

Rozhodnutie č.: MRS/1/2025
Správne konanie č.: 0067/SKL/2025

Bratislava, dňa 25. 6. 2025

Rozhodnutie

Rada pre mediálne služby, Certifikačný útvar (ďalej len „Regulátor“) ako orgán príslušný podľa § 110 ods. 3 písm. y) bod 1 a § 112 ods. 3 zákona č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 264/2022 Z. z.“) v spojení s čl. 21 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (ďalej len „nariadenie o digitálnych službách“), v zložení **Mgr. Andrea Cox, Romana Kontírová, MSc., Mgr. Katalin Deák, Mgr. Katarína Hudecová a Mgr. Stanislav Matějka**, v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 71/1967 Zb.“), v správnom konaní vedenom pod č. 0067/SKL/2025 po posúdení žiadosti účastníka konania **Central European Appeals Hub n.o.**, IČO 56679416, so sídlom Krivá 2995/21, 040 01 Košice – mestská časť Juh, o udelenie štatútu orgánu mimosúdneho riešenia sporov a po posúdení podkladov potrebných pre rozhodnutie podľa § 46 a nasl. zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní

udeľuje

účastníkovi konania na základe ustanovenia § 110 ods. 3 písm. y) bod 1 zákona č. 264/2022 Z. z.

certifikát orgánu mimosúdneho riešenia sporov

pre poskytovanie služieb mimosúdneho riešenia sporov v slovenskom, českom a anglickom jazyku týkajúcich sa rozhodnutí online platforiem podľa čl. 21 ods. 1 v spojení s čl. 20 ods. 1 nariadenia o digitálnych službách na obdobie piatich rokov odo dňa právoplatnosti tohto rozhodnutia. Certifikát orgánu mimosúdneho riešenia sporov sa udeľuje pre poskytovanie služieb mimosúdneho riešenia sporov týkajúcich sa porušenia obchodných podmienok online platforiem a v oblasti nezákonného obsahu vymedzeného podľa čl. 3 písm. h) nariadenia o digitálnych službách.

Odôvodnenie

Dňa 12. 3. 2025 bola Regulátorovi prostredníctvom e-mailu doručená žiadosť účastníka konania o certifikáciu orgánu mimosúdneho riešenia sporov. Keďže uvedená žiadosť nebola predložená v zákonom predpísanej forme, bol účastník konania listom č. 00963/2025 zo dňa 14. 3. 2025 vyzvaný, aby nedostatky svojho podania odstránil. Dňa 17. 3. 2025 bola Regulátorovi doručená žiadosť účastníka konania opätovne, zaevidovaná pod č. 01012/2025, aj s povinnými prílohami, podpísaná zaručeným elektronickým podpisom.

V predmetnej veci bola účastníkovi konania listom č. 01816/2025 zo dňa 9. 5. 2025 zaslaná pozvánka na ústne pojednávanie podľa § 21 zákona č. 71/1967 Zb. Ústne pojednávanie sa uskutočnilo dňa 20. 5. 2025 o 13:30 hod. formou konferenčného hovoru prostredníctvom aplikácie Zoom. Predmetom ústneho pojednávania bolo objasnenie predpokladov, a to v oblastiach všeobecných informácií, nestrannosti, nezávislosti, efektívnosti, prístupnosti a transparentnosti, ako aj posúdenie čestného vyhlásenia.

Z vykonaného ústneho pojednávania bola vyhotovená zápisnica, ktorá bola účastníkovi konania zaslaná dňa 29. 5. 2025 listom zaevidovaným pod č. 02055/2025. V nadväznosti na ústne pojednávanie bol účastník konania vyzvaný listom č. 02056/2025 zo dňa 26. 5. 2025 o poskytnutie doplňujúcich podkladov do 15. 6. 2025.

Dňa 1. 6. 2025 účastník konania doručil Regulátorovi podpísanú zápisnicu, na znak jeho súhlasu s ňou.

Podaním zo dňa 13. 6. 2025, evidovaným pod č. 02293/2025, účastník konania doručil Regulátorovi všetky potrebné podklady vyžiadané Regulátorom listom zo dňa 26. 5. 2025.

