

IH21 - DIGITÁLNÝ OMBUDSMAN, N. O.

JEDNACÍ ŘÁD

Článek 1

Základní ustanovení

1. Tento jednací řád upravuje postup IH21 – Digitální ombudsman, n. o. (dále jen “Digitální ombudsman”), ombudsmanů a stran sporu při mimosoudním řešení sporů dle čl. 21 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (Nařízení o digitálních službách).
2. Není-li stanoveno jinak, použijí se pro účely tohoto jednacího řádu definice z čl. 3 Nařízení o digitálních službách.
3. Stranami sporu se rozumí:
 - a. příjemci služby;
 - b. poskytovatelé online platforem.
4. Strany sporu mají povinnost v dobré víře spolupracovat s Digitálním ombudsmanem za účelem vyřešení sporu.
5. Digitální ombudsman vykonává svou rozhodovací činnost v rámci mimosoudního řešení sporů prostřednictvím nezávislých ombudsmanů, kteří za něj jednají. Mechanismus přidělování sporů jednotlivým ombudsmanům se řídí čl. 13 Statutu Digitálního ombudsmana.
6. Je-li dle čl. 13 odst. 4 Statutu Digitálního ombudsmana věc přidělena k řešení *ad hoc* senátu z důvodu, že jde o zvláště komplikovaný případ, jedná za *ad hoc* senát v takovém případě jeho předseda, kterého si členové senátu volí ze svého středu. Senát rozhoduje většinou hlasů svých členů, přičemž všichni členové senátu jsou si při rozhodování rovni. Předseda senátu řídí jednání.
7. Digitální ombudsman nemá na základě čl. 21 Nařízení o digitálních službách pravomoc uložit stranám sporu závazné řešení sporu.

Článek 2

Působnost Digitálního ombudsmana k řešení mimosoudního řešení sporů

1. Působnost Digitálního ombudsmana k mimosoudnímu řešení sporů se vztahuje na stížnosti týkající se poskytovatelů online platforem dle čl. 21 Nařízení o digitálních službách, s výjimkou těch, kteří jsou mikropodniky nebo malými podniky ve smyslu doporučení 2003/361/ES a těch, kteří měli v minulosti postavení mikropodniku nebo

malého podniku ve smyslu doporučení 2003/361/ES, a to po dobu dvanácti měsíců po ztrátě tohoto postavení v souladu s čl. 4 odst. 2 uvedeného doporučení.

2. Odchylně od odstavce 1 tohoto článku se působnost mimosoudního řešení sporů vztahuje na poskytovatele online platform, kteří byli určeni jako velmi velké online platformy podle čl. 33 Nařízení o digitálních službách, bez ohledu na to, zda jsou mikropodniky nebo malými podniky.
3. Digitální ombudsman rozhoduje spory mezi příjemci služby a poskytovateli online platform působících v Evropské unii nebo majících uživatele z Evropské unie, bez ohledu na to, kde má poskytovatel online platformy sídlo, a to od účinnosti Nařízení o digitálních službách.

