

## Úvod

Článok 21 nariadenia Aktu o digitálnych službách (Digital Services Act, ďalej len „**DSA**“) oprávňuje prijemcov služby (ďalej len „**prijemca**“ alebo „**používateľ**“), vrátane fyzických a právnických osôb, vybrať si akýkoľvek certifikovaný subjekt/orgán mimosúdneho riešenia sporov na riešenie nezhôd týkajúcich sa rozhodnutí online platforiem o moderovaní obsahu a tiež sťažností, ktoré neboli vyriešené prostredníctvom interného systému riešenia sťažností online platformy.

Medzi rozhodnutia online platformy, ktoré môžu byť postúpené subjektu mimosúdneho riešenia sporov, patria podľa článku 20 ods. 1 DSA:

- a) *rozhodnutia o tom, či odstrániť informácie alebo k nim znemožniť prístup, alebo obmedziť ich viditeľnosť;*
- b) *rozhodnutia o tom či, úplne alebo čiastočne pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie služby prijemcom;*
- c) *rozhodnutia o tom, či zablokovať alebo zrušiť konto prijemcu;*
- d) *rozhodnutia o tom, či pozastaviť, ukončiť alebo inak obmedziť možnosť speňažovať informácie poskytnuté prijemcami.*

Prijemcovia môžu využiť mimosúdne riešenie sporu v ktoromkoľvek štádiu procesu, a to aj keď nepodali interné odvolanie alebo ho síce podali, ale ešte stále je v procese riešenia (článok 21 ods. 1 DSA)<sup>1</sup>.

V článku 21 DSA sa nestanovuje lehota na začatie mimosúdneho riešenia sporu.

Subjekty mimosúdneho riešenia sporov musia byť certifikované koordinátorom digitálnych služieb (ďalej len „**koordinátor**“) členského štátu, v ktorom sú usadené. Certifikácia by mala byť platná vo všetkých členských štátoch. Aby mohli byť žiadajúce orgány certifikované, musia preukázať splnenie kritérií uvedených v článku 21 ods. 3 DSA (ďalej len „**certifikačné kritériá**“).

V certifikačných kritériách sa vyžaduje, aby subjekt mimosúdneho riešenia sporov preukázal, že:

- a) *je **nestranný a nezávislý**, a to aj finančne nezávislý, od poskytovateľov online platforiem a od prijemcov služieb poskytovaných poskytovateľmi online platforiem vrátane jednotlivcov alebo subjektov, ktoré predložili oznámenia;*<sup>2</sup>
- b) *má potrebné **odborné znalosti** v súvislosti s problémami, ktoré sa vyskytujú v jednej alebo viacerých konkrétnych oblastiach nezákonného obsahu, alebo v súvislosti s uplatňovaním a presadzovaním obchodných podmienok jedného alebo viacerých typov online platforiem, čo mu umožňuje účinne prispievať k riešeniu sporu;*
- c) *jeho členovia sú **odmeňovaní spôsobom, ktorý nie je spojený s výsledkom konania**;*

<sup>1</sup> V súvislosti s recitálom 59: „Prijemcovia služby by mali mať možnosť vybrať si medzi vnútorným mechanizmom podávania sťažností, mimosúdnym riešením sporov a možnosťou začať – v ktorejkoľvek fáze – súdne konanie.“

<sup>2</sup> V recitáli 59 sa uvádza, že subjekty, ktoré sa uchádzajú o certifikáciu, ako aj fyzické osoby, ktoré sú v nich zodpovedné za riešenie sporov, musia byť nezávislé a nestranné.

- d) *mimosúdne riešenie sporov, ktoré ponúka, je ľahko dostupné prostredníctvom technológií elektronickej komunikácie a poskytuje možnosť začať urovnávanie sporov a predložiť potrebné podporné dokumenty online;*
- e) *je schopný vyriešiť spor **rýchlym, účinným a nákladovo efektívnym spôsobom** a aspoň v jednom z úradných jazykov inštitúcií Únie;*
- f) *mimosúdne riešenie sporov, ktoré ponúka, prebieha v súlade s **jasnými a spravodlivými procesnými pravidlami**, ktoré sú ľahko a verejne dostupné, a ktoré sú v súlade s platnými právom vrátane tohto článku.*

Právom na prístup k certifikovanému subjektu mimosúdneho riešenia sporov nie je dotknuté právo používateľa podať žalobu na súde. Článkom 21 DSA nie je dotknutá ani smernica 2013/11/EÚ<sup>3</sup> a postupy a orgány alternatívneho riešenia sporov pre spotrebiteľov zriadené podľa uvedenej smernice.

## Návod na udelenie štatútu subjektu mimosúdneho riešenia sporov

Toto usmernenie spolu s formulárom žiadateľa o štatút subjektu mimosúdneho riešenia sporov (ďalej len „**žiadateľ**“) vypracovala Rada pre mediálne služby – koordinátor digitálnych služieb na Slovensku. Jej cieľom je informovať zainteresované strany o procese hodnotenia a rozhodovania pri určovaní, či žiadateľ spĺňa certifikačné kritériá stanovené v článku 21 ods. 3 DSA, ako aj vysvetliť povinnosti, ktoré zo štatútu vyplývajú.

Usmernenie reflektuje slovenské a európske právne predpisy a konzultácie s domácimi a zahraničnými subjektami. Dokument nenahrádza žiadne zákonné ustanovenia a nie je ho možné považovať za právne poradenstvo.

Vo formulári sú certifikačné kritériá rozdelené do piatich hlavných oblastí: **(1) všeobecné informácie; (2) nestrannosť a nezávislosť; (3) odbornosť; (4) efektívnosť, prístupnosť a transparentnosť a (5) spravodlivosť (rozhodovanie a procesné pravidlá).**

Každá časť obsahuje otázky, ktoré je potrebné zodpovedať, ako aj **vysvetlenie**, prečo sú tieto informácie pre posúdenie žiadosti dôležité. V prílohe č. 1 tejto príručky sa nachádza zoznam dokumentov potrebných na overenie informácií a vyhlásení, ktoré žiadateľ uviedol v žiadosti.

