

Rozhodnutie

Rada pre mediálne služby, Certifikačný útvar Kancelárie (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. Margita Cafíková, Romana Kontírová, MSc., Mgr. Stanislav Matějka, Mgr. Ing. Ivan Tarabčák a Adam Valček 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. 0002/AMS/2026 po posúdení žiadosti účastníka konania **IH21 – Digitálny ombudsman, n.o.**, IČO 57273855, so sídlom Haanova 2601/46A, 851 04 Bratislava – mestská časť Petržalka, o udelenie certifikácie 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 nariadenia o digitálnych službách na obdobie päť rokov odo dňa právoplatnosti tohto rozhodnutia. Certifikácia orgánu mimosúdneho riešenia sporov sa udeľuje pre poskytovanie služieb mimosúdneho riešenia sporov v súvislosti s presadzovaním a uplatňovaním obchodných podmienok online platforiem a v oblasti nezákonného obsahu vymedzeného podľa čl. 3 písm. h) nariadenia o digitálnych službách.

Odôvodnenie

Dňa 20. 11. 2025 bola Regulátorovi doručená žiadosť účastníka konania o certifikáciu orgánu mimosúdneho riešenia sporov.

V predmetnej veci bola účastníkovi konania listom č. 02221/2026 zo dňa 16. 2. 2026 zaslaná pozvánka na ústne pojednávanie podľa § 21 zákona č. 71/1967 Zb. Ústne pojednávanie sa uskutočnilo dňa

26. 2. 2026 o 14:00 hod. formou konferenčného hovoru prostredníctvom aplikácie Zoom. Predmetom ústneho pojednávania bolo objasnenie predložených podkladov, a to v oblastiach nestrannosti a nezávislosti, odbornosti, ako aj efektívnosti, prístupnosti a transparentnosti. Z vykonaného ústneho pojednávania bola vyhotovená zápisnica, ktorá bola účastníkovi konania zaslaná dňa 30. 3. 2026 listom zaevidovaným pod č. 02857/2026. Dňa 24. 4. 2026 účastník konania doručil Regulatorovi súhlasné stanovisko so zápisnicou.

Výsledkom uvedeného postupu bolo, že Regulator 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 a zápisnica z ústneho pojednávania. Regulator sa po získaní všetkých podkladov pre rozhodnutie oboznámil so skutkovým stavom a v správnom konaní č. 0002/AMS/2026 rozhodol dňa 3. 3. 2026.

* * *

Článok 21 nariadenia o digitálnych službách stanovuje právny rámec certifikácie orgánu mimosúdneho riešenia sporov, pričom udelenie certifikácie podmieňuje preukázaním kumulatívneho splnenia podmienok vymenovaných v odseku 3, a to konkrétne orgán žiadajúci o certifikáciu:

- 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.*

* * *

Účastník konania, IH21 – Digitálny ombudsman, n.o. je nezisková organizácia, založená zakladateľom IH21 – Digitálny ombudsman, z. ú., IČ 22376518, so sídlom Zapova 1559/18, Smíchov, 150 00 Praha 5, Česká republika, ktorá vznikla za účelom vykonávania všeobecne prospešných služieb ako je výkon mimosúdneho riešenia sporov, vedecká a výskumná aktivita, resp. organizácia školení a konferencií zameraných na podporu mimosúdneho riešenia sporov. Jej cieľom je ďalej popularizovať možnosti mimosúdneho riešenia sporov a zároveň získavať finančnú a inú podporu na plnenie stanovených cieľov. Český subjekt IH21 – Digitálny ombudsman, z. ú. bol založený organizáciou Institute H21, z. ú. Účastník konania uviedol, že organizácie IH21 – Digitálny ombudsman, n. o. a IH21 – Digitálny ombudsman, z. ú. sú funkčne nezávislé, rozhoduje v nich len správna rada, bez možnosti zásahu zo strany zakladateľov a donorov.