Článek 3

Vyloučení ombudsmana a Digitálního ombudsmana

1. Ombudsman je vyloučen z projednávání a rozhodnutí věci, jestliže se zřetelem na jeho poměr k věci, ke stranám sporu nebo k jejich zástupcům je tu důvod pochybovat o jeho nepodjatosti.
2. Důvodem k vyloučení Ombudsmana nejsou okolnosti, které spočívají v postupu v řízení projednávané věci nebo v jeho postupu v jiných řízeních.
3. Jakmile se ombudsman dozví o skutečnosti, pro kterou je vyloučen, oznámí ji neprodleně řediteli Digitálního ombudsmana. V řízení lze zatím učinit jen takové procesní úkony, které nesnesou odkladu. Ředitel Digitálního ombudsmana přikáže věc jinému ombudsmanovi. Nemůže-li Digitální ombudsman o věci jednat, protože všichni jeho ombudsmani jsou vyloučeni nebo protože je vyloučen Digitální ombudsman jako celek, stížnost se odmítne.
4. Strany sporu mají právo vyjádřit se k osobě ombudsmana a případně namítnout jeho podjatost. O podjatosti ombudsmana rozhoduje ředitel do 15 dnů od doručení námítky. Pokud ve lhůtě nerozhodne, má se za to, že je námitka nedůvodná. Pokud námitce vyhoví, přikáže věc jinému ombudsmanovi. Nemůže-li Digitální ombudsman o věci jednat, protože všichni jeho ombudsmani jsou vyloučeni nebo protože je vyloučen Digitální ombudsman jako celek, stížnost se odmítne.
5. Digitální ombudsman jako celek nesmí rozhodovat případy týkající se následujících osob:
 - a. zakladatele a osob jemu blízkých;
 - b. zakladatele zakladatele a osob jemu blízkých;
 - c. ředitele a osob jemu blízkých;
 - d. členů správní rady a osob jim blízkých;
 - e. členů dozorčí rady (revizora) a osob jim blízkých;
 - f. ombudsmanů a osob jim blízkých;
 - g. členů odborné rady a osob jim blízkých;

- h. členů kontrolní rady a osob jim blízkých;
 - i. zaměstnanců a osob jim blízkých;
 - j. významných dárců a osob jim blízkých.
6. Osoba blízká v případě fyzické osoby je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.
 7. Osoba blízká v případě právnické osoby je její statutární orgán; členové všech volených orgánů; její zaměstnanci; její zakladatel a všechny osoby jemu blízké, včetně právnických osob, které založil či ve kterých má většinový majetkový podíl, či osoby, které jsou členy volených orgánů těchto osob.
 8. Významným dárcem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která neziskové organizaci poskytla peněžitý nebo nepeněžitý dar ve výši nebo hodnotě nejméně 25 000 EUR během jednoho kalendářního roku, nebo ve výši alespoň 50 000 EUR kumulativně za poslední tři kalendářní roky.

Článek 4 Zastoupení

1. Strany sporu se mohou nechat zastoupit jinou osobou.
2. Zastoupení je zástupce povinen Digitálnímu ombudsmanovi prokázat plnou mocí.

Článek 5 Jednací jazyk

1. Mimosoudní řešení sporů může být vedeno v českém, slovenském nebo anglickém jazyce.
2. O jednacím jazyku pro konkrétní spor rozhoduje Digitální ombudsman na základě jazyka podané stížnosti. Český a slovenský jazyk se považují za rovnocenné a mohou být používány současně v rámci téhož řízení. Totéž platí i pro písemné vyhotovení rozhodnutí a dalších dokumentů.
3. Strany sporu mají právo na využití tlumočnicka dle své vlastní volby, přičemž náklady s tím spojené nese strana využívající jeho služeb.

Článek 6 Doručování

1. Digitální ombudsman stranám sporu doručuje písemnosti poštou či na elektronickou adresu, a to zpravidla tu, kterou mu za účelem doručování sdělí. Elektronickou adresou

může být e-mailová adresa nebo datová schránka ve veřejné datové síti. Je-li strana sporu zastoupena, doručuje Digitální ombudsman písemnosti pouze jejímu zástupci na elektronickou adresu, kterou zástupce strany sdělí za účelem doručování.

2. Písemnost se považuje za doručenu desátým dnem od okamžiku odeslání ze strany Digitálního ombudsmana; a to i v případě, že se adresát o jejím doručení z důvodu okolností na jeho straně nedozvěděl.

