnost država s područja bivše Jugoslavije jer je riječ o paneuropskom trendu. Tako je, primjerice, uporaba modernih tehnologija radi osiguranja pristupa pravosuđu pitanje koje se u kontekstu očuvanja jamstava koja proizlaze iz čl. 6. Europske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda razmatra u okrilju Vijeća Europe s posebnim naglaskom na pitanje u vezi transparentnosti sudskih postupaka, sigurnosti podataka, potrebe za osiguranjem kontinuiranog obrazovanja osoba koje sudjeluju u implementaciji novih tehnologija itd.<sup>20</sup>

Naprimjer, veoma važna mjera kada je u pitanju funkcionalizacija parničnog postupka su tehnologije koje omogućavaju računalno zapisničko

---

<sup>17</sup> V. primjerice Strategiju reforme pravosuđa za razdoblje od 2011. do 2015. godine (*Narodne novine* br. 145/2010), 11, 14, 23, Strategiju razvoja pravosuđa za razdoblje od 2013. do 2018. godine (*Narodne novine* br. 144/12), 6, 8, 18 i d. te Akcijski plan za provedbu strateških smjernica Strategije razvoja pravosuđa 2013–2014 (svi navedeni dokumenti dostupni su na poveznici: <https://pravosudje.gov.hr/pristup-informacijama-6341/strategije-planovi-i-izvjesca/razvoj-pravosudja/6724>).

<sup>18</sup> V. Nacionalnu strategiju reforme pravosuđa za period 2013–2018. godine (*Sl. glasnik Republike Srbije*, br. 57/2013), dokument dostupan na: [http://www.bezbednost.org/upload/document/nacionalna\\_strategija\\_reforme\\_pravosudja.pdf](http://www.bezbednost.org/upload/document/nacionalna_strategija_reforme_pravosudja.pdf) (stranica posjećena 14. studenog 2019.).

<sup>19</sup> Letimična pretraga interneta pokazuje određene rezultate za Crnu Goru (Strategija reforme pravosuđa 2019–2022., dokument dostupan na: <https://www.paragraf.me/dnevne-vijesti/16092019/16092019-vijest3.html>) te Bosnu i Hercegovinu (<http://www.mpr.gov.ba/aktuelnosti/propisi/konsultacije/SRSP%20u%20BiH.pdf>).

<sup>20</sup> V. npr. dokument naslovljen „Online dispute resolution for low value civil claims”, *Civil Justice Council*, February 2015., Xucla, J. Report to Committee – Access to justice and the Internet: potential and challenges, Parliamentary Assembly of Council of Europe, Doc. 13918, 10 November 2015., Genn, H., Online Courts and the Future of Justice, Birkenhead Lecture 2017., Gray's Inn, 16 October 2017. (<https://www.ucl.ac.uk/laws/news/2017/oct/professor-dame-hazel-genn-delivers-annual-birkenhead-lecture-grays-inn>),



evidentiranje ročišta te održavanje ročišta putem interneta. U izvještaju koji je podnesen parlamentarnoj skupštini Vijeća Europe radi donošenja spomenute rezolucije implementacija takve tehnologije problematizirana je iz perspektive načela neposrednosti kao jedne od temeljnih radnih metoda parničnog postupka.<sup>21</sup> Tako se navodi da svjedočenje putem video veze ima brojne prednosti, međutim da je osobito važno da odvjetnici i suci budu svjesni razlika između osobnog saslušanja i saslušanja putem video veze kako ispitivanje dokaza ne bi izgubilo kvalitete imanentne osobnom i neposrednom kontaktu s dokaznim sredstvom.<sup>22</sup>

Hrvatski zakonodavac je u posljednjim izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku (ZPP) napokon širom otvorio vrata uvođenju mogućnosti održavanja ročišta na daljinu u redovni parnični postupak.<sup>23</sup> Osim toga, ponovno je aktualizirano tonsko snimanje na svim sudovima pa je regulatorni okvir za tonsko snimanje (koji je svoju normativnu podlogu dobio relativno davno, 2011. godine) sada nadograđen na način da je iza odredbe koja daje pravo strankama da traže prijepis tonske snimke u skladu s odredbama ZPP-a dodana rečenica: „...uz plaćanje naknade koju pravilnikom propiše ministar nadležan za poslove pravosuđa.”<sup>24</sup> Potpuno je nejasno zašto takva tehnologija, u svojoj biti veoma jednostavna i operabilna nije davno zaživjela u postupcima pred hrvatskim sudovima. Sastavljanje zapisnika se u nas još uvijek odvija po uvriježenom obrascu na način da suci prepričavaju izjave stranaka i njihovih punomoćnika nakon čega se takav zapisnik naknadno verificira. Ostaje za vidjeti hoće li mogućnost naplate prijepisa tonske snimke djelovati na brzu implementaciju ove jeftine i jednostavne tehnologije na svim hrvatskim sudovima.

Razvoj novog sustava obvezne dostave pismena u elektroničkom obliku putem posebnog informacijskog sustava predstavlja drugu bitnu inovaciju. Elektronička komunikacija je prvotno uvedena u dio ZPP-a koji regulira po-

<sup>21</sup> V. Xucla, J., *op. cit.* (prethodna bilješka), 16 i d. O načelu neposrednosti kao radnom principu parničnog postupka v. u Triva, S.; Dika, M., *Građansko parnično procesno pravo*, sedmo izmijenjeno i dopunjeno izdanje, *Narodne novine*, Zagreb, 2004., 185–191. Također v. Jakšić, A., *Građansko procesno pravo*, deveto izdanje, Beograd, 2017., 192–194.

<sup>22</sup> Triva i Dika navode kako dokaznu vrijednost sredstava informacija treba ocjenjivati ne samo na temelju izgovorene riječi, već da treba uzeti u obzir i okolnosti u kojima je riječ izgovorena: boja i tona glasa saslušavane osobe, odlučnost ili neodlučnost, sigurnost ili zbuđenost itd. (opširnije v. u Triva, Dika, *op. cit.*, 186).

<sup>23</sup> Čl. 12. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku (*Narodne novine* br. 70/2019), danas st. 3. članka 115. Zakona o parničnom postupku (*Službeni list SFRJ* 4/1977, 36/1977, 36/1980, 6/1980, 69/1982, 43/1982, 58/1984, 74/1987, 57/1989, 20/1990, 27/1990, 35/1991, *Narodne novine* 53/1991, 91/1992, 112/1999, 129/2000, 88/2001, 117/2003, 88/2005, 2/2007, 96/2008, 84/2008, 123/2008, 57/2011, 25/2013, 89/2014, 70/2019) glasi: „Sud može odrediti da se ročište održi na daljinu, uz korištenje odgovarajućih audiovizualnih uređaja, ili da se na taj način izvede pojedini dokaz.”