Žiadateľ je **zodpovedný za preukázanie, že spĺňa certifikačné kritériá**, a musí predložiť všetky informácie a **listinné podklady** uvedené v tejto príručke. Koordinátor môže zároveň požadovať dodatočné dokumenty v neskoršej fáze certifikačného procesu, ktoré je žiadateľ povinný dodať. V neposlednom rade je koordinátor oprávnený posudzovať informácie, ktoré získa z vlastnej iniciatívy alebo od tretích strán.

V prípade, že subjekt, ktorému bol pridelený štatút, prestane spĺňať certifikačné kritériá, koordinátor certifikáciu zruší. **Vyplnené žiadosti, prípadne otázky súvisiace s procesom certifikácie, nám adresujte na [office@rpms.sk](mailto:office@rpms.sk).**

<sup>3</sup> Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011>

## Pokyny k žiadosti o štatút subjektu mimosúdneho riešenia sporov

Každá predložená žiadosť musí byť v súlade s týmito požiadavkami:

- **Vyplnená žiadosť:** V žiadosti musia byť poskytnuté úplné a presné informácie ku všetkým otázkam, v prípade potreby podložené priloženými dokumentami uvedenými v prílohe č. 1.
- **Čestné prehlásenie:** Žiadosť musí obsahovať čestné prehlásenie podpísané oprávnenou osobou potvrdzujúce, že informácie uvedené v žiadosti a v priložených listinných dôkazoch sú pravdivé.
- **Zmeny:** Žiadateľ musí bez zbytočného odkladu písomne oznámiť akékoľvek zmeny v žiadosti a v ostatných písomných podkladoch, ktoré poskytol koordinátorovi. Táto povinnosť trvá počas celého obdobia certifikácie.
- **Zverejnenie:** Rozhodnutie o certifikácii subjektu mimosúdneho riešenia sporov spolu s certifikátom zverejnení koordinátor na svojom webovom sídle ([www.rpms.sk](http://www.rpms.sk)). O certifikácii koordinátor zároveň upovedomí Európsku komisiu, ktorá zoznam certifikovaných orgánov zverejňuje na svojom webovom sídle (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/sk/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>).
- **Dôverné a citlivé obchodné informácie:** Ak považuje žiadateľ niektoré z poskytnutých informácií za citlivé (napr. obchodné tajomstvo), musí ich zreteľne označiť ako dôverné a uviesť dôvody, pre ktoré ich považuje za citlivé.
- **Osobné údaje:** Koordinátor zabezpečí ochranu všetkých poskytnutých osobných údajov v súlade s povinnosťami vyplývajúcimi zo všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) a iných platných zákonov a predpisov.

# Žiadosť o štatút orgánu mimosúdneho riešenia sporov podľa článku 21 DSA

## 1. Všeobecné informácie

Informácie požadované v tejto časti pomôžu koordinátorovi rýchlo a efektívne spracovať žiadosti týkajúce sa certifikácie subjektov mimosúdneho riešenia sporov.

Maximálna doba platnosti certifikácie, o ktorú možno požiadať, je **5 rokov**. Článok 21 ods. 3 DSA umožňuje obnovenie certifikácie na konci tohto obdobia za predpokladu, že sú naďalej splnené všetky certifikačné kritériá. V určitých prípadoch môže koordinátor považovať za vhodné certifikovať žiadateľa na kratšie obdobie (na základe informácií v žiadosti), a to najmä v prípadoch menších organizácií, pilotných projektov atď.

Žiadateľ musí spĺňať všetky certifikačné kritériá a ostatné povinnosti podľa článku 21 DSA počas celého obdobia, na ktoré mu bola certifikácia udelená.

Informácie o žiadateľovi	
Celý názov organizácie	
Identifikačné číslo (IČO)	
Sídlo (adresa)	
Typ organizácie / typ právnickej osoby	
Webové sídlo	
Poskytujete aj iné <b>služby okrem mimosúdneho riešenia sporov</b> ? Ak áno, aké?	

Kontaktná osoba	
Meno	
Priezvisko	
Pozícia	
E-mail	
Telefónne číslo	
Adresa	

Podrobnosti o certifikácii	
Na aké obdobie požadujete udelenie certifikácie? (maximálna doba je päť rokov)	
Uvedte aspoň <b>jeden úradný jazyk</b> EÚ, v ktorom plánujete poskytovať služby mimosúdneho riešenia sporov.	

## 2. Nestrannosť a nezávislosť

Nestrannosť a nezávislosť osôb poverených riešením sporov sú dôležitými prvkami mimosúdneho riešenia sporov, preto ich bude koordinátor detailne a komplexne posudzovať.

Pre udelenie certifikácie je dôležité, aby koordinátor pochopil organizačnú štruktúru, nestrannosť, (finančnú) nezávislosť orgánu mimosúdneho riešenia sporov, vrátane politik, kontrol a postupov, ktoré žiadateľ zaviedol na zabezpečenie úplnej nestrannosti a nezávislosti.

### Nestrannosť a nezávislosť osôb poverených riešením sporov

Pre posúdenie nestrannosti a nezávislosti žiadateľa je pre koordinátora dôležité chápať, ako plánuje žiadateľ **menovať alebo zamestnávať osoby**, ktoré budú rozhodovať o sporoch, a aké postupy zavedie na zabezpečenie posudzovaných kritérií. Žiadateľ by mal mať zavedené tiež jasné postupy a pravidlá na ukončenie funkcie osoby v prípade oprávnených dôvodov.