Článek 7

Zahájení mimosoudního řešení sporu

1. Mimosoudní řešení sporů je zahájeno doručením kompletní stížnosti příjemce služby Digitálnímu ombudsmanovi.
2. Stížnost se doručuje prostřednictvím elektronických komunikačních technologií:
 - a. skrze online formulář na webové stránce Digitálního ombudsmana;
 - b. skrze datovou schránku Digitálního ombudsmana;
 - c. skrze k tomu určenou e-mailovou adresu Digitálního ombudsmana;
 - d. skrze jiný elektronický komunikační kanál, jehož prostřednictvím lze Digitálnímu ombudsmanovi předat kompletní stížnost dle požadavků tohoto článku.
3. Stížnost musí obsahovat následující povinné náležitosti:
 - a. identifikační údaje příjemce služby;
 - b. identifikaci poskytovatele online platformy;
 - c. elektronickou adresu pro doručování (e-mail nebo datová schránka ve veřejné datové síti);
 - d. vylíčení rozhodných skutečností;
 - e. veškeré důkazy, které má příjemce služby v době podání stížnosti k dispozici, které osvědčují rozhodné skutečnosti; popř. označení důkazů, které mají být Digitálním ombudsmanem provedeny či vyžádány od poskytovatele online platformy;
 - f. označení, čeho se příjemce služby domáhá, pokud to již nevyplývá z vylíčení rozhodných skutečností či předložených důkazů;
 - g. plnou moc, je-li strana sporu zastoupena;
 - h. prohlášení příjemce služby, že se seznámil se sazebníkem poplatků;

- i. prohlášení příjemce služby, že v totožné věci již nerozhodl soud či jiný subjekt pro mimosoudní řešení sporů;
 - j. prohlášení příjemce služby, že si není vědom skutečností, pro které by byl Digitální ombudsman vyloučen z rozhodování podle čl. 3 odst. 5 jednacího řádu.
4. Povinné náležitosti dle písmen d) a e) předchozího odstavce týkající se předmětu sporu se nevyžadují, pokud příjemce služby Digitálnímu ombudsmanovi ve stížnosti předal referenční číslo, které mu poskytla online platforma, na jehož základě si Digitální ombudsman může vyžádat informace o předmětu sporu přímo od poskytovatele online platformy.
 5. Neobsahuje-li stížnost některou z náležitostí dle tohoto článku a nelze-li o ní z takového důvodu kvalifikovaně rozhodnout, je považována za nezpůsobilou k projednání. V takovém případě může Digitální ombudsman příjemce služby vyzvat k doplnění stížnosti se lhůtou 15 pracovních dnů. Neshledá-li takový postup účelný nebo uplynula-li příjemci služby lhůta pro doplnění stížnosti, věc se usnesením odmítne.
 6. Neobsahuje-li stížnost ani zcela základní údaje či informace, je považována za zjevně nezpůsobilou k projednání. Taková stížnost se považuje uplynutím lhůty 15 dnů za odmítnutou bez vydání rozhodnutí, pokud není v této lhůtě doplněna způsobem, který ji učiní způsobilou k projednání. O odmítnutí stížnosti bez vydání rozhodnutí je příjemce služby informován.
 7. Podstatná změna vymezení předmětu sporu není po jeho zahájení možná.
 8. Není možné podat opakovaně stížnost v téže věci.

Článek 8

Průběh mimosoudního řešení sporu

1. Pokud Digitální ombudsman stížnost neodmítne, zašle ji spolu s odkazem na jednací řád a sazebník poplatků poskytovateli online platformy. Zároveň poskytovatele online platformy vyzve, aby ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení sporu doručil Digitálnímu ombudsmanovi vyjádření ke stížnosti příjemce služby a všechny rozhodné důkazy a skutečnosti, které má ohledně předmětu sporu k dispozici.
2. Poskytovatel online platformy může odmítnout zapojit se do řízení, pokud byl spor týkající se stejných informací a stejných důvodů údajné nezákonnosti obsahu nebo jeho nesouladu s obchodními podmínkami již vyřešen soudem nebo jiným orgánem mimosoudního řešení sporů, nebo je předmětem probíhajícího řízení před jiným příslušným orgánem mimosoudního řešení sporů.
3. Poskytovatel online platformy má povinnost v dobré víře spolupracovat s Digitálním ombudsmanem za účelem řešení sporu, a to jak v otázkách skutkových, tak právních.