<sup>24</sup> V. čl. 126.a–126.c ZPP-a.

stupak pred trgovačkim sudovima da bi kasnije, kada je „poligon” trgovačkih postupaka ukazao na prednosti elektroničke nad drugim oblicima komunikacije i dostave, posljednjim izmjenama i dopunama razrađen u općem dijelu ZPP-a.<sup>25</sup> Problem je u tome što još nije poznato kada će sustav postati funkcionalan. Koliko je autoru poznato, nije zadan nikakav vremenski okvir u kojemu sustav mora biti postavljen na noge. Naime, u prijelaznim i završnim odredbama posljednje novele ZPP-a iz 2019. određeno je sljedeće: „...obvezna elektronička komunikacija općinskih sudova s državnim tijelima, državnim odvjetništvom, odvjetnicima, javnim bilježnicima, sudskim vještacima, sudskim procjeniteljima, sudskim tumačima, stečajnim upraviteljima, povjerenicima te pravnim osobama primjenjivati na sve postupke u tijeku kada ministar nadležan za poslove pravosuđa donese odluku o ispunjavanju uvjeta za elektroničku komunikaciju za općinske sudove, a nakon što se za to ispune uvjeti na svim općinskim sudovima.”<sup>26</sup>

Sklonost propisivati rješenja čija implementacija ovisi o nizu prethodnih radnji s nejasnim vremenskim okvirima nije dobra. Tada se događa da na formalnoj razini postoji propis i normativna podloga za implementaciju nekog rješenja, svojevrsno „pilot rješenje”, međutim u praksi se ne događa ništa i cijeli sustav nastavlja funkcionirati kao da nove odredbe nikada nisu donesene i integrirane u važeći propis. Iako ne treba zanemariti značaj izmjene i dopune propisa kao svojevrsnog stimulansa za što brže djelovanje Ministarstva pravosuđa i sudske uprave, logično bi bilo da nakon što je funkcionalnost sustava provjerena, njegovo uvođenje obuhvati sva ili najveći broj državnih tijela, a ne da se implementacija novog sustava obavlja selektivno pa tako da pri nekim tijelima informatizacija u nekom obliku zaživi, dok druga tijela na uključivanje u sustav moraju čekati godinama. U tom smislu, uvođenje nekog sustava treba jasno razlikovati od provjere njegove funkcionalnosti,<sup>27</sup> jer istinski učinci informatizacije sustava svoje pozitivne učinke mogu manifestirati samo ako se

---

<sup>25</sup> 133, 133. d, 143. c ZPP-a.

<sup>26</sup> Čl. 118. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o parničnom postupku (*Narodne novine* br. 70/2019).

<sup>27</sup> Sudski poslovnik (*Narodne novine* 37/2014, 49/2014, 8/2015, 35/2015, 123/2015, 45/2016, 29/2017, 33/2017, 34/2017, 57/2017, 101/2018, 119/2018, 81/2019) to doista i čini kada u čl. 322 propisuje da u postupku informatizacije poslovanja u sudovima ministar pravosuđa može odrediti da se primjena pojedine funkcionalnosti informacijskog sustava ili informacijski sustav, radi provjere, najprije uvede samo u jednom sudu ili samo u nekoliko sudova, a dok traje provjera ministar pravosuđa može svojom odlukom odrediti koje se odredbe ovog Sudskog poslovnika u tom sudu odnosno sudovima neće primjenjivati. Drugi stavak navedenog članka određuje da u postupku opremanja sudova uređajima za tehničko snimanje rasprava i drugih ročišta ili drugom opremom, ministar pravosuđa može odrediti da se oprema, radi provjere, najprije uvede samo u jednom sudu ili samo u nekoliko sudova, a dok traje provjera ministar pravosuđa može svojom odlukom odrediti koje se odredbe ovog Sudskog poslovnika u tom sudu odnosno sudovima neće primjenjivati.

nova računalna rješenja uvode sveobuhvatno, vodeći računa o tome da sve buduće nadogradnje moraju djelovati kao funkcionalni kotačić jedne veće, prije uspostavljane i zadane cjeline.

Upitnik na koji nailazimo u zborniku s kolokvija Međunarodne udruge za procesno pravo (International Association of Procedural Law) koji je prije desetak godina održan u Pečuhu pruža dosta dobru osnovu za postavljanje dijagnoze i ocjenu razine prihvaćanja modernih rješenja u poslovanje sudova.

Ispada da osobitu pozornost tijekom postavljanja dijagnoze problema treba obratiti na sljedeće, u naravi ključne parametre.

a) Je li moguće sudu uputiti tužbu i druge podneske elektroničkim putem ili uporabom specijalno dizajniranih formulara koji se tada elektroničkim putem mogu odaslati prema nadležnom tijelu?

b) Na koji način funkcionira sustav elektroničkog potpisa i je li moguće platiti sudske pristojbe računalno?

c) Komuniciraju li sudovi s punomoćnicima stranaka putem elektroničke pošte ili nekog drugog informacijskog sustava putem kojega se mogu upućivati pozivi za ročišta i razmjenjivati datoteke?

d) Vršiti li se komunikacija unutar samog sudskog sistema elektroničkim putem? U kojoj su mjeri sudski spisi digitalizirani?

e) Koji se elektronički uređaji mogu rabiti tijekom ročišta? Postoji li funkcionalan sustav televizijske konferencijske tj. održavanja ročišta na daljinu?

f) Postoje li posebni elektronički sustavi namijenjeni automatskoj obradi podataka u nekim jednostavnijim vrstama predmeta, poput postupaka za certifikaciju nespornih tražbina po uzoru na njemački Mahnverfahren ili slovenski sustav izdavanja rješenja o ovrsci na temelju vjerodostojne isprave o kojemu skrbi Centralni odelek za verodostojno listino (COVL)?<sup>28</sup>

g) Postoje li sustavi koji u nekim vrstama bagatelnih postupaka omogućavaju (polu)automatsko procesiranje zahtjeva, obradu podataka te donošenje odluke na temelju komunikacije koja se u cijelosti ili u svojem najvećem dijelu odvija putem interneta?<sup>29</sup>

Nema sumnje da sve što digitalna tehnologija pruža danas značajno nadmašuje mogućnosti koje su postojale prije deset godina. Nije riječ samo o napretku koji može smanjiti troškove, ubrzati procese dostave i razmjene dokumenata te goleme količine papira zamijeniti dokumentima u digitaliziranom

<sup>28</sup> Opširnije o sustavu COVL v. u Bratković, M., Reorganizacija ovrhe na temelju vjerodostojne isprave u Sloveniji, *Zbornik Pravnog fakulteta u Rijeci*, 36:2/2015., 1025–1050.