Udelenie certifikácie predpokladá, že žiadateľ bude mať zavedené konkrétne a podrobné postupy a pravidlá na zaistenie nezávislosti zamestnancov od online platforiem a príjemcov ich služieb. Môže ísť napríklad o pravidlá o konflikte záujmov a postupy riešenia takýchto konfliktov, pravidlá o podmienkach výkonu funkcie, kódexy správania, (čestné) prehlásenia osôb rozhodujúcich o sporoch atď.

Okrem toho článok 21 ods. 3 DSA vyžaduje, aby odmena členov orgánu nebola viazaná na výsledky sporov. Členom alebo osobám, ktoré rozhodujú o prípadoch, môže teda orgán mimosúdneho riešenia sporov vyplácať napríklad mesačnú odmenu alebo im môže vyplácať paušálnu sumu za každý vyriešený spor bez ohľadu na jeho výsledok.

Nestrannosť a nezávislosť	
2.1	Uvedte, ako zabezpečíte, aby osoby poverené riešením sporov boli <b>nezávislé</b> od online platforiem a príjemcov ich služieb počas celého výkonu svojej funkcie.
2.2	Aké sú pravidlá alebo postupy týkajúce sa <b>konfliktu záujmov</b> osôb rozhodujúcich o sporoch a osôb s rozhodovacími právomocami orgánu žiadateľa?
2.3	Ako bude prebiehať <b>odmeňovanie</b> osôb zapojených do činnosti mimosúdneho riešenia sporov? Ako bude zabezpečené, aby odmeňovanie nebolo spojené s výsledkom konania?
2.4	Ak poskytujete iné služby ako služby mimosúdneho riešenia sporov, ako zabezpečíte, aby poskytovanie a financovanie takýchto služieb nemohlo ovplyvniť <b>nezávislosť alebo nestrannosť osôb, ktoré rozhodujú o sporoch</b> ?

## Organizačná nezávislosť

V kontexte skúmania nezávislosti a nestrannosti žiadateľa má koordinátor právo žiadať informácie týkajúce sa členov alebo akcionárov subjektu s cieľom pochopiť vlastnú štruktúru, ako aj rozsah kontroly alebo vplyvu jednotlivých osôb na rozhodovanie a činnosť žiadateľa.

Pre koordinátora je nevyhnutné byť oboznámený s prípadnými vzťahmi žiadateľa s inými osobami (fyzickými/právnickými), aby mohol posúdiť, či sú opatrenia a kontroly, ktoré boli zavedené na zabezpečenie nezávislosti a nestrannosti jeho rozhodovania, primerané. Podobne, ak je žiadateľom orgán verejnej správy, musí koordinátor pochopiť jeho právne záväzky a uistiť sa, že nemajú vplyv na nezávislosť a nestrannosť od platforiem alebo príjemcov ich služieb.

Organizačná nezávislosť	
2.5	Ste subjektom v <b>štruktúre</b> väčšej <b>skupiny spoločnosti</b> ? Ak áno, uveďte podrobnosti o vzťahu Vašej organizácie k týmto podnikom alebo o jej podieloch v nich. <sup>4</sup>
2.6	Definujte organizačnú štruktúru subjektu vrátane osôb <sup>5</sup> s kontrolným alebo iným podielom v orgáne, <b>členov, akcionárov a riaditeľov</b> . <sup>6</sup>
2.7	Potvrďte, že boli nastavené jasné pravidlá, postupy a opatrenia na zamedzenie konfliktu záujmov a že si nie ste vedomý žiadneho potenciálneho konfliktu záujmov (POTVRDZUJEM/NEPOTVRDZUJEM).

## Finančná nezávislosť

Pri posudzovaní nezávislosti od poskytovateľov online platforiem a príjemcov služieb je nevyhnutné zohľadniť aj finančnú nezávislosť. Otázky v tejto časti sú preto zamerané na spôsoby financovania žiadateľa, ako aj zavedené opatrenia a kontroly s tým súvisiace.

DSA umožňuje orgánom mimosúdneho riešenia sporov využívať rôzne modely financovania (napr. z poplatkov vybraných na riešenie sporov, z verejných financií, z finančných prostriedkov od tretích strán, kombináciou viacerých zdrojov a pod.). V žiadnom prípade však nemôže existovať závislosť od zdroja financovania, ktorá by mohla viesť ku konfliktu záujmov alebo spochybniť nezávislosť a nestrannosť orgánu a jeho rozhodovacieho procesu. Od orgánov mimosúdneho riešenia sporov je vyžadovaná plná transparentnosť v otázkach financovania.

Koordinátor preto zohľadní podrobnosti navrhovaného modelu financovania (napríklad diverzifikáciu zdrojov), výšku a podiel každého zdroja financovania na celkových nákladoch žiadateľa, povahu financovania (jednorazové, priebežné atď.), vzťah medzi žiadateľom a akýmikoľvek tretími stranami, ktoré orgán financujú, dohody týkajúce sa akéhokoľvek takéhoto financovania, politiky orgánu mimosúdneho riešenia sporov v oblasti financovania atď.

Koordinátor pritom môže vychádzať aj z informácií, ktoré má k dispozícii z vlastného nezávislého

<sup>4</sup> Záujmy môžu byť priame alebo nepriame a môžu zahŕňať funkciu riaditeľa a vlastníctvo akcií (vrátane skutočných) v inom subjekte.

<sup>5</sup> Fyzické a právnické osoby.

<sup>6</sup> Kópia registra akcií je uvedená v zozname listinných dôkazov. Ak váš orgán ODS nemá akcie, musia sa tu uviesť údaje o členoch.

zberu dát o identifikovaných sponzoroch tretích strán a o vzťahu medzi žiadateľom a takýmito sponzormi.