4. Tvrdí-li příjemce služby skutečnosti, které objektivně nelze bez součinnosti poskytovatele online platformy prokázat a poskytovatel online platformy důkazy o této skutečnosti odmítne bez spravedlivého důvodu Digitálnímu ombudsmanovi vydat anebo dojde k marnému uplynutí lhůty k vyjádření podle č. 8 odst. 1 jednacího řádu, platí, že jsou v takovém případě skutečnosti tvrzené příjemcem služby mezi stranami sporu považovány za nesporné.
5. Mimosoudní řešení sporu probíhá výlučně online a v zásadě písemně. Ve výjimečných případech, je-li to nezbytné, může Digitální ombudsman nařídit ústní jednání, které proběhne skrze prostředky elektronické komunikace. Ústní jednání je neveřejné, přičemž zvukový či obrazový záznam lze pořizovat pouze se souhlasem Digitálního ombudsmana. Digitální ombudsman je zároveň oprávněn zvukový či audiovizuální záznam ústního jednání pořádit vždy.
6. Digitální ombudsman je oprávněn si kdykoli během mimosoudního řešení sporu od stran sporu vyžádat doplňující informace. Výzvy k doplnění informací musí být vyhotoveny písemně a stranám sporu se poskytne přiměřená lhůta pro doplnění. Doplňující vyjádření jedné strany sporu Digitální ombudsman postoupí bez zbytečného odkladu druhé straně a stanoví jí přiměřenou lhůtu k vyjádření.
7. Při posuzování sporu vychází Digitální ombudsman ze stížnosti příjemce služby včetně připojených důkazů a z vyjádření poskytovatele online platformy, popřípadě z doplňujících vyjádření.

Článek 9

Ukončení mimosoudního řešení sporu

1. Mimosoudní řešení sporů vedené Digitálním ombudsmanem končí následujícími způsoby rozhodnutí:
 - a. odmítnutím stížnosti;
 - b. zastavením řízení;
 - c. rozhodnutím ve věci samé.
2. Digitální ombudsman stížnost usnesením odmítne:
 - a. pokud nejsou splněny procesní podmínky pro zahájení řízení, a to i tehdy, pokud se o této skutečnosti dozví až v průběhu řízení;
 - b. pokud jsou Digitální ombudsman jako celek nebo všichni jeho ombudsmani vyloučeni z projednávání a rozhodnutí věci;
 - c. pokud je věc zjevně neopodstatněná;
 - d. pokud byla stížnost podána prokazatelně ve zlém úmyslu ve smyslu čl. 11 odst. 3 a 4 jednacího řádu;

- e. pokud je věc nezpůsobilá k projednání;
 - f. pokud Digitální ombudsman nemá dostatečnou kapacitu k projednání věci.
3. V odůvodnění usnesení o odmítnutí Digitální ombudsman stručně uvede důvody, pro které stížnost odmítl, což může učinit taktéž pouze odkazem na některý z důvodů obsažený v čl. 9 odst. 2 jednacího řádu. V případě odmítnutí stížnosti z důvodu vyjádřeném v čl. 9 odst. 2 písm. d) jednacího řádu obsahuje usnesení také výrok o povinnosti příjemce služby uhradit nominální poplatek dle sazebníku poplatků do 30 dnů od doručení faktury na v ní uvedený bankovní účet Digitálního ombudsmana a stručné odůvodnění tohoto výroku.
 4. Jsou-li pro to důvody, usnesení obsahuje také výrok o náhradě nákladů řízení dle čl. 12 jednacího řádu.
 5. Příjemce služby může uplatnit vůči výroku o povinnosti zaplacení nominálního poplatku a výroku o náhradě nákladů řízení námitky a to do 8 dnů od doručení usnesení. O těchto námitkách může Digitální ombudsman prostřednictvím ředitele do 20 dnů rozhodnout tak, že výroky potvrdí, nebo změní. Pokud ve lhůtě nerozhodne, považují se výroky za potvrzené.
 6. Odmítnutí stížnosti nebrání stranám sporu zahájit nové řízení u jiného subjektu pro mimosoudní řešení sporů, či u Digitálního ombudsmana, dojde-li k odstranění důvodů, proč Digitální ombudsman o věci nemohl meritorně rozhodovat.
 7. Digitální ombudsman řízení usnesením zastaví, pokud příjemce služby zemře, je prohlášen za mrtvého, nezvěstného nebo pokud zanikne jedna ze stran sporu bez právního nástupce.
 8. Nejsou-li důvody pro odmítnutí stížnosti nebo pro zastavení řízení, Digitální ombudsman ve věci meritorně rozhodne, přičemž stížnosti vyhoví, nebo ji zamítne. V písemném vyhotovení rozhodnutí se uvede označení Digitálního ombudsmana, jméno a příjmení ombudsmana, popř. ombudsmanů, označení stran sporu a jejich případných zástupců, označení projednávané věci, znění doporučujícího výroku ve věci samé a znění dalších výroků, odůvodnění, poučení a den a místo vyhlášení. Digitální ombudsman dbá o to, aby odůvodnění rozhodnutí bylo přesvědčivé.
 9. V případě rozhodnutí ve prospěch příjemce služby obsahuje rozhodnutí závazný výrok o výši poplatku za vyřešení sporu, který je vypočtený podle čl. 11 odst. 6 jednacího řádu ve spojení se sazebníkem poplatků, včetně povinnosti poskytovatele online platformy jej do 30 dnů od doručení faktury uhradit na uvedený bankovní účet Digitálního ombudsmana.
 10. V případě meritorního rozhodnutí ve věci obsahuje rozhodnutí závazný výrok o povinnosti poskytovatele online platformy zaplatit administrativní poplatek dle sazebníku poplatků, včetně povinnosti jej do 30 dnů od doručení faktury uhradit na uvedený bankovní účet Digitálního ombudsmana.