<sup>29</sup> Opširnije o pitanjima koja se mogu postaviti kada je u pitanju uporaba tehnologije na sudovima v. u Kawano, M., *Courses of Proceedings by Electronic Means*, u zborniku radova prezentiranih tijekom skupa naslovljenom *Colloquium of the International Association of Procedural Law*, University of Pecs, Faculty of Law, September 23–25, 2010. 5–7.

obliku čija je pohrana daleko jeftinija, uz odgovarajuću tehnologiju veoma sigurna, a k tome može biti lako pretraživana i dostupna običnim pritiskom tipke. Međutim, pravna struka u Republici Hrvatskoj može svjedočiti da se malo toga fundamentalno promijenilo od kada sustav oplemenjen različitim servisima i računalima koja danas postoje u sudnicama i sudskim uredima. Štoviše, integracija novih sustava nije dovela niti do dodatne funkcionalizacije u smislu izdvajanja za pravosuđe, smanjenja troškova parničnog postupka i povećanja učinkovitosti što se jasno može vidjeti u redovitim izvješćima Europske komisije i Europske komisije za učinkovitost pravosuđa.<sup>30</sup>

### **Online sustavi za rješavanje sporova i njihov potencijalni utjecaj na tržište pravnih usluga**

Dok će domaći praktičari redovito ukazivati na greške u programima (tzv. bugove) i nefunkcionalnost pojedinih programskih rješenja, većina potrošača koji kupovini najrazličitijih proizvoda i usluga pristupaju putem interneta svjesna je postojanja cijelog niza izuzetno učinkovitih online sustava za rješavanje sporova između trgovca i potrošača te općenito stranaka u najrazličitijim ulogama (tzv. cybercourts). Dakako, riječ je o sustavima koji uglavnom ne pružaju jamstva immanentna klasičnim sudskim postupcima,<sup>31</sup> međutim nema sumnje da je brzina kojom se donose odluke kao i činjenica da je pristup takvim sustavima uglavnom besplatan, poželjan te u suštini jedini učinkovit način rješavanja problema u situaciji kada postoje brojna nepoštena postupanja u domeni on-line trgovine. Primjeri su mnogi i uglavnom je riječ o velikim trgovinama poput Amazona, eBaya, PayPala, ali može biti riječ o sustavima koji su ustoličeni u okrilju države ili financirani iz sredstava državnih proračuna poput nizozemskog Rechtwijzer 2.0, Canadian Civil Resolution Tribunal, britanskog Financial Ombudsman Service i Traffic Penalty Tribunal ili njemačkog Online Schlichter.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> The 2019 EU Justice Scoreboard Republiku Hrvatsku svrstava u red država u kojima suđenja u građanskim i trgovačkim sporovima predugo traju i nema sumnje da se takvo, registrirano predugo trajanje sudskih postupaka nepovoljno odražava na nepovoljne podatke u drugim promatranim područjima kada je u pitanju kvaliteta sudskih postupaka (dokument je dostupan na poveznici: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/justice\\_scoreboard\\_2019\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/justice_scoreboard_2019_en.pdf)). Također, v. podatke dostupne kroz specijalno dizajniranu i softverski podržanu data bazu podataka Europske komisije za učinkovitost pravosuđa (CEPEJ-STAT) dostupnu na poveznici: <https://www.coe.int/en/web/cepej/dynamic-database-of-european-judicial-systems>.

<sup>31</sup> V. Wang, F. F., *Online Dispute Resolution. Technology, management and legal practice from an international perspective*, Chandos Publishing/Oxford, 2009., 30 i d.

<sup>32</sup> Više informacija o svakom od sustava v. u: Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims, Civil Justice Council, February 2015., 11–16, dokument dostupan na poveznici: <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web->

Svatko tko je ikada imao problem i uspješno riješio spor putem jednog od takvih sustava može veoma dobro uočiti prednosti algoritma koji uz odgovarajuću asistenciju nepristranih fizičkih osoba u zadanim i kratkim rokovima generiraju odluku u sporu.

Današnja informatička tehnologija omogućava da se usluge pružaju na nove načine što može imati povoljne učinke na mnoge aspekte pristupa pravosuđu jer stranke mogu bez asistencije osoba koje poznaju pravo i pravne mogućnosti započeti postupke i kasnije samostalno navigirati kroz postupak ostvarivanja zahtjeva. Visoki stupanj automatizacije i funkcionalizacije procesa ima daleko veći potencijal ojačati ostvarivanje jamstva na pristup pravosuđu nego puka aplikacija tehnologije koja će omogućiti tonsko snimanje, video kontakte i digitalnu pohranu spisa. Na tom je tragu i koncept koji zagovara savjetodavna grupa britanskog Vijeća za građansko pravosuđe (Civil Justice Council). Pristup Vijeća zagovara dubinsko istraživanje trenutno operativnih sustava, njihovu analizu i razvoj potpuno novih koncepata za rješavanje sporova male vrijednosti.

Temeljne odrednice su jasno postavljene i poželjno je da takve sustave karakterizira:

a) iznimno nizak trošak ostvarivanja zahtjeva, troškovna proporcionalnost naspram vrijednosti predmeta spora u pitanju te općenito pristupačnost (uključujući i pristupačnost za građane s različitim oblicima invaliditeta);

b) jednostavnost tako da stranke mogu bez asistencije odvjetnika navigirati kroz proces ostvarivanja zahtjeva i prikladna programska podrška za elektronsku komunikaciju;

c) brzina kako bi vrijeme neizvjesnosti glede uspjeha u sporu bilo smanjeno na najmanju moguću razinu;

d) konzistentnost kada je u pitanju predvidivost odluka;

e) vjerodostojnost kako bi stranke imale povjerenje u sustav i pravilnost njegovih odluka;

f) usredotočenost na rješavanje pitanja koja su rješiva bez asistencije stručnih osoba i sudaca;

g) pravo na pošten postupak u smislu omogućavanja strankama da svoja stajališta i dokaze mogu prezentirati bez posebnih ograničenja;

h) postojanje jasnih pravila postupka kako bi svi mogli razumjeti kojim pravima raspolažu te, u konačnici;

---

Version1.pdf. Također v. Katsh, E.; Rabinovich-Einy, O., *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, Oxford, 2017., 39–79.

i) sposobnost sustava da iznjedri konačnu odluku kako bi svi korisnici mogli brzo riješiti problem i nastaviti sa svojim aktivnostima.<sup>33</sup>

Načelna preporuka je da budući sustavi trebaju počivati na tri stupnja pravne procedure: prvi je online evaluacija predmeta spora nakon koje bi uslijedila medijacija te na kraju, kao treći stupanj, a u slučaju nerješavanja slučaja u prva dva stupnja, dodjelu predmeta sucu u rad koji bi na bazi elektronski dostavljenih dokumenata donio i elektronskim putem dostavio odluku.