<b>Finančná nezávislosť</b>	
<b>2.8</b>	<p>Uveďte <b>model financovania</b> a <b>finančnú stratégiu</b> na fungovanie Vášho subjektu počas celého obdobia certifikácie. Uveďte podrobnosti o nasledujúcich zdrojoch (ak sa to na Vás vzťahuje):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● poplatky za poskytované služby;</li> <li>● verejné financovanie (štát, EÚ a pod.);</li> <li>● akciový kapitál a príspevky od investorov;</li> <li>● iné zdroje.</li> </ul> <p>Ak model financovania zahŕňa kombináciu zdrojov, uveďte ich približné percentuálne podiely a identifikujte každý takýto zdroj.</p>
<b>2.9</b>	<p>Pokiaľ ide o finančné prostriedky získané počas obdobia <u>troch rokov</u> pred dátumom podania žiadosti a finančné prostriedky, ktoré budú získavané priebežne z externých zdrojov, uveďte nasledovné informácie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● osoby (jednotlivci a subjekty), ktoré poskytnú/poskytnú finančné prostriedky;</li> <li>● akékoľvek <b>dohody o financovaní</b> alebo <b>dohody</b> medzi žiadateľom a akýmkoľvek externým poskytovateľom finančných prostriedkov.</li> </ul>
<b>2.10</b>	<p>Máte zavedené pravidlá alebo postupy týkajúce sa prijímania a využívania externého financovania (ÁNO/NIE)?</p>

### 3. Odbornosť

Žiadateľ o štatút subjektu mimosúdneho riešenia sporov musí v nadväznosti na článok 21 ods. 3 písm. b) DSA preukázať, že má odborné znalosti v oblasti nelegálneho obsahu alebo v oblasti uplatňovania obchodných podmienok online platforiem. Nasledujúce otázky sa preto týkajú práve tejto sféry. Ak je však žiadateľ novozaloženým subjektom alebo nemá predchádzajúce skúsenosti s urovnávaním sporov, nemusí to nevyhnutne znamenať zamietnutie žiadosti. V takom prípade bude kladený väčší dôraz na výber osôb, ktoré majú vykonávať činnosť súvisiacu s mimosúdnym riešením sporov podľa článku 21 DSA, a ich odbornosť.

Článok 21 ods. 3 DSA uvádza dve oblasti **odborných znalostí**: i) jedna alebo viacero oblastí nezákonného obsahu alebo ii) uplatňovanie a presadzovanie podmienok používania jedného alebo viacerých typov online platforiem. Okrem toho sa v článku uvádza tiež potreba **jazykových** znalostí aspoň v jednom z úradných jazykov inštitúcií Európskej únie.

Exemplifikatívny zoznam oblastí nezákonného obsahu (s hlavnými a vedľajšími položkami) sa nachádza v prílohe č. 2.

Žiadateľ by mal byť schopný preukázať, že osoby zodpovedné za rozhodovanie v súvislosti s mimosúdnym riešením sporov majú potrebné vedomosti, odborné znalosti a zručnosti. Môže ísť napríklad o predchádzajúce skúsenosti, formálnu odbornú prípravu či relevantné certifikáty, a to v snahe zabezpečiť nestranné a objektívne rozhodovanie s ohľadom na práva a záujmy všetkých strán sporu.

Medzi ďalšie relevantné skúsenosti môžu patriť odborné znalosti trhu alebo regiónu, čo zabezpečuje lepšie pochopenie kontextu miestneho obsahu.

Žiadateľ môže poskytnúť informácie o kvalifikácii a znalostiach už zamestnaných osôb, ktoré budú rozhodovať o sporoch, o ich pracovnej histórii a načrtnúť úlohy, ktoré budú vykonávať v súvislosti s mimosúdnym riešením sporov. Ak žiadateľ takýmito osobami ešte nedisponuje, musí jasne uviesť, ako zabezpečí a udrží potrebnú úroveň a rozsah odborných znalostí (napr. panel odborníkov a pod.) počas celého obdobia certifikácie.

Žiadateľ by mal takisto uviesť podrobnosti o akejkoľvek odbornej príprave, ktorú poskytuje.

<b>Skúsenosti a odborné znalosti</b>	
<b>3.1</b>	Máte <b>predchádzajúce skúsenosti</b> s poskytovaním <b>služieb urovnávania sporov</b> ? Ak áno, aké?
<b>Nezákonný obsah (vyplňte iba, ak máte záujem o rozhodovanie v sporoch týkajúcich sa nelegálneho obsahu)</b>	
<b>3.2</b>	Uvedte <b>konkrétne kategórie nezákonného obsahu</b> (zo zoznamu v prílohe č. 2), v ktorých máte odborné znalosti.
<b>3.3</b>	Opíšte, aké <b>skúsenosti, kvalifikáciu alebo osvedčenia</b> budú musieť mať osoby, ktoré budú rozhodovať o prípadoch týkajúcich sa nezákonného obsahu. Akú odbornú prípravu budú musieť takéto osoby absolvovať pred a/alebo počas svojho pôsobenia?



**Podmienky používania (vyplňte iba, ak máte záujem o rozhodovanie v sporoch týkajúcich sa podmienok používania)**

<b>3.4</b>	Opíšte, aké <b>skúsenosti, kvalifikáciu alebo osvedčenia</b> budú musieť mať osoby rozhodujúce v sporoch týkajúcich sa podmienok používania online platforiem. Akú odbornú prípravu budú musieť absolvovať pri vymenovaní a/alebo počas svojho pôsobenia?	
------------	---	--

**Ďalšie relevantné odborné znalosti**

<b>3.5</b>	Uveďte akékoľvek <b>ďalšie odborné znalosti</b> , ktoré sú relevantné pre túto žiadosť.	
------------	---	--

**Jazyk(y)**

<b>3.6</b>	Opíšte, ako zabezpečíte postup riešenia sporov v jazyku/jazykoch uvedených v prvej časti tejto žiadosti. Toto pole je potrebné vyplniť iba v prípade, ak máte záujem riešiť spory v iných jazykoch ako slovenčine.	
------------	--	--

## 4. Efektívnosť, prístupnosť a transparentnosť

Poskytnuté informácie v nasledujúcej časti umožnia koordinátorovi pochopiť, ako bude žiadateľ rozhodovať o sporoch a ako môže model orgánu fungovať pružne, efektívne a účinne počas celého obdobia certifikácie.