Výsledkom uvedeného postupu bolo, že Regulátor konanie realizoval v súlade s požiadavkami zákona č. 71/1967 Zb., t. j. formálnymi predpismi, pričom bol zabezpečený transparentný, systematický a procesne korektný priebeh vo všetkých fázach konania zameraného na overenie splnenia kritérií pre certifikáciu orgánu mimosúdneho riešenia sporov podľa čl. 21 nariadenia o digitálnych službách.

Podkladmi pre toto rozhodnutie sú žiadosť účastníka konania, zápisnica z ústneho pojednávania a doplnenie žiadosti zo dňa 13. 6. 2025.

Regulátor sa po získaní všetkých podkladov pre rozhodnutie oboznámil so skutkovým stavom a v správnom konaní č. 0067/SKL/2025 rozhodol dňa 25. 6. 2025.

* * *

Podľa článku 21 nariadenia o digitálnych službách:

„1. Prijemcovia služieb vrátane jednotlivcov alebo subjektov, ktoré predložili oznámenia, ktorých sa týkajú rozhodnutia uvedené v článku 20 ods. 1, majú právo vybrať si na riešenie sporov týkajúcich sa týchto rozhodnutí vrátane sťažností, ktoré neboli vyriešené prostredníctvom vnútorného systému vybavovania sťažností uvedeného v danom článku, akýkoľvek orgán mimosúdneho riešenia sporov certifikovaný v súlade s odsekom 3 tohto článku.

Poskytovatelia online platforiem zabezpečia, aby informácie o možnosti príjemcov služby mať prístup k mimosúdnemu riešeniu sporov, ako sa uvádza v prvom pododseku, boli na ich online rozhraní ľahko dostupné, jasné a používateľsky ústretové.

Prvým pododsekom nie je dotknuté právo dotknutého príjemcu služby začať v ktoromkoľvek štádiu konanie s cieľom napadnúť rozhodnutia poskytovateľov online platforiem na súde v súlade s uplatniteľným právom.

2. Obe strany v dobrej viere spolupracujú s vybraným certifikovaným orgánom mimosúdneho riešenia sporov s cieľom vyriešiť spor.

Poskytovatelia online platforiem môžu odmietnuť spolupracovať s takýmto orgánom mimosúdneho riešenia sporov, ak sa už vyriešil spor týkajúci sa rovnakých informácií a rovnakých dôvodov údajnej nezákonnosti obsahu alebo jeho nesúlady s obchodnými podmienkami.

Certifikovaný orgán mimosúdneho riešenia sporov nemá právomoc uložiť stranám záväzné riešenie sporu.

3. Koordinátor digitálnych služieb členského štátu, v ktorom je orgán mimosúdneho riešenia sporov usadený, tento orgán na jeho žiadosť certifikuje na obdobie maximálne piatich rokov, ktoré možno obnoviť, ak orgán preukáže, že spĺňa všetky tieto podmienky:

- a) je nestranný a nezávislý, a to aj finančne nezávislý, od poskytovateľov online platforiem a od príjemcov služieb poskytovaných poskytovateľmi online platforiem vrátane jednotlivcov alebo subjektov, ktoré predložili oznámenia;*
- 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;*
- 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.*

Koordinátor digitálnych služieb v prípade potreby v certifikáte uvedie:

- a) konkrétne záležitosti, ktorých sa odborné znalosti orgánu týkajú, ako sa uvádza v prvom pododseku písm. b) a*
- b) úradný jazyk alebo jazyky inštitúcií Únie, v ktorých je orgán schopný riešiť spory, ako sa uvádza v prvom pododseku písm. e).*

4. Certifikované orgány mimosúdneho riešenia sporov každoročne podávajú správu koordinátorovi digitálnych služieb, ktorý ich certifikoval, o svojom fungovaní, pričom v nej uvedú aspoň počet sporov, ktoré dostali, informácie o výsledkoch týchto sporov, priemerný čas potrebný na ich vyriešenie a prípadné nedostatky alebo ťažkosti, ktoré sa vyskytli. Na žiadosť koordinátora digitálnych služieb poskytnú dodatočné informácie.