Kuriozitet je da studija napisana za Deutscher AnwaltVerein smatra da će odlučni pritisak na odvjetnike i druge pružatelje pravne pomoći doći iz pravca pravosuđa prije nego „iznutra” jer se prognozira da će pravosuđe biti u većem dijelu digitalizirano do 2030. godine te da će digitalizacijski procesi u sektoru pravosuđa znatno utjecati na strukturu i promjene na tržištima pravnih usluga.<sup>34</sup> Ukoliko doista u narednom periodu dođe do pojednostavljivanja i fleksibilizacije procesnih pravila na način da se strankama samostalno vođenje predmeta na bazi jednostavnih pravila postupka, adekvatno iskrojjenih formula s pratećim objašnjenjima koje mogu pratiti i druge pogodnosti poput obveze plaćanja osjetno nižih sudskih taksi,<sup>35</sup> nema sumnje da bi takvi sustavi mogli dovesti do smanjenja potrebe za angažmanom odvjetnika ili drugih pravnih profesionalaca, njihovim savjetima i općenito potrebom za zastupanje.

Riječ je o izglednom napretku koji se neće moći dugotrajno zanemarivati i otklanjati, posebno ukoliko uspostava takvih sustava postane uvriježena praksa razvijenih država te ukoliko međunarodna tijela putem svojih dokumenata budu ustrajno pozivala na uspostavi jednostavnih i funkcionalnih online mehanizama za rješavanje određenih vrsta sporova, posebno naplate malih tražbina i rješavanja potrošačkih sporova, ali i prometnih i drugih delikata iz domene prekršajnog i upravnog prava, postupaka upisa u sudski registar, eventualno razvoda brakova i drugih postupaka koji su pogodni za virtualno rješavanje. Primjerice, nema sumnje da će se u budućnosti naponi Europske komisije u promociji alternativnih načina rješavanja sporova intenzivirati s obzirom na iskazane potencijale online rješavanja sporova kroz centralu i multilingvalnu platformu ODR.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> V. Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims, February 2015. (prethodna bilješka), 4, 8–9.

<sup>34</sup> V. Gramke, K. et. al., Der Rechtsdienstleistungsmarkt 2030., Deutscher Anwaltverein (DAV) 2013.

<sup>35</sup> V. npr. sustav „Make a money claim online” na poveznici: <https://www.gov.uk/make-money-claim>.

<sup>36</sup> Prema Izvještaju Europske komisije o rezultatima primjene Direktive 2013/114/EU o alternativnim načinima rješavanja potrošačkih sporova te Uredbe EU/524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova u 42 % sporova pokrenutih na platformi ODR postignuta je nagodba (Report from the Commission to the European Parliament, the Council and the European econo-

U tom smislu, sustavno praćenje trendova, implementacija novih metoda rada i inovacije u poslovanju nisu obveze koje će teretiti osobe koje rade u sudovima već i druga tijela koja sudjeluju u vršenju pravosuđa, napose odvjetništvo čija je uloga i funkcija ključna kada je riječ o osiguranju vladavine prava i jednakosti sviju pred zakonom.<sup>37</sup>

## ODVJETNIŠTVO U VREMENU TRŽIŠNE I DIGITALNE TRANSFORMACIJE

Hrvatski i srpski odvjetnici su sasvim sigurno sposobni rabiti nove tehnologije jednako kao i njihovi kolege iz razvijenijih dijelova svijeta. Ipak, dojma smo da sposobnost apsolutnog ovladavanja novim softverskim rješenjima i otvorenost za prihvaćanje inovacija u poslovanju ovisi o više parametara, pa tako svakodnevnoj izloženosti tehnologiji i saznanjima na koji način nova rješenja mogu unaprijediti poslovne operacije, obvezi njihove uporabe u redovitom poslovanju te u konačnici, nacionalnim pravilima odvjetničke etike koja mogu predstavljati odlučnu zapreku u realizaciji novih poslovnih ideja poput javne suradnje ili udruživanja s drugim vrstama pružatelja usluga ili nekim primjerenim oblicima pribavljanja stranaka putem reklame.

Europska komisija smatra da je odvjetništvo gospodarska djelatnost što se prelijeva i na tretman te djelatnosti iz perspektive pravila tržišnog natjecanja, iako je općeprihvaćeno u presudama Europskog suda pravde da odvjetništvo zbog svoje specifičnosti može biti opterećeno regulativnim okvirom koji nije u skladu s politikom slobodnog tržišnog natjecanja.<sup>38</sup> Načelno, teorija tržišnog natjecanja je uvijek, u ekonomskom smislu, podržavala ideju ekonomskog liberalizma. Svi propisi koji ograničavaju poslovne mogućnosti i povećavaju cijenu roba i usluga moraju biti identificirani i otklonjeni kako bi se u konačnici na potrošače prelele sve koristi slobodnog tržišta u kojemu

---

mic and social Committee on the application of Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes, Brussels, 25. 9. 2019 COM(2019) 425 final.

<sup>37</sup> Triva i Dika kao subjekte koji pored sudova sudjeluju u vršenju pravosuđa identificiraju državno odvjetništvo, javno bilježništvo, centre za socijalnu skrb, različite vrste pravobranitelja te odvjetništvo (v. Triva; Dika, *op. cit.*, 232–255).