11. Jsou-li pro to důvody, rozhodnutí obsahuje také závazný výrok o náhradě nákladů řízení dle čl. 12 jednacího řádu.
12. Pro doručování rozhodnutí se uplatní pravidla uvedená v čl. 6 jednacího řádu.
13. Poskytovatel online platformy může uplatnit vůči výrokům o výši poplatků a výroku o náhradě nákladů řízení námitky, a to do 8 dnů od doručení rozhodnutí. O těchto námitkách může Digitální ombudsman prostřednictvím ředitele do 20 dnů rozhodnout tak, že výroky potvrdí, nebo změní. Pokud ve lhůtě nerozhodne, považují se výroky za potvrzené.

Článek 10

Lhůty pro rozhodnutí

1. Digitální ombudsman své rozhodnutí vydá v přiměřené lhůtě, nejpozději však 90 kalendářních dnů ode dne následujícího po dni obdržení kompletní stížnosti.
2. V případě komplikovaných sporů může Digitální ombudsman dle vlastního uvážení lhůtu 90 kalendářních dnů ode dne následujícího po obdržení kompletní stížnosti prodloužit o dodatečnou lhůtu nepřesahující 90 dnů, avšak nejvýše na celkovou lhůtu 180 dnů. Digitální ombudsman je povinen o prodloužení lhůty strany sporu vyrozumět.
3. Lhůty stanovené jednacím řádem mají procesní povahu.

Článek 11

Poplatky

1. Poplatky účtované Digitálním ombudsmanem jsou: a) poplatek za vyřešení sporu; b) administrativní poplatek; c) nominální poplatek.
2. Pro příjemce služby, který podal stížnost, je řešení sporu bezplatné.
3. Pokud Digitální ombudsman zjistí, že příjemce služby podal stížnost prokazatelně ve zlém úmyslu, uhradí příjemce služby nominální poplatek účtovaný Digitálním ombudsmanem dle sazebníku poplatků platného a účinného v okamžiku podání takovéto stížnosti. Sazebník poplatků může také určit, že Digitální ombudsman tento nominální poplatek nevybírá.
4. Za zlý úmysl ve smyslu předchozího odstavce se považují zejména následující situace:
 - a. opakované podávání stížnosti v téže věci;
 - b. opakované podávání nesrozumitelné, či po obsahové stránce zcela zjevně nesmyslné stížnosti;
 - c. podání stížnosti urážlivé vůči Digitálnímu ombudsmanu;
 - d. podání stížnosti spojené s úmyslně nepravdivým prohlášením podle čl. 7 odst. 3 písm. i) a nebo písm. j) jednacího řádu;