Koordinátori digitálnych služieb každé dva roky vypracujú správu o fungovaní orgánov mimosúdneho riešenia sporov, ktoré certifikovali. V tejto správe sa predovšetkým:

- a) uvedie počet sporov, ktoré každý certifikovaný orgán mimosúdneho riešenia sporov každoročne dostal;*
- b) uvedú výsledky konaní pred týmito orgánmi a priemerný čas potrebný na vyriešenie sporov;*
- c) identifikujú a vysvetlia akékoľvek systémové alebo odvetvové nedostatky alebo ťažkosti, ktoré sa vyskytli v súvislosti s fungovaním týchto subjektov;*
- d) identifikujú najlepšie postupy týkajúce sa uvedeného fungovania;*
- e) uvedú odporúčania, ako prípadne zlepšiť uvedené fungovanie.*

Certifikované orgány mimosúdneho riešenia sporov sprístupnia svoje rozhodnutia stranám v primeranej lehote, najneskôr však do 90 kalendárnych dní od prijatia sťažnosti. V prípade veľmi zložitých sporov môže certifikovaný orgán podľa vlastného uváženia predĺžiť lehotu 90 kalendárnych dní o ďalšiu dobu, ktorá nesmie presiahnuť 90 dní, s celkovým trvaním lehoty maximálne 180 dní.

5. Ak orgán mimosúdneho riešenia sporov rozhodne spor v prospech príjemcu služby vrátane jednotlivca alebo subjektu, ktorí predložili oznámenie, poskytovateľ online platformy hradí všetky poplatky účtované orgánom mimosúdneho riešenia sporov a nahradí uvedenému príjemcovi vrátane jednotlivca alebo subjektu všetky primerané výdavky, ktoré príjemca zaplatil v súvislosti s riešením sporu. Ak orgán mimosúdneho riešenia sporov rozhodne spor v prospech poskytovateľa online platformy, príjemca služby vrátane jednotlivca alebo subjektu nie je povinný uhradiť žiadne poplatky ani iné výdavky, ktoré poskytovateľ online platformy zaplatil alebo má zaplatiť v súvislosti s riešením sporu, pokiaľ orgán mimosúdneho riešenia sporov nezistí, že uvedený príjemca konal zjavne v zlej viere.

Poplatky, ktoré orgán mimosúdneho riešenia sporov účtuje poskytovateľom online platformy za riešenie sporu, musia byť primerané a v žiadnom prípade nesmú presiahnuť náklady vzniknuté orgánu. Pre príjemcov služby je riešenie sporov bezplatné alebo dostupné za nominálny poplatok.

Poplatky alebo mechanizmy používané na ich určovanie oznámia certifikované orgány mimosúdneho riešenia sporov príjemcovi služby vrátane jednotlivcov alebo subjektov, ktoré predložili oznámenie, a dotknutému poskytovateľovi online platformy pred začatím riešenia sporu.

6. Členské štáty môžu zriadiť orgány mimosúdneho riešenia sporov na účely odseku 1 alebo podporovať činnosti niektorých alebo všetkých orgánov mimosúdneho riešenia sporov, ktoré certifikovali v súlade s odsekom 3.

Členské štáty zabezpečia, aby žiadna z ich činností vykonávaných podľa prvého pododseku neovplyvnila schopnosť ich koordinátorov digitálnych služieb certifikovať príslušné orgány v súlade s odsekom 3.

7. Ak koordinátor digitálnych služieb, ktorý certifikoval orgán mimosúdneho riešenia sporov, na základe vyšetrovania z vlastnej iniciatívy alebo na základe informácií získaných tretími stranami usúdi, že orgán mimosúdneho riešenia sporov už nespĺňa podmienky stanovené v odseku 3, certifikáciu zruší. Pred zrušením certifikácie poskytne koordinátor digitálnych služieb uvedenému orgánu príležitosť reagovať na zistenia vyšetrovania a na zámer koordinátora zrušiť certifikáciu orgánu mimosúdneho riešenia sporov.

8. Koordinátori digitálnych služieb oznámia Komisii orgány mimosúdneho riešenia sporov, ktoré certifikovali v súlade s odsekom 3, v príslušných prípadoch vrátane špecifikácií uvedených v druhom pododseku uvedeného odseku, ako aj orgány mimosúdneho riešenia sporov, ktorých certifikáciu zrušili. Zoznam týchto orgánov aj s uvedenými špecifikáciami uverejní Komisia na vyhradenom ľahko prístupnom webovom sídle, pričom ho priebežne aktualizuje.