<sup>38</sup> V. odluku Europskog suda pravde u slučaju *Wouters* (C-309/99). Opširnije o tretmanu odvjetništva u praksi Europskog suda v. Jelinić, Z. (2011). Regulacija odvjetničke djelatnosti iz perspektive pravila o tržišnom natjecanju, Zbornik referata s Međunarodnog naučnog skupa održanog 5. maja 2011. godine na Pravnom fakultetu u Kragujevcu, Institut za pravne i društvene nauke, Pravni fakultet Kragujevac, 617–659.



inovacija, sposobnost i znanje determiniraju ekonomski razvoj i rezultate.<sup>39</sup> Primjerice, Vlada Republike Hrvatske je u Akcijskom planu za administrativno rasterećenje gospodarstva iz siječnja 2017. godine, među inim, ocijenila kako bi ukidanje ograničenja marketinga odvjetnika i fiksne tarife za izvansudske usluge pravnog savjetovanja i mišljenja predstavljalo mjeru koja bi imala kapacitet doprinijeti razvoju tržišta pravnih usluga, a samim time i ekonomije.

Neovisno o tome u kojoj će mjeri pritisci koji dolaze iz Europske unije u narednom razdoblju utjecati na promjene zakonskih, podzakonskih i cehovskih pravila, očigledno je da postoje brojni problemi s kojima se odvjetništvo u narednom razdoblju mora suočiti u sferi digitalne ekonomije. Krovna europska organizacija za odvjetničke komore (Council of Bars and Law Societies of Europe, skraćeno CCBE) je u svojim dokumentima jasno dala do znanja da postoji niz etičkih pitanja u vezi s inovacijama na tržištima pravnih usluga, prvenstveno takozvanim „third-party platforms”, dakle internetskim platformama koje povezuju odvjetnike i stranke te omogućavaju uspostavu kontakta virtualnim putem, a nerijetko i izravnu naplatu za obavljene poslove.<sup>40</sup>

CCBE taksonomiji online platformi za pravne usluge pristupa na način da razlikuje direktorije odvjetnika, u naravi web stranice s podacima o odvjetničkoj kancelariji, poljima specijalizacije, eventualno kontakt adresom i telefonom, zatim tzv. „referral websites of lawyers”, dakle platforme kojima upravljaju treće osobe i koje klijenta, nakon analize njegova upita spajaju s odvjetnikom koji surađuje s organizacijom koja pruža uslugu povezivanja te u konačnici, internetske platforme koje samostalno i robotizirano pružaju usluge sastavljanja ugovora i drugih pravnih dokumenata koji se često rabe u pravnom prometu.<sup>41</sup>

Način na koji taksonomiji područja u kojima se danas razvija softver na polju prava pristupa CCBE tek na malo drugačiji način prilazi Hartung koji spominje podjelu na tri grupe danas dostupnih programskih rješenja.<sup>42</sup> Prema njemu u prvu grupu ulaze programi koji povezuju licencirane pružatelje pravne pomoći s osobama koje su u potrebi za pravnom pomoći, ponekad i na „pay per click” osnovi nakon čega korisnici pravne pomoći stupaju u kontakt s licenciranom osobom specijaliziranom za točno određene pravne poslove. Taj kontakt može biti telefonski ili putem prepiske administrirane

---

<sup>39</sup> O svemu v., npr., dokument naslovljen „Alat za ocjenu učinaka na tržišno natjecanje, hrvatska verzija, dio drugi – Smjernice za ocjenu učinaka na tržišno natjecanje”, materijal dostupan na poveznici: [http://www.aztn.hr/uploads/documents/brosure/OECD\\_Toolkit\\_vol\\_2.pdf](http://www.aztn.hr/uploads/documents/brosure/OECD_Toolkit_vol_2.pdf).

<sup>40</sup> V. CCBE Guide on Lawyers' use of online legal platforms, dokument dostupan na: [https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality\\_distribution/public/documents/DEONTOLOGY/DEON\\_Guides\\_recommendations/EN\\_DEON\\_20180629\\_CCBE-Guide-on-lawyers-use-of-online-legal-platforms.pdf](https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/DEONTOLOGY/DEON_Guides_recommendations/EN_DEON_20180629_CCBE-Guide-on-lawyers-use-of-online-legal-platforms.pdf).

<sup>41</sup> *Ibid.*

<sup>42</sup> V. Hartung, M., *op. cit.* (bilj. 10).

putem internetske stranice.<sup>43</sup> Postoje i sustavi za tzv. „e-discovery” i analizu pravnih dokumenata putem kojih se velike količine podataka, sudske prakse i drugih pravnih podataka mogu veoma uspješno kategorizirati i na taj način puno učinkovitije sagledati (osobito učinkovito prilikom analize velikih količina dokaznog materijala ili u situacijama kada manji odvjetnički uredi žele ubrzati procese pisanja i revidiranja podnesaka) te u konačnici sustave koji kombiniraju pravne konzultacije s opcijama automatskog generiranja sasvim uporabljivih pravnih dokumenata, u naravi najčešće najrazličitijih ugovora i izjava ili dokumenata potrebnih za pokretanje postupaka prijave patenata ili registracije tvrtke. Primjera takvih sustava je doista mnogo. Danas postoji više desetaka izuzetno moćnih i jakih servisa za pravne konzultacije i automatske dokumente i svakako treba pozvati sve zainteresirane da dobro provjere nevjerojatno široku dostupnost ovih servisa koji mahom funkcioniraju na principu umjetne inteligencije.<sup>44</sup>

Nije nepoznanica da postoje i novije web stranice koje nude rješenja za određene probleme putem instantnih on-line konzultacija ili automatiziranih postupaka radi ostvarivanja prava, najčešće u vidu naknada štete na *pactum de quota litis* osnovi (uobičajeni postotak je 20–30 % plus propisana porezna davanja). Dobar primjer za jedan takav sustav je poznata internetska stranica „<https://www.flightright.com/>” koja administrira zahtjeve za naknadu štete u slučajevima odgoda ili otkaza letova.

Mišljenja smo da se spomenutoj taksonomiji mogu dodati i sustavi koji na bazi implementacije umjetne inteligencije omogućavaju samostalnu izradu automatiziranih i prilagođenih modula unutar aplikacije te na taj način omogućavaju brzo i učinkovito procesiranje kompleksnih pravnih znanja i dokumenata („Bryter” je izvrstan primjer za takav sustav<sup>45</sup>). Kako navodi Tolušić, AI inače predstavlja rješenje koje se učinkovito može implementirati za rješavanje problema koji involviraju puno podataka (Big Data), gdje se traže jasno definirani ciljevi, u jasno definiranim uvjetima gdje je broj rezultata ograničen, primjerice kada varijable s kojima radimo imaju konačan broj mogućih vrijednosti i okolina se ne mijenja zbog akcija algoritma. Primjeri su:

<sup>43</sup> Izvrstan primjer, nipošto jedini za jedan takav „electronic marketplace” za privatne i poslovne korisnike je njemačka stranica <https://www.yourxpert.de/>.