Štatútom vymedzené orgány účastníka konania tvoria správna rada, riaditeľ, ombudsman, dozorná rada (revízor), odborná rada a kontrolná rada. V rámci organizačnej štruktúry predstavuje najvyšší orgán správna rada, ktorá vykonáva predovšetkým dohľad nad hospodárením a strategickým rozhodovaním a volí a odvoláva riaditeľa, revízora, ako aj vlastných členov. Štatutárnym orgánom je riaditeľ, ktorý zabezpečuje riadne fungovanie organizácie a vytvára podmienky pre prácu ombudsmanov. Kontrolná funkcia, t. j. dohľad nad hospodárením, vedením účtovníctva, vypracovávaním výročnej správy a zabezpečovaním súladu činnosti so zákonom, je zverená revízorovi, resp. pri presiahnutí majetku organizácie nad zákonom stanovenú hranicu dozornej rade. Odborná rada pôsobí ako poradný orgán správnej rady, riaditeľa a ombudsmanov a môže vydávať nezáväznú stanoviská. Štatút umožňuje zriadenie kontrolnej rady ako osobitného orgánu dohľadu nad činnosťou ombudsmanov, dodržiavaním rokovacieho poriadku, procesných lehôt, kategorizácie prípadov a vzdelávacieho plánu ombudsmanov. Rozhodovacia činnosť účastníka konania v rámci mimosúdneho riešenia sporov je vykonávaná prostredníctvom nezávislých ombudsmanov, ktorí konajú v jeho mene. Správna rada ani riaditeľ nemajú právomoc zasahovať do výkonu ich funkcie.

a) Nestrannosť a nezávislosť

Orgán mimosúdneho riešenia sporov má byť podľa čl. 21 ods. 3 písm. a) nariadenia o digitálnych službách 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.

Závazok zaistenia nestrannosti a nezávislosti osôb poverených rozhodovaním sporov – ombudsmanov – je zakotvený v čl. 2 ods. 1 písm. a) Zakladacej listiny a v čl. 7 ods. 14 Štatútu, ktoré stanovujú, že ich činnosť musí byť vykonávaná nezávisle, nestranne a v súlade s názorovou neutralitou. Každý ombudsman má povinnosť pred nástupom do funkcie podpísať čestné prehlásenie potvrdzujúce, že je nestranný a nezávislý, a to aj finančne, vo vzťahu k poskytovateľom online platforiem a príjemcom ich služieb. S tým korešponduje aj záväzok zakotvený v Zmluve o výkone funkcie ombudsmana, ktorá explicitne zakazuje prijímanie akýchkoľvek pokynov a ukladá povinnosť rozhodovať výlučne podľa práva, interných predpisov a vlastného najlepšieho vedomia a svedomia. Etický kódex ďalej stanovuje v čl. II ods. 5 zákaz prijímania pokynov od strán sporu, ich zástupcov a iných osôb. Pri existencii dôvodných pochybností o nestrannosti alebo nezávislosti ombudsmana so zreteľom na jeho vzťah k veci, stranám sporu alebo k ich zástupcom, sa uplatňuje mechanizmus vylúčenia ombudsmana zo sporu podľa čl. 3 Rokovacieho poriadku. Strany sporu majú právo namietať zaujatosť, pričom o tejto námietke rozhoduje riaditeľ Digitálneho ombudsmana. V prípade konštatovania zaujatosti je vec pridelená inému ombudsmanovi. Digitálny ombudsman ako celok nesmie rozhodovať spory týkajúce sa zakladateľa, riaditeľa, členov správnej a dozornej rady, revízora, ombudsmanov, členov kontrolných a odborných orgánov, zamestnancov, významných darcov či osôb im blízkych za účelom predchádzania systémového konfliktu záujmov. Zmluva o výkone funkcie ombudsmana zároveň ukladá ombudsmanovi povinnosť informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na jeho nezávislosť alebo ktoré by mohli viesť ku konfliktu záujmov. Ako garančný prvok nezávislosti ombudsmanov slúži aj ich pevne stanovené funkčné obdobie na dobu troch rokov v spojení s nemožnosťou ich odvolania okrem vopred stanovených dôvodov, ako sú závažné porušenia povinností podľa čl. 7 ods. 19 Štatútu.

Ďalšie aktivity účastníka konania ako vedecko-výskumná činnosť, organizovanie vzdelávacích aktivít a popularizácia možnosti mimosúdneho riešenia sporov sú organizačne aj finančne oddelené od samotného rozhodovacieho procesu ombudsmanov.

Účastník konania v rámci ústneho pojednávania zároveň podrobnejšie vysvetlil organizačné a personálne prepojenia. Uviedol, že väčšina členov organizácie pôsobí aj v akademickom prostredí, pričom toto prepojenie má výlučne odborný charakter a je funkčne oddelené od činnosti neziskovej

organizácie. Zdôraznil, že zakladateľ ani žiadny externý subjekt nemajú možnosť zasahovať do činnosti organizácie. Riadenie je plne zverené správnej rade, do ktorej činnosti nemožno externe vstupovať.