9. Týmto článkom nie je dotknutá smernica 2013/11/EÚ ani postupy alternatívneho riešenia sporov a subjekty pre spotrebiteľov zriadené podľa uvedenej smernice.“

Podľa § 110 ods. 3 písm. y) zákona č. 264/2022 Z. z.:

„(3) Do pôsobnosti regulátora ďalej patrí
y) rozhodovať o

1. certifikácii orgánu mimosúdneho riešenia sporov a zrušení certifikácie podľa osobitného predpisu,^{77c)}“

Podľa § 112 ods. 3 zákona č. 264/2022 Z. z.:

„(3) Na konanie v prvom stupni je príslušný útvar regulátora určený organizačným poriadkom, ak odseky 1 a 2 neustanovujú inak.“

* * *

V správnom konaní č. 0067/SKL/2025 Regulátor posúdil žiadosť o udelenie certifikátu orgánu mimosúdneho riešenia sporov podľa článku 21 nariadenia o digitálnych službách, ktorá bola účastníkom konania predložená dňa 17. 3. 2025. Účastník konania splnil formálne požiadavky, keď eliminoval predchádzajúce nedostatky žiadosti zo dňa 12. 3. 2025 a predložil kompletnú dokumentáciu vrátane všetkých povinných príloh opatrených kvalifikovaným elektronickým podpisom.

Pri posudzovaní žiadosti sa prihliadalo na materiálny rámec čl. 21 nariadenia o digitálnych službách, ktorý hovorí, že príjemcovia služby musia mať na výber akýkoľvek orgán mimosúdneho riešenia sporov certifikovaný v súlade s odsekom 3 tohto článku. Informácie o tejto možnosti musia byť jasné, používateľsky dostupné a nemajú obmedzovať právo na podanie súdnej žaloby.

Regulátor svojou činnosťou preveril, či je účastník konania pripravený spolupracovať na mimosúdnom riešení sporov, kedy sa obe strany sporu v dobrej viere spoja s účastníkom konania, ako vybraným certifikovaným orgánom pre mimosúdne riešenie sporov s cieľom vyriešiť spor. Účastník konania ako certifikovaný orgán mimosúdneho riešenia sporov musí mať na zreteli, že nemá právomoc uložiť stranám záväzné riešenie sporu.

Nezávislosť a nestrannosť osôb poverených riešením sporov (rozhodcovia) sa účastník konania zaviazal zabezpečiť viacerými robustnými mechanizmami, ktoré garantujú objektivitu rozhodovania a ochranu pred akýmkoľvek vplyvom zo strany platforiem alebo navrhovateľov. Rozhodcovia budú vybraní na základe prísnych kritérií integrity, odbornosti a nestrannosti. Ich nezávislosť účastník konania zakotvil v rokovacom poriadku (čl. 9.5 v spojení s čl. 3.6) a v Kódexe správania sa pri vzniku konfliktu záujmov, ktoré tvorili prílohu jeho žiadosti.

Ďalšou zásadnou podmienkou certifikačného procesu bolo zabezpečiť, že žiadny orgán mimosúdneho riešenia sporov nemôže svoje členstvo alebo odmenu viazať na výsledok konania, čím sa predchádza riziku zaujatosti. Účastník konania garantuje finančnú nezávislosť rozhodcov, aj prostredníctvom fixného modelu odmeňovania, s vopred stanovenou sadzbou, nezávisle od výsledku sporu. Takto nastavený model má podľa účastníka konania eliminovať finančné motivácie rozhodovať v prospech ktorejkoľvek strany, zaistiť rovnaké podmienky odmeňovania a posilniť objektivitu a nezávislosť rozhodovania. Systém účastník konania nastavil tak, aby žiadnym spôsobom nezohľadňoval výsledok mimosúdneho riešenia sporu, teda odmena rozhodcov a ďalších zapojených osôb nie je viazaná na to, ktorá zo strán sporu bude úspešná alebo aké rozhodnutie bude vydané.