<sup>44</sup> Primjeri za ovakve sustave su brojni: <https://www.rocketlawyer.com/>, <https://www.lawdepot.com/>, <http://www.epoq.co.uk/document-automation/>, <https://legalup.me/>, <https://www.woodpeckerweb.com/>, <https://www.hotdocs.com/>, <https://www.smokeball.com/features/automated-legal-form-library/>, <https://avokaado.com/>, <https://www.websitepolicies.com/>, <https://legalsolutions.thomsonreuters.co.uk/en/products-services/contract-express/in-house.html>, <https://www.clarilis.info/>.

<sup>45</sup> V. <https://bryter.io/>.

traženje osoba/objekata na slikama, traženje sumnjivih bankarskih transakcija, pretraga baze sudske prakse i različitih pravnih dokumenata i sl.<sup>46</sup>

Unatoč otporima da se tržišta profesionalnih poslovnih usluga u Republici Hrvatskoj dereguliraju i reformiraju te na taj način otvori put novim praksama, inovacijama i razvoju poslovnih prilika, ako uzmemo u obzir da se svi pravnici radi obavljanja posla nužno moraju služiti kompjuterima, ispada da bi pravna struka u Republici Hrvatskoj trebala biti svjesna promjena do kojih dovodi primjena modernih tehnologija. Broj propisa, intenzitet njihovih izmjena i dopuna, te sve otvorenije prihvaćanje sustava precedenta kao najdjelotvornijeg instrumenta za osiguranje jednakosti u primjeni propisa čini uporabu računala nužnim za kvalitetno obavljanje gotovo svih pravnih poslova.<sup>47</sup> Upravo su internet i široka uporaba računala potakli razvoj portala poput „IUS-info” ili „Sudska praksa” koji su u funkciji u Republici Hrvatskoj ili „Paragraf Lex” koji je veoma važan web servis za pravnu struku u Republici Srbiji. Posljedica je svima jasna i vidljiva – bez spomenutih servisa i pristupa internetu svako poslovanje ili rad koji iziskuje izradu i procesiranje pravnih dokumenata ili primjenu prava danas je apsolutno nezamisliv, neovisno o tome koji sektor prava ili pravne djelatnosti uzmemo u obzir. Iako trenutni stupanj razvoja pravnih informatičkih rješenja u hrvatskom internetskom prostoru niti približno ne dotiče stupanj digitalizacije koji se danas može pratiti u zapadnim državama, hrvatski pravnici već sada nisu imuni na uporabu informacijske tehnologije. Stoga je osnovano zapitati se hoće li se stvari u budućnosti još intenzivnije zaoštřavati ukoliko izvršna vlast bude ustrajala na uklanjanju regulatornih ograničenja za odvjetnike te ukoliko ekonomski razvoj i s njim povezana tehnološka revolucija i inovacija bude nastavila utjecati na promjene u radnim procesima i organizacijskim strukturama pružatelja pravne pomoći. U Njemačkoj je pružanje pravnih usluga značajno liberalizirano nakon izmjena Zakona o izvansudskim pravnim uslugama – *Rechtsdienstleistungsgesetz*, pa se danas pružanjem pravnih usluga mogu baviti različita tijela i asocijacije i pojedinačne osobe ako je njihova djelatnost odgovarajuće nadzirana i podržana od strane kvalificiranih osoba, dakle osoba koje imaju položen pra-

---

<sup>46</sup> Opširnije o svemu v. Tolušić, M., *Investiranje u umjetnu inteligenciju: mali tutorial*, tekst dostupan na poveznici: <http://arhivanalitika.hr/blog/investiranje-u-umjetnu-inteligenciju-mali-tutorial/>.

<sup>47</sup> Posljednjim izmjenama i dopunama hrvatskog Zakona o parničnom postupku (*Narodne novine* br. 70/2019) temeljito je reformiran institut revizije na način da u većini sporova stranke sada mogu podnijeti reviziju samo ako Vrhovni sud prethodno dopusti podnošenje revizije (čl. 382. ZPP). Opširnije o ulozi sudske prakse u rješavanju sporova i instrumentima za osiguranje jedinstvene primjene prava v. Jelinić, Z., *Sudska praksa u građanskim predmetima u sustavu primjene i tumačenja prava, Zbornik radova s međunarodnog savjetovanja Aktualnosti građanskog procesnog prava – nacionalna i usporedna pravnoteorijska i praktična dostignuća* – Split 19–20. studeni 2015. godine, Rijavec, V. et. al. (eds.), 173–200.

vosudni ispit. To je otvorilo njemačko tržište mnogim novim rješenjima u sferi pravnog softvera, pa i mogućnostima pružanja usluga na *pro bono* osnovi što u Republici Hrvatskoj predstavlja tematiku koja još uvijek nije odgovarajuće regulirana, a poznato je i kako je i odvjetnička struka u Republici Srbiji negođovala kada je u proceduri bio Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći.<sup>48</sup>

Kada je, pak, riječ o etičkim pravilima, tada se može primijetiti da pravila odvjetničke etike u Republici Hrvatskoj i Republici Srbiji pitanju reklamiranja, osnivanja multidisciplinarnih praksi te pribavljanja stranaka putem posrednika pristupaju restriktivno, iako je poznato da se u praksi događaju različite stvari za koje nije poznato bivaju li redovito sankcionirane. Ako izuzmemo sustave koji mogu producirati uporabljive dokumente (nešto slično već sada imamo s obzirom da postoje stranice na kojima se s pretplatom može dobiti pristup primjerima različitih pravnih dokumenata<sup>49</sup>) te uporabu kompjutera u svakodnevnom poslovanju, jasno je da se problem svodi na omogućavanje odvjetnicima da stranke pribavljaju putem posredničkih internetskih sustava (kojima se plaća naknada za usluge reklame i posredovanja), odnosno na problem slobodnijeg reklamiranja djelatnosti te mogućnosti povezivanja u zajednički ured s drugim profesijama (revizorima, računovođama, poreznim savjetnicima itd.).