K otázke možného prelínania funkcií účastníkov konania uviedol, že aj keď niektorí členovia správnej rady môžu byť zároveň ombudsmanship, tieto role sú striktne funkčne oddelené. Správna rada vykonáva výlučne strategický a administratívny dohľad, pričom nemá žiadnu právomoc zasahovať do rozhodovacej činnosti ombudsmanship. Ombudsmanship nesmú prijímať pokyny od žiadnej osoby, vrátane orgánov organizácie.

Účastník konania ďalej uviedol, že kontrolná rada, fakultatívny orgán poverený dohľadom nad činnosťou ombudsmanship, ktorý v čase podania žiadosti nebol zriadený, nebude v prípade zriadenia personálne prepojená s inými orgánmi organizácie, keďže podľa Štatútu jej členom nemôže byť osoba vykonávajúca funkciu riaditeľa, člena správnej rady, dozornej rady, revízora, odbornej rady ani ombudsmana.

V súvislosti s modelom financovania počas obdobia certifikácie a získaných finančných prostriedkov počas obdobia troch rokov pred podaním žiadosti účastník konania uviedol nasledujúce skutočnosti. Ako súčasť štruktúry previazanej s českou neziskovou organizáciou Institute H21, z. ú., bola prípravná fáza projektu financovaná výhradne touto organizáciou. Finančné prostriedky Institute H21, z. ú. sú pritom získavané od dvoch subjektov, od fyzickej osoby K. J., ktorý je zakladateľom a hlavným donorm organizácie Institute H21, z. ú., a od Nadácie Janeček Foundation. Poskytnuté finančné prostriedky boli využité na prípravu a počiatočnú fázu projektu, a nie sú určené na priebežné financovanie. Finančné prostriedky získava Institute H21, z. ú. na základe rámcových dohôd, pričom nie sú viazané na konkrétny projekt a subjekt sám prijíma rozhodnutia o ich využití. V tejto súvislosti bolo tiež uvedené, že v budúcnosti nie je vylúčená finančná podpora účastníka konania zo strany súčasného riaditeľa účastníka konania.

IH21 – Digitálny ombudsman, n. o. predpokladá, že po obdržaní certifikácie bude financovanie zabezpečené z poplatkov za konanie. Účastník konania zároveň nevylúčil možnosť budúceho spolufinancovania aj prostredníctvom darov, grantov, podpory zo strany štátu alebo EÚ.

Na základe uvedených organizačných, personálnych a finančných záruk nezávislosti a nestrannosti účastník konania preukázal splnenie tejto požiadavky.

b) Odborné znalosti

Orgán mimosúdneho riešenia sporov má podľa čl. 21 ods. 3 písm. b) nariadenia o digitálnych službách disponovať odbornými znalosťami 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 sporov.

Na základe čl. 7 Štatútu môže byť do funkcie ombudsmana menovaná len osoba, ktorá disponuje nevyhnutnými znalosťami a zručnosťami v aspoň jednej oblasti nezákonného obsahu či znalosťami zmluvných podmienok jedného alebo viacerých typov online platforiem a zároveň má všeobecnú znalosť práva. Pokiaľ takáto fyzická osoba získala magisterský titul v odbore Právo a právna veda na verejnej vysokej škole v Českej alebo Slovenskej republike, resp. ekvivalent tohto titulu bol získaný v zahraničí, požadovaná podmienka odbornosti sa považuje za splnenú. V ostatných prípadoch je splnenie podmienky odbornosti predmetom posúdenia riaditeľom, ktorý si na tento účel môže vyžiadať stanovisko odbornej rady. Kontinuálna odborná spôsobilosť ombudsmanship má byť zaistená povinnosťou dlhodobého vzdelávania a absolvovaním pravidelného školenia podľa Plánu dlhodobého vzdelávania ombudsmanship.

Účastník konania na ústnom pojednávaní doplnil, že hoci plánuje mať väčšinu ombudsmanov s právnickým vzdelaním, nevylučuje ani odborníkov bez formálneho právnického vzdelania, pokiaľ disponujú preukázateľnými expertízami v relevantných oblastiach. Každý kandidát na ombudsmana bude individuálne posudzovaný z hľadiska schopnosti riešiť spory, orientácie v problematike a praktických skúseností.