Ak účastník konania rozhodne v prospech príjemcu služby vrátane fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá podala oznámenie, poskytovateľ online platformy znáša všetky poplatky účtované účastníkom konania a uhradí tomuto príjemcovi vrátane fyzickej alebo právnickej osoby všetky ostatné primerané výdavky, ktoré uhradil v súvislosti s riešením sporu. Ak účastník konania rozhodne spor v prospech poskytovateľa online platformy, príjemca služby vrátane fyzickej alebo právnickej osoby nie je povinný uhradiť žiadne poplatky ani iné výdavky, ktoré poskytovateľ online platformy zaplatil alebo má zaplatiť v súvislosti s riešením sporu, pokiaľ účastník konania nezistí, že tento príjemca konal zjavne v zlej viere. Poplatky, ktoré účastník konania účtuje poskytovateľom online platforiem za riešenie sporov, musia byť primerané a v žiadnom prípade nesmú presiahnuť náklady, ktoré orgánu vznikli. Pre príjemcov služby má byť riešenie sporov dostupné bezplatne alebo za symbolický poplatok. Účastník konania pri riešení sporov oznámi poplatky alebo mechanizmy použité na určenie poplatkov príjemcovi služby vrátane fyzických alebo právnických osôb, ktoré podali oznámenie, a poskytovateľovi dotknutej online platformy pred začatím riešenia sporu.

Účastník konania prijal záväzok, že mimosúdne riešenie sporov bude ľahko dostupné prostredníctvom technológií elektronickej komunikácie, pričom umožňuje začatie mimosúdneho riešenia sporov a predloženie potrebných podporných dokumentov, prostredníctvom online formulára. V tejto

súvislosti účastník konania poskytol Regulatorovi beta verziu svojej webovej stránky. Orgán bude schopný vyriešiť spor rýchlo, účinne a nákladovo efektívne, a to v troch z úradných jazykov inštitúcií Európskej únie – v slovenskom, českom a anglickom jazyku. Mimosúdne riešenie sporov musí prebiehať v súlade s jasnými a spravodlivými procesnými pravidlami, ktoré sú ľahko a verejne dostupné, a ktoré sú v súlade s platnými právnymi predpismi, predovšetkým čl. 21 nariadenia o digitálnych službách. Tieto podmienky zabezpečujú, že orgán mimosúdneho riešenia sporov funguje transparentne a efektívne, čím prispieva k dôveryhodnosti a spoľahlivosti procesu riešenia sporov v digitálnom prostredí.

V kontexte skúmania nezávislosti a nestrannosti účastníka konania bolo posudzované aj jeho prepojenie na European Information Society Institute (ďalej len „EISI“), ktorá sa venuje presadzovaniu ľudských práv v digitálnom svete, ochrane súkromia, právnemu výskumu a ochrane spotrebiteľov. V správnom konaní však bolo účastníkom konania preukázané, že tieto personálne prepojenia na EISI nezakladajú žiadne možné ovplyvňovanie, ani zasahovanie do nezávislého výkonu rozhodovacích právomocí a riadenia účastníka konania.

Organizačnú štruktúru účastníka konania tvoria členovia správnej rady, revízor a riaditeľ. Prostredníctvom osôb pôsobiacich v orgánoch účastník konania preukázal praktické skúsenosti s riešením doménových sporov v rámci pôsobenia občianskeho združenie EISI, ktoré od roku 2017 prevádzkuje Centrum alternatívneho riešenia doménových sporov, pričom vyriešilo už približne 70 prípadov. Rozhodcovský tím účastníka konania bude zložený z odborníkov z právnej praxe (najmä advokátov, mediátorov a arbitrov), ako aj rešpektovaných odborníkov z akademického prostredia, ktorí disponujú vysokou odbornosťou a špecializáciou v relevantných oblastiach práva informačných technológií. Rozhodcovia budú disponovať znalosťami zo všetkých kategórií práva, aj z oblasti spadajúcej do nezákonného obsahu. V súlade s čl. 3.2 Rokovacieho poriadku účastník konania uviedol, že každý rozhodca musí spĺňať vysokú odbornú úroveň, t. j. mať udelený magisterský titul v odbore právo, profesionálne skúsenosti s mimosúdnym riešením sporov alebo byť držiteľom osvedčenia mediátora podľa zákona č. 202/2012 Sb. o mediácii a o zmene niektorých zákonov (ČR) alebo zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov. Každý rozhodca bude povinný absolvovať úvodnú odbornú prípravu pred začatím svojej činnosti a pravidelné odborné školenia z oblasti práva, mediácie a riešenia sporov.