Navrhovaný postup by mal zabezpečiť rýchle a účinné riešenie sporov, ktoré musí byť v súlade s lehotami uvedenými v článku 21 DSA. Rozhodnutia orgánu mimosúdneho riešenia sporov musia byť stranám sprístupnené v primeranej lehote nepresahujúcej 90 dní od prijatia sťažnosti. Iba výnimočne, a to vo veľmi zložitých sporoch, sa táto lehota môže predĺžiť na 180 dní (článok 21 ods. 4 DSA).

V informáciách by malo byť jasne uvedené, kto sa bude podieľať na rozhodovaní (t. j. odborníci v danej oblasti a pod.) a či konečné rozhodnutie bude prijímať jednotlivec, skupina jednotlivcov alebo zamestnanci orgánu na plný úväzok.

Ak zvolený model urovnávania sporov spočíva v skúmaní sporov skupinou členov, musí žiadateľ vysvetliť, ako sa bude uskutočňovať rozhodovanie (napr. hlasovaním, konsenzom) a/alebo aká je úloha vedúcej osoby.

Model riešenia sporov		
4.1	Uveďte podrobnosti o navrhovanom <b>postupe riešenia sporov</b> , vrátane prístupu k výberu prípadov, kritériách prioritizovania či odhadu množstva prípadov, ktoré dokážete za určitý čas vyriešiť.	
4.2	Ako zabezpečíte, aby bol postup riešenia sporov, ktorý poskytujete, <b>transparentný a ľahko dostupný</b> ?	

### Model poplatkov

Orgány mimosúdneho riešenia sporov môžu príjemcom služieb a online platformám pri poskytovaní svojich služieb účtovať **poplatky**. Podľa článku 21 a recitálu 59 DSA by mali byť účtované poplatky náležité, dostupné, atraktívne, nenákladné pre spotrebiteľov, primerané a mali by sa posudzovať individuálne.

Poplatky, ktoré si orgány mimosúdneho riešenia sporov účtujú, musia byť nákladovo efektívne. Orgán mimosúdneho riešenia sporov je povinný poskytovať svoje služby príjemcom služieb bezplatne alebo vyberať len symbolický poplatok. Hodnota nominálneho poplatku závisí od viacerých faktorov špecifických pre každý orgán mimosúdneho riešenia sporov a od povahy sporov. Môže ísť o pevnú sumu alebo o percentuálny podiel vo vzťahu ku skutočným nákladom, ktoré orgánu vznikli.

Poplatky, ktoré bude orgán mimosúdneho riešenia sporov účtovať online platformám, musia byť primerané a proporcionálne. Výpočet poplatkov by mal byť založený na objektívnych kritériách, ktoré sú spojené s povahou a objemom práce pri konkrétnom spore. Účtované poplatky by nemali prevyšovať náklady, ktoré žiadateľovi vzniknú pri poskytovaní služieb mimosúdneho riešenia sporov.

Pri zvažovaní, či sú účtované poplatky primerané, môže žiadateľ okrem iného zväžiť záujmy príjemcov služieb a online platforiem, úlohu, ktorú orgán mimosúdneho riešenia sporov zohráva pri zabezpečovaní účinného vykonávania cieľov DSA, či charakteristiku každého konkrétneho sporu.

Žiadateľ by mal zabezpečiť, aby boli k dispozícii úplné, presné a transparentné informácie týkajúce sa modelu poplatkov a systému platieb (napríklad zverejnením zoznamu oprávnených a neoprávnených výdavkov).

<b>Model poplatkov</b>		
<b>4.3</b>	Bude postup mimosúdneho riešenia sporov poskytovaný príjemcom služieb online platforiem <b>bezplatne</b> alebo sa budú od príjemcov alebo ich zastupujúcich orgánov vyberať <b>nominálne poplatky</b> ?	
<b>4.4</b>	Ak navrhujete vyberať <b>nominálne poplatky</b> , podrobne uveďte výšku poplatku a/alebo spôsob jeho výpočtu.	
<b>4.5</b>	Opíšte navrhovaný <b>model poplatkov</b> pre <b>online platformy</b> (či budú fixné alebo sa budú za rôznych okolností líšiť a uveďte príslušné <b>kritériá</b> , na základe ktorých budú poplatky stanovené, napr. čas strávený riešením konkrétneho prípadu, zložitosť prípadu a pod.). Uveďte: <ul style="list-style-type: none"> <li>● výpočet nákladov na postup riešenia sporov;</li> <li>● priemerné predpokladané náklady na jeden prípad;</li> <li>● sadzobník poplatkov/nákladov;</li> <li>● postup pri posudzovaní „primeraných výdavkov“ (čl. 21 ods. 5 DSA).</li> </ul>	
<b>4.6</b>	Uveďte, ako budete transparentne a jasne uvádzať <b>kritériá</b> , ktoré použijete na určenie poplatkov a systém platieb.	

## Informačné a komunikačné technológie

Článok 21 ods. 3 DSA vyžaduje, aby bol postup mimosúdneho riešenia sporov zabezpečený prostredníctvom ľahko dostupnej elektronickej komunikácie, ktorú možno použiť na začatie riešenia sporu a predloženie požadovaných podkladov online.

Na poskytovanie služieb by preto orgán mimosúdneho riešenia sporov mal mať robustné, bezpečné a používateľsky prívetivé online rozhranie. Očakáva sa, že rozhranie:

- a) poskytne informácie o orgáne mimosúdneho riešenia sporov;
- b) poskytne informácie o postupe mimosúdneho riešenia sporov (vrátane odborných oblastí, jazyka/jazykov, modelu poplatkov, rokovacieho poriadku atď.);
- c) uľahčí podanie počiatočnej žiadosti a požadovaných podkladov a dôkazov online;
- d) uľahčí bezpečné predkladanie a/alebo výmenu informácií a dôkazov, ktoré sa môžu vyžadovať od strán vo všetkých fázach konania;
- e) uľahčí, na žiadosť jednej zo strán, poskytovanie informácií týkajúcich sa postupu vyrovnaní;
- f) poskytne odkaz na databázu Európskej komisie.