Členovia multidisciplinárne založeného tímu v súčasnosti s ich odbornými skúsenosťami a akademickou kvalifikáciou pokrývajú oblasti občianskeho práva, civilného procesu a ADR/ODR, ústavného práva a technológií, slobody prejavu, regulácie digitálneho priestoru, dezinformácií, práva na informácie či ochranu súkromia. Odborné životopisy súčasných členov tímu dokladajú ich akademickú a praktickú skúsenosť s riešením sporov, ochranou základných práv, reguláciou digitálnych služieb, transparentnosťou verejnej správy a modernými technológiami.

S prihliadnutím na kvalifikačné predpoklady, multidisciplinárne zloženie tímu a systém zabezpečenia kontinuálnej odbornosti účastník konania preukázal splnenie požiadavky odborných znalostí.

c) Odmeňovanie členov spôsobom, ktorý nie je spojený s výsledkom konania

Podľa čl. 21 ods. 3 písm. c) nariadenia o digitálnych službách musia byť členovia orgánu mimosúdneho riešenia sporov odmeňovaní spôsobom, ktorý nie je spojený s výsledkom konania.

Zásada odmeňovania členov spôsobom, ktorý nie je spojený s výsledkom konania, je zakotvená v Zmluve o výkone funkcie ombudsmana, ktorá hovorí o nestrannosti a nezávislosti výkonu funkcie, ako aj o zákaze spojenia odmeny s výsledkom rozhodnutia. Presný mechanizmus odmeňovania je zakotvený v internom dokumente „Vzorec na výpočet odmeňovania ombudsmanov“, ktorý vychádza z algoritmu zohľadňujúceho počet a náročnosť vyriešených prípadov podľa kategórií jednoduché, štandardné a komplexné, ako aj počet odpracovaných hodín. Odmena sa vypočítava na základe rozpočtu neziskovej organizácie vyčleneného na odmeňovanie ombudsmanov, pričom koeficient sa určuje podľa objektívnych kritérií a nesúvisí s výsledkom sporu. Transparentnosť pri fakturácii je zaručená Sadzobníkom poplatkov, ktorý stanovuje kategórie prípadov a príslušné hodinové normatívy. Uvedený model odmeňovania reflektuje náročnosť prípadu, nie konkrétny výsledok konania.

Vzhľadom na nastavený transparentný mechanizmus odmeňovania nezávislý od výsledku sporov účastník konania preukázal splnenie tejto požiadavky.

d) Ľahká dostupnosť mimosúdneho riešenia sporov prostredníctvom technológií elektronickej komunikácie

Ponúkané mimosúdne riešenie sporov má byť podľa ustanovenia čl. 21 ods. 3 písm. d) nariadenia o digitálnych službách ľahko dostupné prostredníctvom technológií elektronickej komunikácie a musí poskytovať možnosť začať urovnávanie sporov a predložiť potrebné podporné dokumenty online.

Účastník konania v rámci ústneho pojednávania predstavil beta verziu svojej pripravovanej webovej stránky. Uviedol, že pri jej tvorbe sa inšpiroval službami, ktoré už v Európskej únii fungujú, pričom za cieľ si stanovil používateľskú prívetivosť, jednoduché podanie sťažnosti a poskytnutie informácií o mimosúdnom riešení sporov. Webová stránka má českú, slovenskú a anglickú jazykovú mutáciu. Obsahuje informácie a nástroje na začatie a vedenie mimosúdneho konania, úplné znenie interných predpisov (Štatút, Rokovací poriadok, Etický kódex, Sadzobník poplatkov), časť o najčastejšie kladených otázkach, ďalej informácie o činnosti a personálnom obsadení a elektronický formulár na podanie sťažnosti.

Podanie sťažnosti vrátane príloh je teda možné prostredníctvom interaktívneho online formulára, ktorý umožňuje zadanie povinných údajov, opis skutkových okolností, predloženie dôkazov, označenie požadovaného výsledku a nahrávanie príloh, ktoré je možné v štandardných elektronických formátoch. Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom dátovej schránky alebo určenej e-mailovej adresy.

Komunikácia so stranami sporu, a doručovanie procesných dokumentov a rozhodnutí prebieha výhradne elektronicky.