Rozhodnutia účastníka konania ako orgánu mimosúdneho riešenia sporov budú stranám sprístupnené v primeranej lehote nepresahujúcej 90 dní od prijatia. Iba výnimočne, a to vo veľmi zložitých prípadoch, sa táto lehota môže predĺžiť na 180 dní, v zmysle čl. 21 ods. 4 nariadenia o digitálnych službách. Účastník konania vo svojej žiadosti navrhol postup riešenia sporov tak, aby všetky vyššie uvedené lehoty boli zachované, pričom konanie mimosúdneho riešenia sporov bude prebiehať výlučne elektronicky. Odkaz na webovú stránku bude uvedený na oficiálnej dedikovanej stránke Európskej komisie, ktorá zhromažďuje všetky certifikované subjekty podľa nariadenia o digitálnych službách. Webové stránky účastníka konania budú navrhnuté v súlade so zásadami UX dizajnu, čiže budú ponúkať prehľadné, intuitívne a jednoduché rozhranie na podanie návrhu a na komunikáciu. Formulár na podanie návrhu bude doplnený stručnými, jasnými a zrozumiteľnými pokynmi ku každému kroku postupu. Služby účastníka konania budú dostupné v troch jazykoch – v slovenskom, českom a anglickom jazyku.

Rokovací poriadok bude zverejnený na webových stránkach účastníka konania v osobitnej sekcii, ktorá bude ľahko dostupná priamo z hlavného menu stránky aj z päty každej podstránky. Dokument bude sprístupnený v prehľadnom a čitateľnom formáte, vo všetkých troch jazykoch, v ktorých účastník konania poskytuje služby – v slovenskom, českom a anglickom jazyku. Okrem samotného znenia Rokovacieho poriadku bude na stránke dostupná aj sekcia s najčastejšími otázkami, ktoré používateľom pomôžu jednoduchšie porozumieť jednotlivým procesným krokom a ich právam a povinnostiam. Súčasne Rokovací poriadok bude priamo prístupný aj v rámci elektronického

formulára, prostredníctvom ktorého používateľa podávajú svoje návrhy. Účastník konania sa zaviazal, že bude pravidelne aktualizovať všetky dostupné dokumenty tak, aby vždy reflektovali aktuálne právne predpisy a rozhodovaciu prax.

Účastník konania plánuje využiť škálovateľný a bezpečný technický systém na správu prípadov, ktorý bude plne spĺňať požiadavky stanovené v čl. 21 ods. 3 nariadenia o digitálnych službách. Systém bude integrovaný s intuitívnym online formulárom dostupným na webových stránkach účastníka konania pre jednoduché začatie konania a podávanie návrhov. Kľúčové funkcie systému budú zahŕňať začatie konania a ukladanie podaní, online kanál medzi stranami sporu a účastníkom konania, internú komunikáciu rozhodcov, bezpečnosť, ochranu údajov a zálohovanie údajov. Účastník konania zabezpečí, že systém sa bude pravidelne aktualizovať, rozhodnutia budú uložené bezpečne v systémovej databáze, systém bude vybavený pokročilými reportovacími nástrojmi, pričom stále bude užívateľsky priateľský.

Podrobnosti o účastníkovi konania ako orgáne mimosúdneho riešenia sporov, jeho oblastiach pôsobnosti, postupe riešenia sporov, modeli poplatkov a rokovacom poriadku budú ľahko a verejne prístupné na jeho webovom sídle. Informácie, ktoré je orgán mimosúdneho riešenia sporov povinný každoročne uvádzať vo svojej správe, sú stanovené v čl. 21 ods. 4 nariadenia o digitálnych službách. Regulátor má právo požiadať účastníka konania, ako orgán mimosúdneho riešenia sporov, o poskytnutie dodatočných informácií. Účastník konania je povinný každoročne podávať Regulátorovi, ktorý ho certifikoval, správu o svojom fungovaní, pričom uvedie aspoň počet sporov, ktoré dostal, informácie o výsledkoch týchto sporov, priemerný čas potrebný na ich vyriešenie a akékoľvek nedostatky alebo ťažkosti, ktoré sa vyskytli.