Premda mnogi smatraju da je i pitanje slobode ugovaranja odvjetničke nagrade pitanje o kojemu ovisi „kvaliteta podloge” za prodor digitalnih tehnologija u sektor odvjetništva (pa tako i Vlada RH), zapravo je riječ o pitanju koje nema osobitu težinu zato što dublji uvid u problematiku otkriva da su odvjetničke tarife dosta fleksibilne kada je u pitanju mogućnost ugovaranja nagrade za rad.<sup>50</sup>

<sup>48</sup> Opširnije o svemu v. Jelinić, Z., *Odvjetničko pružanje pravnih usluga pro bono – etički problem ili interpretativni izazov*, Liber amicorum Aldo Radolović, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 195–213. U ovoj referenci treba reći i to da pružanje pravnih usluga *pro bono* nije jedina nelogičnost koja obilježava sektor pravnih usluga. Skenirani dokument koji se može pronaći na web stranici bivšeg direktora najvećeg hrvatskog koncerna Agrokora (<https://www.ivicatodoric.hr/>), ispada da je u Republici Hrvatskoj još uvijek moguće uredno naplatiti ogromne iznose za posve rutinske poslove poput ispunjavanja različitih pravnih obrazaca poput prijedloga za ovrhu na temelju vjerodostojne isprave, dakle poslove koje bi s lakoćom mogli obaviti odgovarajući programi u dvije milisekunde nakon unosa odgovarajućih podataka, dok se za neke druge izuzetno zahtjevne poslove koji mogu iziskivati mjesece predanog visoko intelektualnog rada propisuju i priznaju puno manje nagrade. Nažalost, potonje je zapravo standard neovisno o tome govorimo li o novčanim iznosima ili drugim oblicima vrednovanja posla pa se može govoriti o nelogičnostima u pravilima koja reguliraju okvirna mjerila za rad sudaca, zaposlenika na sveučilištu itd.

<sup>49</sup> V. npr. materijale koji se nude putem pravnog portala ingbiro.com (Vaš osobni pravni savjetnik) na poveznici: <http://www.ingbiro.com/>.

<sup>50</sup> S tim u vezi v. npr. čl. 4–7. Tarife o nagradama i naknadama troškova za rad advokata (*Službeni glasnik RS*, br. 121/2012) te tarifne brojeve 34–39. Tarife o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika *Narodne novine* 142/2012, 103/2014, 118/2014, 107/2015. O problematici odvjetničkih nagrada, tarifnih pravila i odlučivanja o troškovima postupka opširnije

U tom smislu mišljenja smo da će ključni pritisak na sektor odvjetništva da promijeni svoja cehovska pravila doći „izvana”, prvenstveno promjena koje će generirati same države koje će radi jačanja konkurentnosti svoga pravnog sustava i gospodarstva biti prisiljene narednih godina reformirati svoja tijela te uvoditi rješenja koja će na jednostavan način omogućiti rješavanje određenih pravnih problema putem online sudova, različitih „robotiziranih” upravnih i inih postupaka te procesa dobivanja potrebnih pravnih dokumenata. Očekivano, takav razvoj situacije će odvjetnike nagnati na promjene u poslovanju, osmišljavanje novih načina pružanja usluga i pristupa potencijalnim strankama, dok će razvoj novih inteligentnih softverskih rješenja za obradu i pretragu pravnih dokumenata i elektroničku komunikaciju obilježavati kontinuiran razvoj i široka dostupnost.

## ZAKLJUČAK

Danas ljudi suočeni s nekim pravnim problemom ili pitanjem (budimo iskreni, nekada to činimo i mi kao pravnici) prvo posežu za svojim pametnim telefonom u nadi da će jednostavnom pretragom interneta uspjeti pronaći odgovor na pitanje koje ih muči. Takva promjena u komunikacijskom ponašanju ljudi će u narednom razdoblju generirati mnoge promjene u načinu na koji se rješavaju pravni problemi i pružaju pravne usluge.

Digitalizacija u pravosuđu u našim državama je u svojim začetcima. Iako su učinjeni određeni pomaci, kada usporedimo hrvatska i srpska rješenja s onim što postoji na zapadnim tržištima uočljivo je da procese digitalizacije još uvijek ne obilježava bitno pojednostavljivanje i robotizacija procesa koja na korisnike sustava, dakle građane i pravne osobe prenosi konkretne koristi prvenstveno u vidu brzog i jeftinog rješavanja sporova i lakog i jeftinog pristupa kvalitetnim pravnim dokumentima i pravnom savjetovanju.

Međutim, ukoliko u bliskoj budućnosti budemo svjedočili pritiscima da se uspostave novi – inteligentni i učinkoviti online mehanizmi za ostvarivanja prava i rješavanja pravnih problema, pretpostavka je da će doći do rapidnog sužavanja kruga poslova za koje će stranke angažirati odvjetnike. Poslova zastupanja će biti manje (o tome u radu nije bilo posebno govora, ali treba spomenuti, makar u zaključku, da je u Hrvatskoj broj parničnih predmeta godinama bio u ozbiljnom padu da bi trakavica u vezi kredita denominiranih u CHF pomogla mnogim kancelarijama koje su preko noći dobile veliki kontin-

---

v. u Jelinić, Z., Nagrada za rad odvjetnika i troškovi parničnog postupka. Teorijski i komparativni aspekti, *Pravo u gospodarstvu*, časopis za gospodarsko-pravnu teoriju i praksu 52:2/2013., 487–514.

gent predmeta u rad), ali i u vezi količine drugih poslova za odvjetništvo ne treba biti optimističan.

Naime, ako se jedan sasvim uporabljiv ugovor o radu ili drugi dokumenti važni za svakodnevno poslovanje mogu skinuti s neke internet stranice koja funkcionira na principu umjetne inteligencije i upisanih podataka, teško je razumjeti zašto bi neko trgovačko društvo za pisanje uvriježenih pravnih dokumenata zaposlilo pravnika ili angažiralo odvjetnika koji naplatu vrši sukladno tarifnim cijenama, posebno ako se za male iznose pretplate može ostvarivati kontinuiran pristup nizu korisnih dokumenata i informacija. Isto vrijedi i za rješavanje sporova. Ako ljudi postanu svjesni mogućnosti da neke pravne probleme mogu relativno brzo riješiti online, tada je nerazumno očekivati da će se radi rješavanja problema građani i pravne osobe uvijek obraćati odvjetnicima. Potonje posebno može doći do izražaja ukoliko u narednom razdoblju u našim državama dođe do stabilizacije zakonodavstva koja se inače ističe kao jedan od ključnih faktora za uspješan i stabilan gospodarski razvoj i privlačenje novih investicija.

U takvim okolnostima jedini izlaz bit će u inovaciji i nadogradnji poslovnih operacija pojedinačno i zajednički, samostalno u okvirima svake pojedinačne kancelarije i skupno u okviru odvjetništva.