Účastník konania uviedol, že prístup k údajom je technicky zabezpečený prostredníctvom hierarchického systému oprávnení v rámci cloudového úložiska, pričom jednotliví ombudsmani majú prístup len k prípadom, ktoré im boli pridelené, čím sa zabezpečuje ochrana dát a dôvernosť konania.

Na základe predstaveného technického riešenia a plne elektronického prístupu k podávaniu a vedeniu sporov účastník konania preukázal splnenie požiadavky dostupnosti.

e) Riešenie sporov rýchlym, účinným a nákladovo efektívnym spôsobom

Orgán mimosúdneho riešenia sporov má byť podľa čl. 21 ods. 3 písm. e) nariadenia o digitálnych službách taktiež schopný vyriešiť spor účinným a nákladovo efektívnym spôsobom a aspoň v jednom z úradných jazykov inštitúcií Únie.

Podľa čl. 10 rokovacieho poriadku sa účastník konania zaväzuje k vydaniu rozhodnutia v primeranej lehote, najneskôr však do 90 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni prijatia kompletnej sťažnosti. V prípade zložitých sporov môže účastník konania podľa vlastného uváženia túto lehotu predĺžiť, najviac však na celkovú lehotu 180 dní.

Účastník konania tiež uviedol, že prípady budú spracúvané prioritne podľa poradia ich doručenia, pričom v prípade odmietnutia z dôvodu nedostatočnej kapacity môže byť sťažovateľovi odporučené obrátiť sa na iný subjekt.

Schopnosť rýchleho, účinného a nákladovo efektívneho spôsobu riešenia sporov je nepriamo previazaná aj s modelom poplatkov. Rokovací poriadok výslovne určuje v čl. 11, že pre príjemcu služby, ktorý podal sťažnosť, je riešenie sporu bezplatné. Zároveň však zostáva otvorená možnosť zavedenia nominálneho poplatku za sťažnosti podané v zlom úmysle v budúcnosti. Účastník konania v rámci ústneho pojednávania potvrdil, že v súčasnosti je nominálny poplatok ponechaný len ako potenciálny nástroj preventívneho mechanizmu proti zneužívaniu systému a nebude uplatňovaný bez predchádzajúceho súhlasu koordinátora digitálnych služieb. To potvrdzuje aj znenie aktuálneho záväzného sadzobníku, ktorý v čl. 3 stanovuje, že sa nominálny poplatok nevyberá. Poplatky účtované voči poskytovateľom online platforiem zahŕňajú poplatok za vyriešenie sporu a administratívny poplatok. Povinnosť uhradiť poplatok za vyriešenie sporu vzniká len v prípade, ak je rozhodnutie v prospech príjemcu služby. Sadzobník poplatkov určuje výšku poplatku paušálne podľa náročnosti konania, ktoré je určené na základe zložitosti skutkových okolností a rozsahu potrebného odôvodnenia. Sadzobník rozlišuje a definuje tri kategórie náročnosti – jednoduché, štandardné a komplexné – pričom ku každej kategórii priraduje rozmedzie predpokladanej časovej dotácie potrebnej na vyriešenie sporu, a zároveň stanovuje pevnú sumu za hodinu práce ombudsmana, resp. senátu. Pokiaľ rozhodne ombudsman spor meritórne, poskytovateľ online platformy uhradí tiež administratívny poplatok účtovaný podľa Sadzobníka poplatkov platného a účinného v dobe podania sťažnosti. Tento poplatok reflektuje prevádzkové náklady potrebné na zabezpečenie funkčnosti a finančnej nezávislosti účastníka konania. Sadzobník teda funguje na kombinácii pevného administratívneho poplatku a variabilnej zložky odvíjajúcej sa od náročnosti prípadu. Účastník konania zdôraznil, že tento model má zabrániť podhodnoteniu komplexných prípadov a zároveň umožniť efektívne riešenie jednoduchých vecí. Časová náročnosť zahŕňa procesné úkony aj samotné právne posúdenie, pričom administratívne úkony majú byť oddelené a pokryté samostatným poplatkom.