- e. podání stížnosti či postup v průběhu sporu, který představuje zjevné zneužití práva, šikanózní jednání či jednání spočívající v nedůvodném zahlcování Digitálního ombudsmana neopodstatněnými či opakujícími se vyjádřeními (tzv. kverulantské jednání před zahájením či v průběhu sporu).
5. Pokud Digitální ombudsman rozhodne spor ve prospěch příjemce služby, uhradí poskytovatel online platformy poplatek za vyřešení sporu účtovaný Digitálním ombudsmanem dle sazebníku poplatků platného a účinného v okamžiku podání stížnosti.
6. Způsob stanovení poplatku za vyřešení sporu reflektuje typový charakter případu ve spojení s časovou náročností jeho řešení. Požadavek na přiměřenost jeho výše bere v potaz vysokou úroveň odborných znalostí a zkušeností, kterými jednotliví ombudsmani disponují, a náklady spojené s činností Digitálního ombudsmana.
7. Pokud Digitální ombudsman rozhodne spor meritorně, uhradí poskytovatel online platformy administrativní poplatek účtovaný Digitálním ombudsmanem dle sazebníku poplatků platného a účinného v okamžiku podání stížnosti.
8. Administrativní poplatek se vztahuje na všechny meritorně řešené spory vedené Digitálním ombudsmanem a odráží provozní náklady potřebné k zajištění funkčnosti a finanční nezávislosti Digitálního ombudsmana. Administrativní poplatek pokrývá náklady související s řádným provozem, organizační, personální a technologickou infrastrukturou organizace.
9. Digitální ombudsman transparentně informuje strany sporu o poplatcích nebo mechanismech používaných ke stanovení poplatků předtím, než se zapojí do řešení sporu.
10. Poskytovatel online platformy má povinnost Digitálnímu ombudsmanovi sdělit kontaktní osobu, kontaktní adresu a elektronický způsob fakturace, který umožní zpracovávat platby nákladově efektivním, transparentním a účinným způsobem.
11. Poplatky se uplatní také v případě, že po předložení případu příjemcem služby Digitálnímu ombudsmanovi a po výzvě poskytovateli online platformy k účasti na procesu řešení sporu poskytovatel online platformy na výzvu nereaguje, nekomunikuje nebo zpochybňuje působnost čl. 21 a/nebo celého aktu o digitálních službách.
12. Sazebník poplatků je přílohou tohoto jednacího řádu.

Článek 12

Náhrada nákladů řízení

1. Pokud Digitální ombudsman rozhodne spor ve prospěch příjemce služby, nahradí poskytovatel online platformy uvedenému příjemci služby veškeré prokazatelně vynaložené přiměřené výdaje, které příjemci služby v souvislosti s řešením sporu vznikly.

2. Pokud Digitální ombudsman rozhodne spor ve prospěch poskytovatele online platformy, nemusí příjemce služby hradit žádné poplatky nebo jiné výdaje, jež poskytovatel online platformy v souvislosti s řešením sporu vynaložil nebo má vynaložit, ledaže Digitální ombudsman zjistí, že uvedený příjemce služby jednal prokazatelně ve zlém úmyslu podle čl. 11 odst. 3 a 4 jednacího řádu.

Článek 13

Závěrečná ustanovení

1. Tento jednací řád, včetně *přílohy č. 1 — Sazebník poplatků*, je k dispozici online na webových stránkách Digitálního ombudsmana.
2. Digitální ombudsman na svých webových stránkách také informuje strany sporu tom, že:
 - a. nemusí být zastoupeny právním zástupcem;
 - b. mohou využít nezávislé právní poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby;
 - c. mají právo vyjádřit ve věci svůj názor;
 - d. mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, pořizovat si kopie tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjadřovat se k nim;
 - e. zahájením mimosoudního řešení sporů není dotčeno jejich právo domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.
3. Jednací řád byl na základě Statutu Digitálního ombudsmana přijat ředitelem dne:

Přílohy:

1. Sazebník poplatků

V Praze dne 29. 5. 2026

.....
JUDr. Jan Hořeňovský, Ph.D., ředitel