Odvjetnički posao budućnosti tražit će odgovarajuće nadogradnje starih pravila i praksi kako bi djelatnost postala elastična i prilagodljiva novim okolnostima i konstantnim promjenama koje obilježavaju moderna, globalizacijom pogođena društva. Dakako, to nipošto ne znači da neće trebati uložiti maksimalne napore kako bi se očuvali dostojanstvo i ugled profesije.

## LITERATURA

- Bratković, M., Reorganizacija ovrhe na temelju vjerodostojne isprave u Sloveniji, *Zbornik Pravnog fakulteta u Rijeci*, 36:2/2015.
- Civil Justice Council, *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims*, February 2015.
- Corrales, M. et. al. (eds.). 2019. *Legal Tech. Smart Contracts and Blockchain*, Springer.
- Cortes, P. 2011. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Routledge.
- Devenney, J.; Kenny, M. (eds.). 2012. *European Consumer Protection – Theory and Practice*, Cambridge University Press.
- Genn, H. 2017. *Online Courts and the Future of Justice*, Birkenhead Lecture.
- Gramke, K. et. al. 2013. *Der Rechtsdienstleistungsmarkt 2030*. Deutscher Anwaltverein (DAV).
- Hartung, M. et. al. (eds.). 2018. „Legal Tech. How Technology is Changing the Legal World. A Practitioner’s Guide”, Beck/Hart/Nomos.

- Hodges, C. et. al. (eds.). 2010. *The Costs and Funding of Civil Litigation – A Comparative Perspective*, CH Beck/Hart.
- Jakšić, A. 2017. *Građansko procesno pravo*, deveto izdanje, Beograd.
- Jelinić, Z., Nagrada za rad odvjetnika i troškovi parničnog postupka. Teorijski i komparativni aspekti, *Pravo u gospodarstvu*, časopis za gospodarsko-pravnu teoriju i praksu 52:2/2013., 487–514.
- Jelinić, Z., *Odvjetničko pružanje pravnih usluga pro bono – etički problem ili interpretativni izazov*, Liber amicorum Aldo Radolović, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 195–213.
- Jelinić, Z. 2011. Regulacija odvjetničke djelatnosti iz perspektive pravila o tržišnom natjecanju, *Zbornik referata s Međunarodnog naučnog skupa održanog 5. maja 2011. godine na Pravnom fakultetu u Kragujevcu*. Institut za pravne i društvene nauke, Pravni fakultet Kragujevac. 617–659.
- Jelinić, Z. Sudska praksa u građanskim predmetima u sustavu primjene i tumačenja prava, *Zbornik radova s međunarodnog savjetovanja Aktualnosti građanskog procesnog prava – nacionalna i usporedna pravnoteorijska i praktična dostignuća – Split 19–20. studeni 2015. godine*, Rijavec, V. et. al. (eds.), 173–200.
- Katsh, E., Rabinovich-Einy, O. 2017. *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, Oxford.
- Kawano, M. 2010. *Courses of Proceedings by Electronic Means*, u Colloquium of the International Association of Procedural Law, University of Pecs, Faculty of Law, September, 23–25.
- Kengyel, M. et. al. (eds.). 2012. *Electronic Technology and Civil Procedure – New Paths to Justice from Around the World*. Springer.
- Lim, T. W. 2019. *Industrial Revolution 4.0, Tech Giants, and Digitized Societies*. Singapore: Palgrave Macmillan.
- Report from the Commission to the European Parliament, the Council and the European economic and social Committee on the application of Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes, Brussels, 25. 9. 2019 COM (2019) 425 final.
- Rule, Colin. 2002. *Online Dispute Resolution for Business*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schwab, K., *The Fourth Industrial Revolution*, World Economic Forum, 2016.
- Susskind, R. 2008. *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services*. Oxford University Press.
- Susskind, R.; Susskind, D. 2015. *The Future of the Professions – How technology will transform the work of human experts*. Oxford University Press.
- Tomlinson, J. 2019. *Justice in the Digital State – Assessing the next revolution in administrative justice*. Policy Press, University of Bristol.
- Triva, S., Dika, M. 2004. *Građansko parnično procesno pravo*, sedmo izmijenjeno i dopunjeno izdanje. Zagreb: Narodne novine.
- Uzelac, A. Reforma pravosuđa i njezina ograničenja – slučaj imenovanja predsjednika sudova u Republici Hrvatskoj i njegove pouke. *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 52:2/2002.



- Wagner, J. 2018. *Legal Tech und Legal Robots – Der Wandel im Rechtsmarkt durch neue Technologien und künstliche Intelligenz*. München: Springer/Gabler.
- Wang, F. F. 2009. *Online Dispute Resolution. Technology, management and legal practice from an international perspective*, Chandos Publishing/Oxford.
- Xucla, J. *Report to Committee – Access to justice and the Internet: potential and challenges*, Parliamentary Assembly of Council of Europe, Doc. 13918, 10 November 2015.

Dokumenti Europske unije i međunarodnih organizacija  
Domaći, inozemni i međunarodni zakonski tekstovi, drugi propisi i sudska praksa

## DIGITAL TECHNOLOGIES, RESOLVING CIVIL AND CONSUMER DISPUTES AND RENDERING OF LEGAL ASSISTANCE

Review

*Zvonimir Jelinić Ph.D.*

*Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Law*

### S u m m a r y

In this paper the author discusses the various ways of utilizing legal tech within the systems of civil justice. Some well-known legal tech platforms are put into the context of the efforts of the Croatian and Serbian governments to increase the overall efficiency of their justice systems, with the aid of computerization and the introduction of modern information technologies in the area of procedural law, as well as other areas of law.

The core thesis of the paper is that the implementation of various advanced software solutions can make our justice systems more efficient, open and user-friendly for certain types of commercial, civil and consumer disputes, as well as quicker in administering and processing low value claims. Altogether, if properly employed, legal tech can contribute to justice system reform and help with restoring citizens' and businesses' confidence in the legal system.

It is envisaged that once they become fully functional, the new technologies and robot systems will create pressure on law firms and law practitioners. It is reasonable to expect that lawyers will have to transform their current model of business, accept the postulates of modern legal service markets and reform their ethical rules, all in order to keep pace with the rapid development of technology and the omnipresent changes in the business environment and consumer behavior that can be easily detected and tracked all over the developed parts of the world.

**Keywords:** access to justice, computer technology, civil justice system reform, market for legal services, lawyers, legal business