Je dôležité, aby rokovací poriadok a všetky informácie o orgáne mimosúdneho riešenia sporov boli dostupné online platformám a príjemcom ich služieb vopred.

Webové rozhranie by malo byť k dispozícii v jazykovej mutácii v každom z jazykov, ktoré žiadateľ uviedol v časti č. 1.

Informačné a komunikačné technológie	
4.7	Opište, ako bude vaša <b>elektronická komunikácia spĺňať</b> požiadavky článku 21 ods. 3 DSA (t. j. začatie konania, nahrávanie dokumentov, online kanál pre komunikáciu medzi stranami, bezpečnosť atď.).

## Transparentnosť, podávanie správ a spolupráca

Je dôležité, aby online platformy a príjemcovia ich služieb mali k dispozícii všetky informácie, ktoré potrebujú pri výbere orgánu mimosúdneho riešenia sporov. **Podrobnosti o každom orgáne mimosúdneho riešenia sporov, jeho oblastiach pôsobnosti, postupe riešenia sporov, modeli poplatkov a rokovacom poriadku musia byť preto ľahko a verejne prístupné.**

Informácie, ktoré je orgán mimosúdneho riešenia sporov povinný každoročne uvádzať vo svojej správe, sú stanovené v článku 21 ods. 4 DSA. Koordinátor má právo požiadať orgán mimosúdneho riešenia sporov o poskytnutie dodatočných informácií.

Rozhodovanie orgánu mimosúdneho riešenia sporov by malo byť úplne transparentné. Žiadateľ by mal preto predložiť podrobné informácie o všetkých zásadách týkajúcich sa zverejňovania rozhodnutí, t. j. o typoch rozhodnutí, ktoré sa budú zverejňovať, kategóriách alebo informáciách v rámci rozhodnutí, ktoré budú vylúčené (napr. osobné údaje), o prípadných ďalších správach, ktoré plánuje zverejňovať okrem výročnej správy a pod.

Článok 21 ods. 2 DSA uvádza dôvody, pre ktoré môže online platforma odmietnuť spoluprácu s orgánom mimosúdneho riešenia sporov. Tieto dôvody by mali byť transparentne uvedené vo všetkých správach, ktoré orgán mimosúdneho riešenia sporov zverejní, a to na miestach, kde je to potrebné.

**Výročnú správu** musí orgán mimosúdneho riešenia sporov predložiť koordinátorovi od 3 mesiacov (do 31. marca) od konca kalendárneho roka, za ktorý sú vykazované informácie. Prvá správa musí byť predložená nasledujúci rok po udelení certifikácie, a to bez ohľadu na to, aké dlhé bude prvé reportovacie obdobie.

Ak bude koordinátor vyžadovať, aby boli súčasťou výročnej správy dodatočné informácie, oznámi túto požiadavku orgánom mimosúdneho riešenia sporov v primeranom čase vopred.

Na základe informácií uvedených vo výročnej správe môže koordinátor od orgánu mimosúdneho riešenia sporov požadovať ďalšie informácie a/alebo opatrenia, ktoré má prijať.

<b>Transparentnosť, podávanie správ a spolupráca</b>		
<b>4.8</b>	<b>Potvrďte, že:</b>	<b>ÁNO/NIE</b>
	(a) na <b>webovom sídle subjektu</b> budú uvedené všetky podrobnosti o orgáne mimosúdneho riešenia sporov, jeho členoch, postupe mimosúdneho riešenia sporov, rokovacom poriadku a o výročných správach určených pre koordinátora;	
	(b) splníte <b>povinnosť podávať výročné správy</b> vo formáte, ktorý určí koordinátor v súlade s článkom 21 ods. 4 DSA;	
	(c) budete spolupracovať a vymieňať si osvedčené postupy s ostatnými orgánmi mimosúdneho riešenia sporov pri riešení cezhraničných sporov.	

## 5. Spravodlivosť (rozhodovanie a procesné pravidlá)

**Rokovací poriadok** by mal komplexne opisovať a vysvetľovať pravidlá, ktoré orgán použije na urovnávanie sporov v súlade s osobitnými požiadavkami článku 21 DSA.

Čl. 21 DSA vyžaduje, aby sa strany zapojili do postupu mimosúdneho riešenia sporov **v dobrej viere**.

V rokovacom poriadku by sa mali stanoviť povinnosti strán zapojených do konania a dôsledky neplnenia a/alebo odmietnutia plnenia týchto povinností. Rokovací poriadok by mal byť jasný a spravodlivý pre všetky strany sporu a mal by náležite zohľadňovať ich práva a záujmy.

Koordinátor následne komplexne posúdi spravodlivosť a zreteľnosť navrhovaných procesných pravidiel.