Účastník konania berie na vedomie, že všetky jeho rozhodnutia musia byť v čo najväčšej miere založené na dôkazoch a musia zohľadňovať princípy právneho poriadku a zabezpečiť spravodlivé a nestranné konanie. 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). Na zabezpečenie transparentnosti, spravodlivosti a dostupnosti postupu riešenia sporov účastník konania uviedol, že prijal nasledujúce základné opatrenia:

- **nezávislosť a nestrannosť rozhodcov** – rozhodcovia budú odmeňovaní výhradne fixne, čím sa eliminuje akákoľvek motivácia rozhodovať zaujatým spôsobom,
- **možnosť predkladať argumenty a dôkazy** – navrhovateľ môže podať návrh bez obmedzenia rozsahu a priložiť všetky relevantné dokumenty a dôkazy,
- **transparentnosť a rovnosť strán** – účastník konania zabezpečí, že všetka komunikácia je uskutočňovaná transparentným spôsobom cez vyhradený elektronický systém,
- **dodržiavanie primeranej dĺžky konania** – predovšetkým dodržiavanie dĺžky štandardných lehôt,
- **podpora navrhovateľov a dostupnosť** – navrhovatelia budú mať k dispozícii jednoduchý a intuitívny formulár pre podanie návrhov, doplnený o detailné vysvetlivky k jednotlivým poľam, čím sa zvyšuje dostupnosť služby aj pre laikov, pričom pre navrhovateľov je konanie bezplatné,
- **pravidelné vzdelávanie rozhodcov** – rozhodcovia budú pravidelne absolvovať odborné školenia a semináre zamerané na aktuálne legislatívne zmeny, nové právne trendy,
- **ďalšie postupy a opatrenia** – napr. zálohovanie všetkých relevantných dát, aby bola zabezpečená ich integrita a dostupnosť v prípade technických porúch.

* * *

Pri overení spôsobilosti účastníka konania bolo dôkladne preskúmané preukázanie odbornej kvalifikácie a ekonomického spôsobu posudzovania sporov v stanovenej lehote, a to v troch úradných jazykoch Európskej únie – v slovenskom, českom a anglickom jazyku. Rovnaká pozornosť bola venovaná dostupnosti elektronických komunikačných kanálov a používateľskému rozhraniu, vrátane možnosti predloženia podania a podpornej dokumentácie prostredníctvom online formulára. Procedurálny poriadok účastníka konania je vypracovaný transparentne, verejne dostupný bude na webovom sídle <https://ceappeals.online>, a to v súlade s platným právnym poriadkom. Lehoty na rozhodovanie sú primerané, s trvaním 90 dní, s možnosťou predĺženia na 180 dní v opodstatnených prípadoch.

Regulátor dôkladne prehodnotil všetky ekonomické a finančné aspekty. V prípade rozhodnutia v prospech príjemcu služby sú náklady hradené platformou, resp. sú refundované príjemcovi služby, pri rozhodnutí v prospech platformy je používateľ oslobodený od povinnosti hradiť náklady, pokiaľ nekonal v zlej viere. Poplatkové mechanizmy boli transparentne definované a primerané vo vzťahu k nákladom orgánu.

Po zvážení všetkých predložených dokumentov, podkladov, predpokladov overených počas ústneho pojednávania a doplnení požadovaných informácií Regulátor **konštatuje, že žiadosť spĺňa všetky predpoklady ustanovené v čl. 21 nariadenia o digitálnych službách**. Účastník konania preukázal nestrannosť, nezávislosť, odbornosť, transparentnosť, technologickú prístupnosť, férovosť konania a finančnú transparentnosť. Spĺňa aj požiadavky na systém odmeňovania bez vplyvu na výsledok konania.

Na základe toho Regulátor **udeľuje certifikát** účastníkovi konania ako orgánu mimosúdneho riešenia sporov na obdobie päť rokov v súlade s čl. 21 nariadenia o digitálnych službách. Účastník konania počas celého obdobia platnosti jeho certifikácie musí spĺňať certifikačné kritériá a ostatné povinnosti plynúce mu z čl. 21 nariadenia o digitálnych službách.

Poučenie

Proti tomuto rozhodnutiu je možné podať odvolanie podľa § 225 ods. 2 zákona č. 264/2022 Z. z. v spojení s § 53 zákona č. 71/1967 Zb. v lehote 15 dní odo dňa oznámenia rozhodnutia. Odvolanie sa podáva na orgáne, ktorý rozhodnutie vydal.

Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadneho opravného prostriedku.

* * *

Toto rozhodnutie sa vydáva v troch rovnopisoch:

- 1 x Central European Appeals Hub n.o.
- 2 x Rada pre mediálne služby

PhDr. Marta Danielová
predsedníčka
Rady pre mediálne služby
(elektronicky podpísané – v podpisovej doložke)