Účastník konania zväžil aj tarifný poplatok rovnaký pre všetky prípady, avšak podľa jeho názoru tarifný poplatok demotivuje riešiť zložité prípady alebo núti riešiť zložité prípady nedostatočne. Podľa účastníka konania v zložitom, časovo náročnom prípade subjekty s tarifnými poplatkami nie sú schopné sťažnosť riešiť. To môže viesť k tomu, že rozhodnutie vznikne v časovom horizonte, ktorý nie je

realistický vzhľadom na kvalitu. Účastník konania preto považuje za lepšie mať stály administratívny poplatok a tabuľkový poplatok, ktorý sa aplikuje vtedy, keď platforma prehrá. Časť z týchto prostriedkov ide na odmeny ombudsmanov a druhá časť na administratívne náklady.

Účastník konania tiež počíta s tým, že je možné prijať interný metodický postup. To však bude možné až v momente, keď uvidí, aké podania prichádzajú. Podľa účastníka konania preto flexibilnejšie nastavenie dovoľuje skôr znižovať než umelo navyšovať ceny.

Regulátor uvádza, že účastník konania si ponechal možnosť prekročiť stanovený čas v odôvodnených prípadoch a s predchádzajúcim súhlasom riaditeľa, avšak zo žiadosti nebolo zrejmé, čo sa udeje s prípadom, ak takýto súhlas nezíska. Účastník konania v rámci ústneho pojednávania uviedol, že počíta s tým, že ombudsmani budú mať k dispozícii administratívnu pomoc. Čisto administratívne úkony by preto mal robiť administratívny aparát, čomu by zodpovedal administratívny poplatok, a študovanie podkladov a vypracovanie rozhodnutia by mal pokrývať hodinový normatív. Účastník konania predpokladá, že ak bude prípad kategorizovaný ako jednoduchý, tak posúdenie prípadu by malo byť rýchle a neočakáva dlhé vyjadrenie platformy, ktoré by bolo náročné na spracovanie. Pri zložitých prípadoch bola podľa účastníka konania ponechaná možnosť prekročenia stanoveného času len pre výnimočné prípady, ako napríklad zrušenie účtu politickej strany na platforme Facebook. Súhlas riaditeľa slúži ako poistka, aby takýto postup nebol zneužívaný. Účastník konania zdôraznil, že by išlo iba o veľmi mimoriadne prípady, avšak túto možnosť by chcel ponechať, aby mohol riešiť všetky prípady v dostatočnej kvalite. Účastník konania objasnil, že pokiaľ budú dostatočné dôvody, tak riaditeľ by časovú dotáciu navýšil. V prípade, že by tak neurobil, tak by muselo byť rozhodnuté v rámci stanoveného hodinového normatívu.

Účastník konania na ústnom pojednávaní uviedol, že nastavený model je škálovateľný a umožňuje fungovanie pri rôznom počte prípadov, pričom očakáva, že väčšina prípadov bude jednoduchého charakteru. Predpokladá, že efektívnosť systému bude zabezpečená aj tým, že platformy budú motivované poskytovať kvalitné a úplné podklady, čo môže prispieť k rýchlejšiemu rozhodovaniu a nižším nákladom.

S ohľadom na stanovené lehoty, procesné nastavenie a model poplatkov zabezpečujúci efektívnosť konania účastník konania preukázal splnenie tejto požiadavky.

f) Jasné a spravodlivé procesné pravidlá

Mimosúdne riešenie sporov podľa čl. 21 ods. 3 písm. f) nariadenia o digitálnych službách musí prebiehať v súlade s jasnými a spravodlivými procesnými pravidlami, ktoré sú ľahko a verejne dostupné, a ktoré sú v súlade s platným právom vrátane tohto článku.

Účastník konania sa zaviazal, že procesné pravidlá obsiahnuté v Rokovacom poriadku budú zverejnené na jeho webovom sídle v slovenskom, českom a anglickom jazyku. Samotný rokovací poriadok zakotvuje povinnosť spolupráce strán sporu v dobrej viere na účely vyriešenia sporu. Zároveň deklaruje nemožnosť uloženia záväzného riešenia sporu stranám, obsahuje pravidlá o vylúčení jednotlivých ombudsmanov a Digitálneho ombudsmana ako celku, možnosť zastúpenia strán sporu, informácie o rokovacom jazyku, doručovaní, začiatku, priebehu a ukončení mimosúdneho riešenia sporu. Ďalej sú zakotvené lehoty na rozhodnutie, poplatky a náhrada nákladov konania. Rokovací poriadok stanovuje všetky povinné obsahové náležitosti sťažnosti, vymedzuje sťažnosť nespôsobilú na prejednanie, stanovuje možnosť vo výnimočných prípadoch nariadiť ústne pojednávanie, a kedykoľvek počas mimosúdneho riešenia sporu vyžiadať od strán doplňujúce informácie. Pri posudzovaní sporu sa vychádza zo sťažnosti príjemcu služby, vrátane priložených dôkazov a z vyjadrenia poskytovateľa online platformy, resp. z doplňujúcich vyjadrení. Mimosúdne riešenie sporu sa môže ukončiť odmietnutím sťažnosti pri nesplnení procesných podmienok na začatie konania, pri vylúčení všetkých ombudsmanov alebo účastníka konania ako celku z prejednávania veci, pri zjavnej neopodstatnenosti