Exemplifikatívny zoznam bodov, ktoré by mali byť zahrnuté do pravidiel:

- požiadavky na prípustnosť sporu (ak existujú);
- pravidlá účasti strán v spore;
- zhromažďovanie dôkazov orgánom (písomné podania, ústne vyjadrenia a pod.);
- komunikácia medzi orgánom a stranami sporu a (prípadne) medzi stranami navzájom;
- spôsob zachovávanía dôvernosti informácií;
- časový odhad celého procesu urovnávania sporov (od oznámenia po rozhodnutie), ako aj jeho jednotlivých častí;
- model a sadzobník poplatkov;
- vysvetlenie spôsobov vymenovávanía a odvolávania osôb rozhodujúcich o sporoch a osôb s rozhodovacími právomocami orgánu žiadateľa;
- vysvetlenie, akým spôsobom bude zabezpečená nestrannosť a nezávislosť rozhodovacích orgánov, ako aj pravidlá týkajúce sa konfliktu záujmov;
- vymenovanie práv jednotlivých strán (napr. právo požiadať o nezávislé poradenstvo alebo nechať sa zastupovať treťou stranou v ktoromkoľvek štádiu konania; právo odstúpiť od konania v ktoromkoľvek štádiu konania; právo začať súdne konanie v ktoromkoľvek štádiu procesu);
- dôvody ukončenia konania orgánu mimosúdneho riešenia sporov;
- vysvetlenie, akým spôsobom bude zabezpečená spravodlivosť rozhodovacieho procesu a konečného (nezáväzného) rozhodnutia;
- dôsledky porušenia pravidla alebo pravidiel niektorou zo strán sporu.

Rozhodnutia musia byť v čo najväčšej miere založené na dôkazoch a musia zohľadňovať zásady práva a **spravodlivého a nestranného konania**.

Vo všetkých fázach procesu musí byť poskytnutá primeraná lehota (t. j. aby sa strany mohli navzájom a/alebo s orgánom mimosúdneho riešenia sporov dohodnúť, vyjadriť sa k predloženým informáciám a dôkazom, predložiť návrhy a zvážiť, či chcú prijať navrhované riešenie).

Stranám musí byť poskytnuté odôvodnenie (konečného) rozhodnutia. To musí byť jasné a vykonateľné bez väčších ťažkostí.

<b>Rozhodovanie a rokovací poriadok</b>	
<b>5.1</b>	Opíšte <b>postupy, ktoré zavediete na zabezpečenie spravodlivého rozhodovania.</b>
<b>5.2</b>	Ako a kde sprístupníte svoj rokovací poriadok s jasnými a spravodlivými procesnými pravidlami, ktorý musí byť podľa článku 21 ods. 3 písm. f) DSA ľahko a verejne dostupný?

## 6. Čestné prehlásenie

**Podpisom tohto čestného prehlásenia potvrdzujem:**

Bol/a som splnomocnený/á [názov orgánu žiadateľa],  
resp. zo svojej funkcie som oprávnený/á na poskytnutie informácií požadovaných v tejto  
žiadosti o štatút subjektu mimosúdneho riešenia sporov.

Potvrdzujem, že všetky informácie a vyhlásenia v tomto dokumente, ako aj vo všetkých  
priložených dokumentoch sú pravdivé a presné a že žiadne relevantné informácie neboli  
zatajené.

V prípade, že dôjde k podstatnej zmene v poskytnutých informáciách, to  
[názov orgánu žiadateľa] bezodkladne oznámi koordinátorovi.

<b>Meno, priezvisko a titul:</b>	<b>Podpis:</b>	<b>Dátum:</b>



## Príloha č. 1: Listinné podklady

Nasledujúci zoznam listinných podkladov je orientačný a nie je kompletný. Doložením vymenovaných dokumentov alebo iných dôkazov, ktoré považujete za vhodné, pomôže žiadateľ urýchliť proces vybavovania žiadosti o certifikáciu subjektu mimosúdneho riešenia sporov. V prípade, že listinné podklady nebudú doložené, má koordinátor právo vyžiadať si ich, resp. dodatočne požadovať ďalšie dokumenty dôležité na posúdenie žiadosti.

### 1. Všeobecné informácie

Poskytnite **zakladajúce právne dokumenty** Vášho subjektu alebo, ak ste verejný orgán, stručný opis a odkaz na príslušný zákon a jeho ustanovenia, ktorý zakladá Váš subjekt a určuje jeho ciele.

Poskytnite nasledujúce dokumentáciu a informácie:

- osvedčenie o založení subjektu;
- registračné údaje organizácie;
- stanovky subjektu.

### 2. Nestrannosť a nezávislosť

#### Individuálna nestrannosť a nezávislosť

Poskytnite nasledujúce dokumenty a informácie:

- kópia zásad alebo iných dokumentov, ktoré zabezpečia, že osoby, ktoré rozhodujú sporoch, sú nezávislé od online platforiem a ich príjemcov a budú rozhodovať nestranne;
- kópia pravidiel alebo postupov týkajúcich sa funkčného obdobia osôb s rozhodovacími právomocami orgánu žiadateľa, ich vymenovania a ukončenia ich pôsobenia, ktoré zabezpečujú, že môžu fungovať nezávisle, nestranne a objektívne počas celého obdobia;
- vzor pracovnej zmluvy alebo zmluvy o poskytovaní služieb pre osoby, ktoré budú rozhodovať sporoch.

#### Organizačná nezávislosť

Poskytnite nasledujúce dokumenty a informácie:

- kópia výpisu z obchodného registra;
- dohody akcionárov;
- dohody o partnerstve;
- v prípade skupiny spoločností znázornenie štruktúry skupiny podnikov vo forme diagramu;
- zoznam členov správnej rady a informácia o tom, či niektorí členovia správnej rady zastupujú akcionára v tomto orgáne;
- pravidlá týkajúce sa konfliktu záujmov osôb s rozhodovacími právomocami orgánu žiadateľa, osôb zodpovedných za rozhodovanie sporov a zamestnancov.

## **Finančná nezávislosť**

Poskytnite nasledujúce dokumenty a informácie:

- čestné prehlásenie riaditeľa alebo osoby na rovnocennej pozícii, v ktorom potvrdí, že uvedené zdroje financií nie sú spojené so žiadnymi podmienkami, ktoré by mohli mať vplyv na nezávislosť a nestrannosť subjektu;
- listy o finančných záväzkoch od tretích strán;
- kópie dohôd medzi orgánom žiadateľa a externými poskytovateľmi finančných prostriedkov;
- kópia postupov, zásad alebo iných kontrolných mechanizmov orgánu v súvislosti s externým financovaním.

## **3. Odborné znalosti**

Poskytnite nasledujúce dokumenty a informácie:

- životopisy členov komisie a/alebo osôb, ktoré budú rozhodovať o sporoch orgánu žiadateľa;
- podrobnosti o školeniach poskytovaných alebo vyžadovaných od osôb, ktoré budú rozhodovať sporoch.

## **4. Efektívnosť, prístupnosť a transparentnosť**

Poskytnite nasledujúce dokumenty a informácie:

- zoznam nákladov, ktoré budú pokryté účtovanými poplatkami online platformám a/alebo príjmom služieb;
- zoznam oprávnených a neoprávnených výdavkov, ktoré budú online platformy povinné uhradiť v prípade rozhodnutia v prospech príjemcu služby.

## **5. Spravodlivosť (rozhodovanie a procesné pravidlá)**

Poskytnite nasledujúce dokumenty:

- kópia rokovacieho poriadku orgánu.

## Príloha č. 2: Zoznam oblastí s nezákonným obsahom

Tento zoznam oblastí nezákonného obsahu vypracovala podskupina koordinátorov digitálnych služieb v kontakte s Európskou komisiou s cieľom pomôcť pri vypracovaní harmonizovaných prístupov k implementácii DSA. Zoznam nie je kompletný a má len orientačný charakter.

### Trestné činy páchané na zvieratách

- týranie zvierat,
- nezákonný predaj zvierat a/alebo pašovanie voľne žijúcich živočíchov,
- iné.

### Porušovanie ochrany osobných údajov a súkromia

- narušenie ochrany biometrických údajov,
- chýbajúci dôvod na spracovanie osobných údajov,
- porušenie práva byť zabudnutý,
- falšovanie údajov,
- iné porušenia GDPR,
- iné.

### Nezákonné prejavy<sup>7</sup>

- ohováranie,
- diskriminácia,
- nenávisťné prejavy,
- vyhrážanie násilím (napríklad vyhrážanie smrťou),
- historický revizionizmus, ospravedlňovanie zločinov proti ľudskosti alebo popieranie vojnových zločinov,
- popieranie holokaustu,
- iné.

### Porušovanie práv duševného vlastníctva a iných obchodných práv

- porušenie autorských práv,
- porušenie práv súvisiacich s ochranou dizajnu,

---

<sup>7</sup> Zahŕňa všetky typy verejných nenávisťných prejavov bez ohľadu na médium, prostredníctvom ktorého sa šíri, a obsah (t. j. obrázky, videá, texty, verejné prejavy atď.).

- porušenie práv na športové podujatia,
- porušovanie práv k zemepisným označeniam,
- porušenie patentových práv,
- porušenie obchodného tajomstva,
- porušenie ochrannej známky,
- falzifikát/nedovolená napodobenina,
- iné.

### **Negatívne účinky na občiansky diskurz alebo voľby**

- manipulácia s informáciami a zasahovanie zo zahraničia (FIMI),
- informačná manipulácia zameraná na ovplyvnenie výsledkov volieb, resp. ich pravdivosti,
- iné.

### **Aktivity vykonávané bez súhlasu**

- zdieľanie obrázkov bez súhlasu,
- vytváranie obsahu bez súhlasu, ktorého súčasťou je deepfake alebo podobná technológia využívajúca funkcie tretej strany,
- doxing (verejné poskytovanie osobných informácií o jednotlivcovi bez súhlasu),
- iné.

### **Online šikanovanie a zastrašovanie**

- prenasledovanie,
- sexuálne obťažovanie,
- iné.

### **Pornografia alebo sexuálny obsah**

- sexuálne zneužívanie na základe obrázkov (okrem obsahu zobrazujúceho maloletých),
- znásilnenie a iné sexuálne násilie (zobrazovanie znásilnenia a podnecovanie k znásilneniu),
- iné.

### **Trestné činy voči maloletým**

- nezavedenie vekových obmedzení týkajúcich sa maloletých,
- detská pornografia/materiál so sexuálnym zneužívaním detí,
- grooming/sexuálne zvädzanie maloletých,
- nebezpečné výzvy,
- iné.

### **Riziko pre verejnú bezpečnosť**

- provokácia alebo podnecovanie k spáchaniu trestného činu ohrozujúceho verejnú bezpečnosť,
- nezákonné organizácie,
- riziko poškodenia životného prostredia,
- riziko pre verejné zdravie,
- teroristický obsah,
- iné.

### **Podvody a podvodné konanie**

- neautentické účty,
- neautentické ponuky,
- neautentické recenzie/hodnotenia používateľov,
- vydávanie sa za niekoho iného alebo ukradnutie účtu,
- phishing,
- pyramídové schémy,
- iné.

### **Podnecovanie k sebapoškodzovaniu**

- obsah propagujúci poruchy príjmu potravy,
- nabádanie k sebapoškodzovaniu,
- nabádanie k samovražde,
- iné.

### **Nezákonný rozsah prístupu k platforme/obsahu**

- nezavedenie vekových obmedzení okrem tých, ktoré sa týkajú maloletých,
- nezákonné geografické požiadavky,
- nedodržanie jazykových požiadaviek,
- iné diskriminačné obmedzenia, ktoré znemožňujú prístup,
- iné.

### **Nebezpečné alebo nezákonné výrobky**

- nedostatočné informácie o obchodníkoch,
- nezákonná ponuka regulovaného tovaru a služieb (napr. v oblasti zdravia),
- predaj výrobkov, ktoré nie sú v súlade s predpismi (napr. nebezpečné hračky),
- nezákonné obchodovanie s drogami a zbraňami,
- nezákonné praktiky podľa zákona o ochrane spotrebiteľa,
- malvér a ransomvér,
- iné.

### **Násilie**

- koordinovaná ujma (coordinated harm),
- rodovo podmienené násilie,
- vykorisťovanie ľudí,
- obchodovanie s ľuďmi,
- iné.