veci, pri podaní sťažnosti v zlom úmysle, pri nespôsobilosti veci na prejednanie, pri nedostatočnej kapacite na prejednanie veci; zastavením konania kvôli úmrtiu či vyhláseniu za mŕtveho alebo nezvestného, pri zániku strán sporu bez právneho nástupcu; alebo rozhodnutím vo veci samej pri neexistencii dôvodov na odmietnutie alebo zastavenie. V súvislosti s odmietnutím sťažnosti, ako aj s uhradením nominálneho poplatku, je pre právnu istotu podávateľa sťažnosti zásadné vymedzenie pojmu zlý úmysel. V čl. 11 ods. 4 rokovacieho poriadku je pritom zlý úmysel vymedzený najmä ako opakované podanie sťažnosti v tej istej veci, opakované podanie nezrozumiteľnej alebo po obsahovej stránke zjavne nezmyselnej sťažnosti, podanie urážlivej sťažnosti voči účastníkovi konania, podanie sťažnosti sprevádzané úmyselne nepravdivým vyhlásením podľa čl. 7 ods. 3 písm. i) a j) rokovacieho poriadku, resp. tzv. kverulantské konania pred začatím alebo počas riešenia sporu. Účastník konania na ústnom pojednávaní doplnil, že prioritou procesného nastavenia je efektívnosť konania, čo sa prejavuje aj v prístupe k odmietaniu sťažností, ktoré sú zjavne neopodstatnené alebo procesne vadné. V takýchto prípadoch plánuje poskytovať stručné odôvodnenie prostredníctvom odkazu na príslušné ustanovenia rokovacieho poriadku, pričom zdôraznil, že ide o kompromis medzi požiadavkou na efektívnosť a právami účastníkov konania.

Pre spravodlivé fungovanie procesného rámca sú významné vyššie uvedené pravidlá týkajúce sa vylúčenia pre zaujatosť. Strany majú procesné oprávnenie namietať zaujatosť. O takejto námietke rozhoduje riaditeľ do 15 dní od jej prijatia, ak nerozhodne v tejto lehote, námietka sa považuje za nedôvodnú. Pokiaľ sú všetci ombudsmeni vylúčení alebo je vylúčený účastník konania ako celok, sťažnosť sa odmietne.

Garancie spravodlivého procesného rámca sú posilnené aj inými záväznými internými predpismi. Článok 13 Štatútu zakotvuje systém pridelenia vecí na základe objektívnych kritérií ako špecifická odbornosť, jazyková vybavenosť, geografické zameranie so zohľadnením aktuálnej pracovnej záťaže. Posúdenie náročných sporov je zaistené tak, že zvlášť komplikovaný prípad môže byť pridelený riaditeľom na rozhodnutie ad hoc senátu, ktorý je zložený z troch ombudsmenov rozhodujúcich väčšinou. Etický kódex stanovuje povinnosť konať nezávisle, nestranne, v súlade so zásadou názorovej neutrality, zakazuje prijímať pokyny od tretích strán a ukladá povinnosť predchádzať konfliktu záujmov. Čestné vyhlásenie a Zmluva o výkone funkcie individuálne zaväzuje ombudsmana k nestrannosti, nezávislosti a mlčanlivosti.

Na základe komplexnej úpravy procesných pravidiel, ich dostupnosti a záruk spravodlivého priebehu konania účastník konania preukázal splnenie tejto požiadavky.

* * *

Po zvážení všetkých predložených dokumentov, podkladov a predpokladov overených počas ústneho pojednávania 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 certifikáciu 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 IH21 – Digitálny ombudsman, n.o.

2 x Rada pre mediálne služby

Mgr. Michal Dzurjanin
predseda
Rady pre mediálne služby
(podpísané elektronicky – v podpisovej doložke)